2021 Turkey call center days

17. Türkiye İletişim Merkezi Günleri
3-4 Kasım 2021

www.imiconferences.com.tr

imi Conferences

logitech®

Hızlı iş temponuza uyum sağlayan **Zone Ear Buds** ile tanışın.

- Bluetooth 5.0
- Gürültü engelleyici mikrofon
- Birden fazla bağlantı özelliği (USB-A, USB-C, Bluetooth)
- 2 saat 45 dakikada tam şarj
  5 dakika şarjla 2 saat dinleme ya da 1 saat 20 dakika konuşma süresi
- Hibrit ANC (Ortam sesini duymanızı sağlar)
- 30 metreye kadar çekim alanı
- Aynı anda 2 cihaza aktif bağlantı
- İki renk seçeneği
- Kulak yapınıza uygun ebat seçenekleri
- Uygulama tabanlı özelleştirme & kontrol
- Tüm yönlü, çift MEMS ve içe dönük mikrofon.
- Google Meet, Google Voice™ ve Zoom™ için sertifikalı
- Cisco Webex®, BlueJeans ve GoToMeeting™ gibi popüler uygulamalarla uyumlu

Logitech'in **Türkiye'deki tek yetkili dağıtıcısı Penta Teknoloji** güvencesiyle.
Daha fazla bilgi için logitechvc@penta.com.tr e-posta adresinden bize ulaşabilirsiniz.

penta.com.tr
0 850 277 0277

/pentateknoloji

penta®

17. Türkiye İletişim Merkezi Günleri'ne Hoş Geldiniz!

Pandemi koşulları nedeniyle geçtiğimiz yıl online olarak gerçekleştirdiğimiz İletişim Merkezi Günleri bu yıl da dijital platformda katılımcılarını ağırlıyor.
Kırık porselenleri zarafetle tamir etme konusunda bir efsanevi sanat olan Kintsugi felsefesinin ana temayı oluşturduğu organizasyonda, içinde bulunduğumuz zorlu süreçte sektörün aldığı yaraları onarma ve bu çatlakları gücünün odağına yerleştirebilme konusunda tecrübe ve öneriler paylaşılacak.
2 gün süresince 35 farklı konuşmacının katılımcılarla buluşacağı konferans, İletişim merkezinin ötesinde, müşteriye dokunan tüm süreç ve altyapıları kapsayan geniş bir içeriğe sahip olacak.
Gelişmiş teknolojik altyapıya sahip online fuara tüm katılımcılar online olarak bilgisayar ve mobil cihazlarından erişim sağlayabilecekler.
Online fuar ve konferans kapsamında gerçek fuar atmosferi, erişim kolaylığı, yüksek ziyaretçi kapasitesi ve canlı konferans olanakları katılımcıları bekleyen ayrıcalıklardan bazıları...
Konferans ve fuarın eşzamanlı gerçekleştirileceği organizasyonda, 2 gün süresince gerçekleşecek sunumları takip ederken, sanal fuarda fiziki ortamdaymış gibi standları gezebilir, firma temsilcileriyle iletişim kurabilirsiniz. Fiziki fuar atmosferini dijital ortama taşıyan sanal fuar, katılımcı kurumlara ve ziyaretçilere gerçek fuar deneyimi yaşatacak.
2. günün sonunda ise, 14. Kez gerçekleştireceğimiz "İletişim Merkezi Ödülleri" Online olarak aynı platformda sahiplerini bulacak.
Konferans katılımcıları için hazırlanan bu katalogda organizasyona dair detayları bulabilirsiniz.
17. Türkiye İletişim Merkezi Günleri'nin sizler için verimli geçmesini diler, gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz.

Welcome to 17th Turkey Call Center Days!

Due to the pandemic conditions, the Call Center Days that we held online last year will host participants on a digital platform this year.
The main theme of the Kintsugi philosophy, which is a legendary art about repairing broken porcelain with elegance, will be shared in the organization where experience and suggestions will be shared about repairing the wounds received by the sector during the difficult process we are in and placing these cracks in the focus of its power.
The conference, where 35 different speakers will meet with the participants for 2 days, will have a wide content covering all the processes and infrastructures that touch the customer, beyond the Communication center.
All participants of the online exhibition with advanced technological infrastructure will be able to access it online from their computers and mobile devices. The real exhibition atmosphere, ease of access, high visitor capacity and live conference facilities are some of the privileges waiting for the participants within the scope of the online exhibition and conference...
In the organization where the conference and the exhibition will be held simultaneously, you can visit the stands as if you were in a physical environment at a virtual exhibition, and communicate with company representatives while following the presentations that will be held for 2 days. The virtual exhibition, which brings the physical exhibition atmosphere to the digital environment, will give participating institutions and visitors a real exhibition experience.
At the end of the 2nd day, the "Turkey Call Center Awards" that we will organize for the 14th time will be delivered to winners on the same platform online.
In this catalog prepared for conference participants, you can find details about the organization.
We wish you a fruitful day in the 17th Turkey Call Center Days and thank you for your interest.

imi Conferences

Program Programme

1. GÜN | 3 KASIM 2021

10:00 – 10:10	**HOŞGELDİNİZ**
10:10 – 10:20	**Kintsugi'den İlhamla İletişimin Değişen Yüzü** **Deniz Alayat** – Bütünsel Yaşam Koçu
10:20 - 10:40	**Finans Sektöründe İletişim Merkezlerinin Regülasyonu ve Denetimi** **Yavuz Yumrukuz** - BDDK, Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı
10:40 – 11:10	**Pandemi Sonrası Yeni Normalleşme Sürecinde Müşteri Deneyimi ve Süreç Yönetimi** **Gökhan Çakmak** – Carrefoursa, Müşteri Deneyimi Grup Müdürü **Hakan Burak Güner** – Shell&Turcas Filo Çözümleri Direktörü **Moderatör: Burak Yurtsever** – Agesa, Müşteri Destek Merkezi Müdürü
11:10 – 11:40	**İletişim Merkezinizi güçlü ve verimli bir pazarlama aracına dönüştürün!** **Gökhan Uğurlu** – Samsung, Müşteri Deneyimi Danışmanı
11:40 – 12:10	**Pandemi Sonrası Teknoloji** **Mete Önbey** - Assistt, Müşteri Çözümleri ve Sistem Yönetimi Müdürü
14:00 – 14:10	**HOŞGELDİNİZ**
14:10 – 14:25	**Gelenekten Geleceğe Sigortacılık** **Ercan Güleç** – SEDDK, Sektörel Riskler Değerlendirme Daire Başkanı
14:25 – 14:55	**Farklı Düşün, Farklı Anlat (Storytellıng)** **Cemil Çınar** - İnnova Eğitim & Danışmanlık, CEO
14:55 – 15:40	**PANEL: Yeni Dönem Güvenlik** **Aziz Fahri Arkan** – CIO - Agesa **Funda Öney** – CIO - HSBC **İzzet Erten** – Bilgi Teknolojileri Gmy – Assistt **Moderatör: Selda Parın** – Yönetim Danışmanı
15:40 – 16:00	**Sosyal mi Yoksa Yeni Medya mı?** **Tunç Berkman** - TBS Management & Investment Co. Ve Happy Education Academy, xCMO, Pazarlama ve Marka Danışmanı

Program Programme

2. GÜN | 4 KASIM 2021

10:00 – 10:10	**HOŞGELDİNİZ**
10:10 – 10:30	**Açılış Konuşması: Gelecek ve İnsan Kaynakları** **Buket Çelebiöven** – Peryön, Türkiye İnsan Yönetimi Derneği Yönetim Kurulu Başkanı
10:30 – 11:15	**PANEL: Yeni Dünya Düzeni "E&M Ticaret"** **Nüket Dokuz** – Mangolino.com ve Büyükbedeniz.com Sahibi, Angelino Büyük Beden Kadın Giyim Markasının Tasarımcısı **Özlem Can** – Dagi, E-Ticaret Direktörü **Serdar Güngör** – Sodexo, Müşteri Deneyimi Genel Müdür Yardımcısı ve İcra Kurulu Üyesi **Moderatör: Erkan Uzunoğlu** – İncehesap, Müşteri Hizmetleri Müdürü
11:15 – 12:00	**PANEL: 360 Derece Müşteri Deneyimi** **Oğuzhan Gözübüyük** – Blutv, Müşteri İlişkileri Yöneticisi **Tolga Hasanbeşeoğlu** – Divan, CRM E-Ticaret ve Pazarlama Teknolojileri Müdürü **Utku Şahin** – Yemeksepeti, İş ve Süreç Geliştirme Müdürü **Moderatör: Ceni Kantar -** Etiya Kıdemli Ürün Pazarlama Müdürü
14:00 – 14:10	**HOŞGELDİNİZ**
14:10 – 14:50	**PANEL: Gig Ekonomisi - İletişim Merkezleri ve Ötesi** **Ahu Bade Nilgün** - NBSHR Kurucu Ortak & Startup Mentoru **Utku Subakan** – Bionluk.com, Kurucu Ortak **Zeynep Bilgiç** – Workflex- Kurucu & Profesyonel Koç & Danışman **Moderatör: Mahir Tüzün** – Champs, Kurucu / Yönetici
14:50 – 15:30	**PANEL: Yeni Çalışma Düzenleri** **Altuğ Merhap** – Denizbank, Grup Müdürü **Arınç Oğuz** – Amerikan Hastanesi, Çağrı Merkezi Müdürü **Cihan Tüylü** - Vodafone, Operasyonel Zeka Ve Performans Yönetimi Kıdemli Müdürü **Moderatör:** Işık Tazeler, Tempo, İcra Kurulu Üyesi
15:30 – 16:10	**PANEL: Sürdürülebilir "People & Culture"** **Gökhan Denizhan** – Lcwaikiki, Mağazacılık İnsan Kaynakları Direktörü **Neslihan Şahin** – Alternatifbank, Yetenek ve Gelişim Yönetimi Müdürü **Selim Arda Üçer** – Penti, İcra Kurulu Üyesi & Chro **Moderatör: Seçil Baydaş** - Medicana Sağlık Grubu, Chro – İcra Kurulu Üyesi
19:00 – 20:30	**2021 Türkiye İletişim Merkezi Ödülleri / Online**

ONSOFT TECHNOLOGIES

A1

Web
www.onsoft.de
www.onsoft.com.tr

Tel
+90 (212) 220 15 14

E-mail
iletisim@onsoft.de
serhan.sentepe@onsoft.de

Onsoft, merkez ofisi Almanya'da bulunan bir Türk yazılım şirketidir. 20 yılı aşkın süredir, ses ve görüntü kaydı, kayıt değerlendirme ve iletişim optimizasyonu konularında yenilikçi çözümler sunmaktadır.
Onsoft, faaliyet gösterdiği süre boyunca, öncelikli olarak çağrı merkezleri, finans kuruluşları, servis sağlayıcılar ve acil durum merkezlerine hizmet sunmuştur.
2002 yılından bugüne kadar BT ile işbirliği içinde olan ve tüm Avrupa'ya yayılan kurulumlar yapan Onsoft, sadece İngiltere'de 1.500'ü aşan kurulum gerçekleştirmiştir.
Onsoft kayıt çözümleri, tüm verilerin eksiksiz olarak, şifreli ve güvenli şekilde kaydedilmesini ve arşivlenmesini sağlar.
Onsoft Ekran Yakalama çözümü, görüşme sırasında, çalışanların bilgisayar ekranlarında gerçekleşen tüm aktiviteleri kaydetmeyi ve gerçekleşen tüm etkileşimi kapsayan genel bir bakış açısı sağlamayı garanti eder.
Onsoft Kalite İzleme Platformu, çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi ve kampanya performanslarının ölçülmesini sağlayan etkili bir çözüm sunar. Bu platform sessizlik görüntüleme, müşteri temsilcisi değerlendirme, ekran kayıt ve konuşma analizi gibi modülleri kapsamaktadır. Bu fonksiyonları çalışanların performans değerlendirmelerini yaparken kullanabilir, alacakları mesleki - bireysel eğitimlerini belirleyebilirsiniz.
Yedekli yapısı sayesinde, sistem güvenliğini mümkün olan en yüksek düzeyde sağlayan Onsoft, açık ve anlaşılır bir biçimde tasarlanmış, kullanıcı dostu arayüzleri sayesinde hızlı ve güvenli çalışma imkânı sunar.
Onsoft çözümleri, mevcut uygulamaların yanı sıra; farklı teknoloji platformlarına da entegre edilebilmektedir.

Onsoft Technologies, a Turkish software company with its main office in Germany, provides innovative solutions to record, evaluate and optimize communication for over 20 years.
Onsoft has been primarily worked with call centers, financial organizations, service providers, and emergency centers.
Since 2002, in cooperation with British Telecom, Onsoft made more than 1,500 installations in Great Britain alone, as well as in the rest of Europe.
Onsoft offers recording solutions which ensure the data are recorded and archived in a complete, encrypted and tamper-proof (kurcalamaya dayanıklı demek) manner.
Onsoft Screen Capture records all screen activity on staff PCs during the conversation and guarantees a complete overview of the entire interaction.
Onsoft Quality Monitoring Platform provides an effective tool to measure the performance of call center agents and call center campaigns. Thus, performance evaluation results can be used as a basis for business decisions and the provision of individual training. The platform includes the following features; silent monitoring, agent evaluation, screen capture and speech analysis.
By building in redundancy, Onsoft is able to ensure the highest possible levels of system security.
The user-friendly and clearly laid-out user interfaces of Onsoft solutions allow rapid and secure operation.
Onsoft solutions can be integrated into existing applications as well as various technology platforms.

3-D BİLİŞİM

A2

1998'de kurulan 3-D Bilişim Teknolojileri, Merit Grup bünyesinde hizmet veren iş gücü optimizasyonu (WFO), iş zekası, katma değerli yazılım-çözüm satışı ve satış sonrası teknik ve danışmanlık hizmeti veren alanında lider bir teknoloji firmasıdır.
3-D Bilişim , kategorisinde dünya lideri olan çözümlerle, başta çağrı merkezleri ve bankalar olmak üzere sigorta firmalarına, aracı kurumlara kamu ve özel sektörde hizmet vermektedir.
3-D Bilişim , Çağrı Merkezi ve Trading Çözümleri konusunda Türkiye'nin en geniş ve deneyimli kadrosuna sahiptir.
Türkiye'de faaliyet gösteren bankacılık çağrı merkezlerinin, banka hazine bölümlerinin hemen hepsi 3-D Bilişim tarafından sağlanan çözümleri kullanmaktadır.
3-D Bilişim , Ses ve Ekran Kayıt, Kalite ve Performans Yönetimi, İş Gücü Yönetimi, Ses İmzası, Ses Analizi, Dolandırıcılık ve Finansal Suç Analizleri çözümleriyle de çağrı merkezi ve finansal kuruluşlara katma değerli yazılım satışında liderlik yapmaktadır.
3-D Bilişim , iş zekası çözümleri, back office optimizasyonu ve müşteri geri bildirimi çözümleriyle iş süreçlerinin iyileştirilmesi, verimliliğin arttırılması konusunda kurumsal yazılımlar sağlamaktadır.

Founded in 1998 and owned by Merit Group, 3-D Informatics Technology Consultancy and Technical Services offers voice recording, business intelligence, workforce optimization (WFO), sales of value-added software-solution, which makes our company the leader of in the technology industry.
3-D Informatics provide service with world-leader solutions for insurance companies, call centers and insurance companies being in the first place, call centers and banks, insurance companies and stock brokers in enterprise and private sector.
3-D Informatics has the largest and most experienced staff of Turkey for Call Center and Trading Solutions.
Almost all call centers operating in Turkey and departments of the treasury use the solutions provided by 3-D Informatics.
3-D Informatics leads the sales of value-added software to call centers and financial institutions with Voice and Screen Recording, Quality and Performance Management, Workforce Management, Voice biometrics, Voice Analysis, Fraud and Financial Crime Analysis solutions.
3-D Informatics provides corporate software about business intelligence solutions, back office optimizations and improvement business process with customer feedbacks solutions, and increasing productivity.

Web
www.3-d.com.tr
Tel
+90 (216) 522 98 55
E-mail
info@3-d.com.tr

2021 Turkey call center days

AVAYA

A3

AVAYA | Experiences That Matter

Tel
+90 212 999 90 85
Web
www.avaya.com
E-mail
ykizilyaprak@avaya.com

AVAYA Inc., tüm faliyet alanı "iş dünyası iletişim çözümleri" üzerine olan, merkezi Durham, Kuzey Carolina – Amerika'da bulunan çok uluslu bir teknoloji firmasıdır.
Dünya çapında 8000'i aşkın personeli ile 220,000'i aşkın kurumsal müşterisine hizmet veren şirket, "Bütünleşik Telekomünikasyon", "Çağrı Merkezi Çözümleri" ve "Video Konferans Çözümleri" alanlarında eksiksiz bir portföy ile yazılım, donanım ve hizmetler sunmaktadır.
AVAYA Çağrı Merkezi Çözümleri ile uzun yıllardır sektörün lideri konumundadır.
Değişen dünya koşulları paralelinde, tamamen yenilikçi bir yaklaşımla, dijital iletişim yöntemlerini yeniden tasarlayarak; geleceğin iş ve müşteri deneyimini yeniden şekillendirmek vizyonu ile benzersiz çözümler sunmaktadır. İş dünyasının, kusursuz ve kesintisiz bağlantı ile kolay ve etkin çalışan uyumu ve yüksek müşteri memnuniyeti talebi içerisinde bulunduğu günümüzde; AVAYA çözümleri bu talebi gerçek hayat tecrübesine dönüştürmektedir.

Avaya is defined by the experiences we create.
We connect people, and things, in ways that offer more immersive, more productive and more memorable experiences...and by memorable, we mean feel-good experiences.
By offering technology that enables discretional effort and better outcomes we ensure we can provide experiences that really matter to people.
And we deliver these experiences on a significant scale. Avaya helps millions of contact center staff help solve customer problems and address customer ambitions, every single day. We also ensure that millions of staff can connect and be productive wherever they are in the world.
The impact of COVID-19, enabled Avaya to help hospitals, educational facilities, non-profit organizations and so many more to continue to function – by providing the technology, experience and resources we helped over 2.5m people to be work from home, or anywhere, staff.

Atos Müşteri Hizmetleri

A4

Atos Müşteri Hizmetleri 1997 yılından bu yana çağrı merkezi ve doküman işleme hizmetlerini de kapsayan BPO (Business Process Outsourcing – İş Süreçlerinde Dış Kaynak Kullanımı) operasyonları sunmaktadır. Çağrı merkezi operasyonları kapsamında Türkiye'nin yanı sıra global ölçekli projelerde de Batı Avrupa dilleri yanında Arapça, Rusça gibi yabancı dillerde de hizmet vermektedir. Halen 1,700' ün üzerinde çalışanıyla İstanbul, Ordu ve Düzce olmak üzere üç lokasyonda faaliyet gösteren Atos Müşteri Hizmetleri, müşteri değerlendirmelerinde aldığı sonuçlar sayesinde sözleşme yenilemede çok yüksek oranlara ulaşmıştır. Atos verdiği hizmetin kalitesini ISO 20000:2011, 27001:2013 ve 9001:2015 sertifikaları ile müşterilerine beyan etmektedir.

Atos CS has been providing Business Process Outsourcing services, including call center and document processing, since 1997. Call center services are provided not only in Turkey, but also in global projects with languages varying from Western European languages to Arabic and Russian. Currently operating in three locations -İstanbul, Ordu and Düzce- with over 1,700 employees, Atos CS has reached remarkably high levels in contract renewals thanks to its successful results in customer evaluations. Atos declares its service quality to the customers by means of ISO 20000:2011, 27001:2013 ve 9001:2015 international certificates.

Web
https://atos.net/tr/turkey

Tel
+90 216 500 20 20
+90 216 488 08 18

E-mail
info.tr@atos.net

Address
Atos Müşteri Hizmetleri A.Ş.
Business Istanbul B Blok,
Merdivenköy Mah. Yumurtacı
Abdibey Cad.
Dikyol Sok. No:2A Kat:5
34732 Kadıköy /Istanbul-
Turkey

2021 Turkey call center days

LOGITECH

A5

logitech

Web
https://www.logitech.com/tr-tr/video-collaboration.html

E-mail
logitechvc@penta.com.tr

Linkedin
https://www.linkedin.com/showcase/logitech-video-collaboration/

Instagram
https://instagram.com/logitech?utm_medium=copy_link

Yenilik ve kalite odaklı İsviçreli bir şirket olan Logitech, insanların yaşamlarında günlük bir yeri olan ürünler ve deneyimler tasarlar. Logitech, yenilikçi bilgisayar çevre birimleri ve endüstride birçok ilk aracılığıyla insanları birbirine bağlamaya başladı. Hem ürün tasarımındaki uzmanlığımızı hem de küresel erişimimizi genişlettik. Ürünlerimizin her biri için müşterilerimizin dijital dünyayla nasıl bağlantı kurduğuna ve etkileşim kurduğuna odaklanıyoruz. Logitech, dünyanın hemen her ülkesinde satılan ürünleriyle, insanları müzik, oyun, video ve bilgisayar aracılığıyla bir araya getiren ürünler tasarlayan çok markalı bir şirket haline geldi.

A Swiss company focused on innovation and quality, Logitech designs products and experiences that have an everyday place in people's lives. Logitech started connecting people through innovative computer peripherals. We have expanded both our expertise in product design and our global reach. For each of our products, we focus on how our customers connect and interact with the digital world.
With products sold in almost every country in the world, Logitech has developed into a multi-brand company designing products that bring people together through music, gaming, video and computing.

PUSULA

A6

Pusula Call Center İletişim Anonim Şirketi olarak 2009'dan beri deneyimimiz, birikimimiz, özel çözümlerimiz ve uzman yönetim kadromuzla büyümeye devam ediyoruz. Şirketimiz, insan odaklılık anlayışıyla müşteri ve çalışanlarının memnuniyetini en üst seviyede tutabilmek için teknoloji, insan kaynağı ve yenilikçi iş modellerine yönelik yatırımlarını sürdürmektedir. Bir çağrı merkezinden beklenen kesintisiz hizmet, maliyet optimizasyonu ve yönetimsel verimlilik bu yatırımlar sayesinde sağlanmaktadır. Girişimci bir ruhla ve tamamen milli sermayeyle kurulmuş olan Pusula Call Center, hedeflerine paydaşları ile birlikte ulaşmayı amaçlamaktadır.
Çözüm üretebilmek için ihtiyacı iyi anlamak ve doğru analiz etmek gerekir. Biz de bu doğrultuda iş ortaklarımızı dinliyor ve onlara, ihtiyaçlarını karşılayacak çözümler üretmek suretiyle kaliteli ve etkin bir hizmet sunuyoruz. Çağrı merkezi dış kaynak kullanımı, dijital arşiv hizmeti, portföy yönetimi gibi hizmetlerimizi ihtiyaçlar doğrultusunda tasarlayarak ve mevcut süreçleri geliştirerek üst düzey bir müşteri deneyimi yaratmak için çalışıyoruz.
Pusula Call Center dünya çapında kabul görmüş standartları tüm süreçlerine uygulamakta, müşterilerine kaliteli hizmet ve yüksek performans garantisi vermektedir. Bu doğrultuda süreç analizi, anlık raporlama, bilgi havuzu gibi araçlardan faydalanmaktadır.
Birlikte çalıştığımız kurumlara, müşterilerinin hizmetine her zaman ve her koşulda erişebilecekleri güçlü bir iletişim altyapısı, "omnichannel" teknolojisi ve eğitimli bir ekip sunarak en üst düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaktayız.

As Pusula Call Center Communication Incorporated Company, we continue to grow with our experience, knowledge, special solutions and expert management team since 2009. Our company continues its investments in technology, human resources and innovative business models in order to keep the satisfaction of its customers and employees at the highest level with a human-oriented approach. Uninterrupted service, cost optimization and managerial efficiency expected from a call center are provided by these investments. Pusula Call Center, which was established with an entrepreneurial spirit and entirely with national capital, aims to achieve its goals together with its stakeholders.
In order to produce a solution, it is necessary to understand the need well and analyze it correctly.In this direction, we listen to our business partners and offer them a quality and effective service by producing solutions that meet their needs. We work to create a high-level customer experience by designing our services such as call center outsourcing, digital archive service, portfolio management in line with needs and improving existing processes.
Pusula Call Center applies globally accepted standards to all its processes and guarantees quality service and high performance to its customers. In this direction, it makes use of tools such as process analysis, instant reporting, and information pool.
We provide the highest level of customer satisfaction by offering the institutions we work with a strong communication infrastructure, "omnichannel" technology and a trained team, where their customers can access the service at any time and under any circumstance.

Web
www.pusulacc.com.tr
Tel
+90 312 419 30 00
E-mail
info@pusulacc.com.tr

2021 Turkey call center days

ETIYA

A7

ETIYA

Web
www.etiya.com

Tel
+90 212 483 71 01

Etiya, kendi geliştirdiği yapay zeka destekli ürün portföyü ile müşteri deneyimini esas alan dijital dönüşüm uygulamaları sunan global bir yazılım şirketidir.
17 yılı aşkın süredir müşteri deneyimini önceliklendiren kurumların ve onların milyonlarca müşterisinin uçtan uca yaşam döngülerini yönetmekte; dijital dönüşüm yolculuklarında en önemli iş ortağı olmayı sürdürmektedir.
Telekom, finans, perakende başta olmak üzere farklı sektörlerden dünya çapında pek çok müşterisine hızlı dijital dönüşüm sunarak, daha iyi bir müşteri deneyimi ve yüksek karlılık sağlar.
1.200'den fazla çalışanıyla Amsterdam, Silikon Vadisi, İstanbul, Lviv, Singapur, Dubai ve Montreal ofisleriyle 7 farklı ülkede hizmet vermektedir.
Dünya çapında birçok başarılı projeye imza atmış bir yazılım şirketi olarak rekabette bir adım öne çıkan ürün ve çözümleriyle uluslararası standartlara uygun olarak faaliyet gösterir.
Müşterilerini dijital ekonomiye entegre eden ve rekabet avantajı sağlayan yeni nesil ürün ve çözümleri; bağımsız kuruluşlar tarafından birçok uluslararası ödüle layık görülmüştür.

Etiya is a leading software company providing customer experience focused on AI-driven Digital Transformation with its award-winning product portfolio.
For more than 17 years, Etiya has been managing the end-to-end lifecycles of companies that prioritized customer experience and their millions of customers. Etiya continues to be the most important business partner in digital transformation journeys.
Etiya provides fast Digital Transformation which enhances customer experience and enables higher profit, to many customers worldwide from different sectors including telecom, finance, and retail.
Etiya has more than 1.200 highly qualified employees and offices in Amsterdam, Silicon Valley, Istanbul, Lviv, Singapore, Dubai, and Montreal, in 7 countries.
As a software company that has accomplished many successful projects around the world, Etiya operates by global standards with its products and solutions that stand out from the competition.
Etiya's innovative product and solution portfolio integrates its customers into the digital economy and provides a competitive advantage. It has been awarded many international awards by independent organizations.

COMDATA

A8

Comdata; Telekom, Havayolları, Enerji, Finans, Sigorta, Perakende ve e-ticaret sektörlerine müşteri deneyimi ürün ve hizmetleri sunan bir BPO (İş Süreçlerinde Dış Kaynak Kullanımı) şirketidir. Altı ilde, altı lokasyonda yaklaşık 5000 kişiye istihdam sağlayan şirket, Türkiye genelinde 80'in üzerinde büyük markaya hizmet vermektedir. CX Danışmanlığı, Süreç Yönetimi, Müşteri Etkileşim Yönetimi, Dijital Çözümler, BPO, Dijital Dönüşüm ve Müşteri Yönetimi konularında deneyime sahiptir. Comdata Group'un 4 kıtada, 21 ülkede, 30 dilde hizmet tecrübesi ve teknoloji altyapısı sayesinde sektöründe teknoloji alanında fark yaratan Comdata, yenilikçi ve büyüme odaklı yapısıyla müşterilerine katma değerli iş çözümleri geliştirmektedir.

Comdata is a Business Process Outsourcing (BPO) company that offers customer experience services to leading companies operating in strategically important sectors such as Telecom, Airways, Energy, Finance, Insurance, Retail, and e-commerce. The company employs nearly 5000 people in six provinces, six locations offering its services to over 80 big brands throughout Turkey. Comdata provides solutions and has experience in CX Consulting, Process Management, Customer Interaction Management, Digital Solutions, BPO, Digital Transformation, and Customer Management. Comdata Group combines an international footprint with strong local expertise, with more than 50,000 passionate employees working in 30 languages across 4 continents and 21 countries.

Web
comdatagroup.com

Tel
0216 556 39 00

E-mail
iletisim@comdatagroup.com

VODATECH

A9

Web
www.vodatech.com.tr

Tel
+90 216 578 65 65

Mail
info@vodatech.com.tr

Türkiye'de dış kaynak çağrı merkezi sektörünün öncüsü VODATECH ÇAĞRI MERKEZİ, 1998'de kurulmuştur. Bankacılık, sigorta, telekomünikasyon, lojistik, perakende, teknoloji gibi farklı sektörlerden müşterilerine, tüm çağrı merkezi ihtiyaçlarının karşılandığı, müşteri etkileşim platformu olarak hizmet vermektedir.
VODATECH, sunduğu tümleşik çağrı merkezi hizmetinde, kendi geliştirdiği santral, crm, chat, backoffice takip ve performans yazılımları ile süreçleri dijitalleştirerek esneklik ve maliyet avantajı sağlar. Kurumsal müşterisi için yeni projeler ve butik çözümler sunmakta yol gösterici olur. Uzman insan kaynağı ile teknoloji çözümlerini birleştirerek, müşterilerinin ihtiyaçları için uçtan uca entegre hizmetler sunmaktadır.
"Sürekli Katma Değer Sunma" ilkesini benimseyen VODATECH, başarılarla dolu 23 yıldır sunduğu hizmetlerine, ilk günkü gibi bugün de aynı heyecanla devam etmektedir.

VODATECH CALL CENTER, the leader of the outsourced call center business in Turkey was established in 1998. The call center serves as an interactive customer platform provides call center services to various businesses including banking, insurance, telecommunication, logistics, retailing, and technology.
The call center services VODATECH provides include processes digitalized by means of its operator, CRM, chat, back office tracking and performance software that offer flexibility and cost advantage. The company helps its corporate customers find new projects and boutique solutions; its teams of technology experts provide integrated end-to-end solutions to meet customer requirements.
VODATECH dedicated to "providing continuous added values" has been successfully serving for 23 years with the same enthusiasm.

TEMPO BPO

A10

Tempo BPO, 20 yıllık tecrübesi ile, iş ortaklarının süreçlerini kolaylaştırmak, uçtan uca servisler sunmak için yenilikçi projeler üretiyor, hizmet kalitesini sürdürülebilir kılmak için çalışıyor. Standart çağrı merkezi hizmetinin ötesine geçip, iş ortaklarının ihtiyaçlarını tespit ederek, müşteri yaşam döngüsünde gerekli tüm iletişim kanallarını yönetiyor ve oluşturduğu uçtan uca iş süreçleri ile markalara "Bütünleşik Müşteri Deneyimi" sunuyor.
İnsanı ve teknolojiyi merkezine alarak dönüşen Tempo BPO, sektörün ve iş ortaklarının değişen ihtiyaçlarını fark ederek çalışanlarını da dönüştürüyor; onlara yeni yetkinlikler kazandırıyor. Kendi bünyesinde kurduğu Tempo Akademi ile verdiği eğitimler ve TechOps Center gibi yeni dünya mesleklerine odaklı çalışan geliştirme birimleri ile şirketler için nitelikli insan kaynağı sağlıyor.
E-ticaretin yükselişi ile dijitale ayak uydurarak dünyaya açılmak isteyen KOBİ'lere özel müşteri deneyimi yolculukları tasarlayan ve global e-ticarete en güçlü şekilde başlamalarına yardımcı olan Tempo BPO, 2021'de e-ticaret devi Ali Baba ile başlattığı iş ortaklığı sayesinde Türkiye ihracatına da katkı sağlıyor.
20 yıldır müşteri deneyimini ön planda tutarak verdiği hizmet kalitesini gün be gün yükselten Tempo BPO, yenilikçi projeleri ile yurt dışında da büyümeye devam ediyor.

With its 20 years of experience, Tempo BPO produces innovative projects to facilitate the processes of its business partners, to provide end-to-end services, and strives to make its service quality sustainable.
Tempo BPO goes beyond the standard call center service by identifying the needs of its business partners, managing all necessary communication channels in the customer lifecycle, and offering an "Integrated Customer Experience" to brands with the end-to-end business processes it creates. Transforming by focusing people and technology, Tempo BPO also transforms its employees by recognizing the changing needs of the industry and its business partners; gives them new competencies. Tempo BPO provides qualified human resources for companies with several internal trainings it provides with the Tempo Academy, and the development units such as TechOps Center which focus on the new world professions.
With the rise of e-commerce, Tempo BPO helps SMEs that want to open up to the world by keeping up with digital, to be an active player in the global e-commerce area. Tempo BPO will also contribute to Turkish exports thanks to the business partnership it started with the world's leading e-commerce company Ali Baba in 2021.
Tempo BPO, which has been increasing its service quality day by day by prioritizing customer experience for 20 years, continues to grow abroad with its innovative projects.

Web
www.tempobpo.com
Tel
+90 212 286 41 41
E-mail
info@tempobpo.com

2021 Turkey call center days

WEBHELP

A11

Webhelp

Think Human

Web
www.webhelp.com

2008 yılında kurulan ve 2015 yılından itibaren Webhelp bünyesinde faaliyetlerine devam eden Türkiye'nin lider BPO şirketi olarak iş ortaklarımıza 12.000 kişiden oluşan uzman kadromuzla hizmet veriyoruz.
Sektörünün lideri 110'unun üzerinde iş ortağımızın, daha yenilikçi, daha akılcı, insan ve teknolojinin en iyi uyumunu yansıtan müşteri deneyimi sunmalarına yardımcı oluyoruz.
Geleneksel çağrı merkezi hizmetlerinin ötesine geçerek sosyal medya / dijital iletişim, robotik süreç tasarımları, 7/24 yol yardım ve asistans, teslimat, kurulum ve yerinde teknik destek, insan kaynakları ve özlük süreçleri yönetimi gibi birçok farklı hizmetimizle müşterilerimize uçtan uca katma değerli bir deneyim yaşatıyoruz.
Gelişmiş hizmet portföyümüz ile Türkçe'nin yanı sıra Almanca ve İngilizce başta olmak üzere 13 dilde dünyanın önde gelen markalarına müşteri yönetimi konusunda Türkiye üzerinden hizmet veriyoruz. Girişimcilik ruhumuzu koruyarak gelişime öncülük ediyor, yaptığımız işe zekamızı, empati gücümüzü ve deneyimimizi katıyoruz.
İnsana ve çalıştığımız ortama sürekli yatırım yaparak müşterimizin hedeflerine ulaşmaları için onları destekliyoruz. Amacımız, insanların ve kurumların yaşamlarında fark yaratmak; görevimiz ise işimize insani bir dokunuş katarak müşteri deneyimini iş ortaklarımız ve çalışanlarımız için en üst seviyeye taşımaktır.

Turkey's leading Business Process Outsourcing (BPO) company is established in 2008 and has been operating under Webhelp since 2015. Together with our team of 12,000 passionate people, we have been providing end-to-end customer experience solutions and technologies to our clients with a wide range of service portfolio.
We serve our more than 110 industry-leading partners to offer a more innovative, smart customer experience that reflects the best harmony of people and technology. Going beyond traditional call center services, we provide our clients with a value-added experience by many different services such as social media/digital communication, robotic process designs, 24/7 roadside assistance, logistics, installation & on-site technical support, human resources, and personnel affairs management.
With our advanced service portfolio, we provide customer management services to the world's leading brands in 11 languages, primarily German and English, in addition to Turkish, from Turkey. We lead the progress by sustaining our entrepreneurial spirit and adding intelligence, empathy and expertise to our work.
We support our customers to achieve their goals by continuously investing in people and the environment we work in. We aim to make a difference in people's lives and institutions, whereas our mission is to bring the customer experience to the highest level for our partners and employees by making business more human.

TELUS

A12

TELUS International (NYSE ve TSX: TIXT) ezber bozan küresel markalar için müşteri deneyimini (CX) geliştirmek için yeni nesil dijital çözümler tasarlar, oluşturur ve sunar. Şirket, verdiği hizmetler ile, müşterilerinin dijital dönüşüm yolculuklarının tüm yaşam döngüsünü destekler ve işlerinde daha iyi sonuçlar elde etmeleri için yeni nesil dijital teknolojileri daha hızlı bir şekilde hayata geçirmelerini sağlar. TELUS International'ın entegre çözümleri ve yetenekleri; dijital strateji, inovasyon, danışmanlık ve tasarım, dijital dönüşüm ve BT yaşam döngüsü çözümleri, veri açıklama ve akıllı otomasyon, içerik yönetimi, güven ve güvenlik çözümleri ile diğer yönetimli çözümleri içeren çok kanallı CX çözümlerini kapsar. Şirketin büyümesinin tüm aşamalarında teşvik sağlayan TELUS International, teknoloji ve oyunlar, iletişim ve medya, e-ticaret ve finans teknolojisi, sağlık hizmetleri, seyahat ve konaklama da dahil olmak üzere, hızlı büyüme gösteren dikey sektörlerdeki markalarla iş ortaklığı yapmaktadır. Daha fazla bilgi için, telusinternational.com adresini ziyaret edin.

TELUS International (NYSE and TSX: TIXT) designs, builds and delivers next-generation digital solutions to enhance the customer experience (CX) for global and disruptive brands. The company's services support the full lifecycle of its clients' digital transformation journeys and enable them to more quickly embrace next-generation digital technologies to deliver better business outcomes. TELUS International's integrated solutions and capabilities span digital strategy, innovation, consulting and design, digital transformation and IT lifecycle solutions, data annotation and intelligent automation, and omnichannel CX solutions that include content moderation, trust and safety solutions and other managed solutions. Fueling all stages of company growth, TELUS International partners with brands across high growth industry verticals, including tech and games, communications and media, eCommerce and fintech, healthcare, and travel and hospitality. Learn more at: telusinternational.com.

Tel
+90 212 312 8000

Address
Flatofis Kağıthane İş Merkezi
Çağlayan Mahallesi, Kent
Caddesi No:2 B 1-2
34403 Kağıthane/İstanbul

Web
www.telusinternational.com/tr

E-mail
jobs.istanbul@telusinternational.com

2021 Turkey call center days

CHAMPS

A13

CHAMPS

Web
www.champs.buzz
Tel
+90 212 706 2930
Mail
info@champs.buzz

Champs, yeni nesil çalışma koşullarını sağlayarak eşsiz bir müşteri deneyimi için işinin uzmanı bağımsız çalışanlar ile şirketlerle bir araya getiriyor. Champs, çalışanların memnuniyetini artırmaya, firmaların ise maliyetlerini düşürmeye, kaliteli ve en önemlisi hızlı şekilde hizmet vermeye odaklanıyor. Champs, kurum ve şirketler için mobilite ve esneklik ile çok önemli avantajları bir araya getiriyor. Kurumsal firmaları, iş hacminin dönemsel olarak dalgalanması ve beklenmeyen krizlere karşı uygulanan iş sürekliliği planlarının yetersizliğinden kurtarıyor. İşe alım ve eğitim maliyetlerini düşürerek firmaları personel çalıştırma yükümlülüğü altına girmeden, en iyi deneyimle buluşturuyor. Alanında en az 15 yıllık deneyime sahip ekibi ile 2021 yılının ilk ayında faaliyetlerine başlayan Champs, sektörün ihtiyaçları ve çıkmazları konusunda çözümü gündemine alarak tedarik zincirinde her bir paydaşın beklentilerinin karşılandığı daha etkili model olarak tasarlandı. Geleneksel iş süreçlerinde maliyet baskıları, işi yöneten ekiplerin ve tedarikçilerin yaşadığı kârlılık sorunları ve çalışanların zorlu çalışma koşulları gibi sorunları ele alarak daha iyi hizmet vermenin önündeki engelleri kaldırıyor. Üyelik formatı üzerinden işleyen sisteme, serbest zamanlı çalışmak isteyen herkes üye olabiliyor. Üyelerin güçlü alanları ve gelişmeye açık yanları belirlenerek, e-öğrenme altyapısı ile eğitimler gönderiliyor ve sürekli gelişim stratejisi kapsamında çalışmaya hazır hale gelmelerine destek olunuyor. Adayların sistem üzerinden kendilerine atanmış eğitimleri belirlenen sürelerde tamamlaması ve sınavlarını başarıyla geçmeleri halinde yetkinliklerine göre en uygun markalarla eşleştiriliyor.

By providing next-generation working conditions, Champs brings independent expert freelancers together with corporate companies for a unique customer experience. Champs focuses on increasing employee satisfaction, reducing the costs of companies, providing high quality services and most importantly, fast and agile service.
Champs combines mobility and flexibility with very important advantages for institutions and companies. It creates flexable solutions for corporate companies regarding to business continuity plans against periodic fluctuations in business volume and unexpected crises. By reducing recruitment and training costs, it brings companies together with the best talent without being under the obligation to employ personnel. Champs, which started its activities in the first month of 2021 with its team with at least 15 years of experience in the field, was designed as a more effective model in which the expectations of each stakeholder in the supply chain are met. It removes barriers to provide a better service by addressing problems such as cost pressures in traditional business processes, profitability problems of teams and suppliers that manage the business, and difficult working conditions of employees.
Anyone who wants to work as a freelance can become a member of the Champs platform. Members' strengths and areas of development are determined, trainings are sent with the e-learning infrastructure and they are supported to become ready to work within the scope of the continuous improvement strategy. After the successful completion of the trainings and the exams through the system within the specified time, candidates are matched with the most suitable brands according to their competencies.

CALL CENTER LIFE DIGITAL

A14

CALLCENTERLIFE Digital

İletişim merkezi sektörünün gelişimi, tanıtımı ve sektör içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla yayınlanan Call Center Life® dergisi Nisan 2010 tarihinde yayın hayatına başladı.
2020 yılı itibariyle dijital geçişe ayak uydurarak ismi Call Center Life Digital olarak güncellendi, **www.callcenterlife.com.tr** adresinden tüm içeriğe ulaşabilirsiniz.
Sektörün İletişim Merkezi Call Center Life Digital Müşteri Deneyimi , Yaratıcılık / İnovasyon, Teknoloji ve İletişim Merkezlerinde Yaşam olarak 4 ana bölümden oluşuyor. İçeriğinde; teknolojik gelişmeler, yeni trendler, makaleler ve haberlerin yer aldığı akademik bilgiler, sektör yöneticileri ve her kademeden çalışanların ilgisini çekebilecek kişisel ve mesleki gelişime dair bilgiler, yeni ürünler, etkinlikler vb. konuları kapsayan zengin bir içerik sunuyor. Röportajların ve özel haber çalışmalarının da yer aldığı Call Center Life Digital dergisi, farklı yönetim kademelerindeki yöneticilerin yanı sıra, sektörün genç çalışanlarına da hitap edebilen içeriği ve ücretsiz web sitesi yayını ile yüksek bir okuyucu katsayısına sahip.
İki aylık periyotlarla okuyucularıyla buluşan Call Center Life Digital, farklı sektörlerin çağrı merkezi temsilcileri (telekomünikasyon, teknoloji, banka, finans, perakende, sağlık vb.) Üniversitelerin iletişim fakülteleri, büyükelçilikler, ticaret ataşelikleri, ilgili devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları ve sektör dışından üst düzey yöneticilerin de aralarında olduğu geniş bir kitleye ulaşmaktadır.

Call Center Life® magazine, published with the aim of development and promotion of the communication center sector and strengthening of intra-sector communication started its publishing life in April 2010.
As of 2020, keeping up with the digital transition, its name has been updated to Call Center Life Digital. You can access all the content at **www.callcenterlife.com.tr** *address.*
Call Center Life Digital, the communication center of the Sector, consists of 4 main sections as Customer Experience, Creativity / Innovation, Technology and Life in Communication Centers.
It offers a rich content covering issues; technological developments, new trends, academic information with articles and news, information about personal and professional development that may be of interest to sector managers and employees at all levels, new products, events, etc.
Call Center Life Digital magazine, which also includes interviews and exclusive news has a high number of readers with its content and free website publication, which also appeal to the young employees of the sector in addition managers of different managerial levels.
Call Center Life Digital, which meets its readers in two-month periods, reaches a wide audience, including representatives of communication centers of different sectors (telecommunications, technology, bank, finance, retail, health, etc.), communication faculties of universities, embassies, trade attachés, relevant government agencies, non-governmental organizations and senior executives from outside sector.

Web
www.callcenterlife.com.tr

www.imiconferences.com.tr

CALLCENTERLIFE
Digital

www.callcenterlife.com.tr