

Otokoç Otomotiv Tümüleşik İletişim Projesi

Müşterilere daha iyi hizmet sunabilmek üzere, iş sürekliliğini sağlayan, güncellenebilir, yeni teknolojilerin kullanılmasına izin veren bir IP Telefon haberleşme altyapısı kurmak.

Otokoç, Birmot, Avis ve Budget hizmet noktalarında ve Genel Müdürlüğü'nde IP Telefon hizmeti veren sunucu sistemlerinin donanım ve yazılımları yenilendi.

Türkiye geneline yayılmış, 100'ün üzerinde hizmet noktası için 110 adet Baz İstasyonu, 700 adet Dect Telefon, 1000 adet IP telefon kuruldu.

Cisco masa telefonları ve xPeech kablosuz Dect Telefonları ile kapsama alanları genişletildi ve çalışanların kampüs alanı içinde hareketliliği sağlandı.

KoçSistem veri merkezinde ve Otokoç Otomotiv Küçükalyı Genel Müdürlüğü'ndeki ve ardından şubelerdeki kurulumlar yapıldı.

"Jabber clientlar" ile şirket telefonu kullanımı desteklendi.

Bölge "router" cihazlarının yenilenmesi ile daha güvenli ve güncel bir yapı kuruldu.

Küçükalyı'da bulunan ana santral ve sunucular KoçSistem veri merkezinde barındırılmaya başlandı ve lokasyondan bağımsız bir santral yedekleme yapısı oluşturuldu, iş sürekliliği garanti altına alındı.

Telekom operatörü değişimi yapılarak Vodafone'a geçiş gerçekleştirildi.

Haberleşmedeki kesintiler en aza indirildi, müşterilerle iletişimin sürekliliği ve memnuniyeti sağlandı.

Kapsama alanı genişletildi, kampüs içindeki hareketliliği destekleyen bir haberleşme altyapısı oluşturuldu.

Kullanılan münferit sistemlerin merkezi bir yapıya dönüştürülmesiyle bütün şubeler standart bir anons ve operatör hizmetine sahip oldu, değişiklikler hızlı bir şekilde yaygınlaştırılabilir hale geldi.

Entegrasyon yeteneğine sahip IPT altyapısı, ERP, CRM entegrasyonuna olanak sağladı, farklılaşma, yeni projeler üretebilme yeteneği arttı.

"KoçSistem 70 yıldır teknolojiyi idealleştirerek iş dünyasının hizmetine sunuyor"

www.twitter.com/KocSistem

www.linkedin.com/company/kocsistem

www.facebook.com/kocsistem

www.kocsistem.com.tr | 444 0 262

KoçSistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Ünalın Mahallesi, Ayazma Caddesi
Çamlıca İş Merkezi B3 Blok
34700 Üsküdar İstanbul
Telefon: (0216) 556 11 00
Faks : (0216) 556 11 88

 **KoçSistem**
"Gücümüz, hayal gücünüz"

Otokoç Otomotiv, KoçSistem ile Tümüleşik İletişim Çözümlerini tercih etti, farklılaşma yeteneği kazandı

Otokoç

KoçSistem ile hedeflerin ötesinde farklılaşma



www.kocsistem.com.tr

 **KoçSistem**
"Gücümüz, hayal gücünüz"



(Soldan sağa) - **Uğur Usta** - KoçSistem İletişim Ağları ve Ses Teknolojileri Uzmanı, **Sinem Ziriğ** - KoçSistem Saha Sözleşme Yöneticisi, **Tuncay Öznal** - KoçSistem Veri Merkezi ve İletişim Teknolojileri Müşteri Hizmet Yönetimi Birim Yöneticisi, **Gürkan Kaya** - KoçSistem Telco-Perakende Müşteri İlişkileri Uzmanı, **Nevzat Ok** - KoçSistem Ses Teknolojileri Danışmanı, **Onur Özatalay** - Otokoç Bilgi İşlem Yönetmeni, **Orhan Düz** - KoçSistem İstanbul Sistem Entegrasyon Çözüm ve Hizmetleri Grup Yöneticisi, **Erdal Kemikli** - Otokoç Bilgi Teknolojileri ve Süreç Yönetimi Müdürü, **Ümran Türker** - KoçSistem Telco-Perakende Müşteri İlişkileri Yönetimi Grup Yöneticisi, **Can İlkhan** - Bircom Ürün Direktörü, **Murat Altınel** - KoçSistem Müşteri Hizmet Portföy Yöneticisi, **Taner Erdem** - KoçSistem İletişim Ağları ve Ses Teknolojileri Uzmanı, **Mesut Özcan** - KoçSistem Ses Teknolojileri Danışmanı, **Serhan Alkaya** - KoçSistem Ses ve Görüntü Teknolojileri Çözüm ve Hizmet Birim Yöneticisi, **Şerife Bakırcı** - Bircom Satış Yöneticisi

Otomotiv perakendeciliği ve araç kiralama sektöründe hizmet veren ve 88. yılını dolduran Otokoç Otomotiv, müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek için KoçSistem ile Tümlşik İletişim Çözümlerini tercih etti ve IP Telefon haberleşme altyapısını yeniledi. Bir yılda tamamlanan proje kapsamında Otokoç Otomotiv'in Türkiye geneline yayılmış, 100'ün üzerinde hizmet noktası için 110 adet Baz İstasyonu, 700 adet Dect Telefon, 1000 adet IP Telefon kuruldu. Yeni altyapıyla birlikte erişilebilirlik arttı, çalışanların şube kampüs alanı içinde hareket serbestisi sağlandı, iç ve dış iletişimdeki kesintiler en aza indirildi. Entegre yeteneği olan altyapı sayesinde, hizmetlerin farklılaştırılması ve müşteri deneyiminin zenginleştirilebilmesi kolaylaştı. Otokoç Otomotiv Bilgi Teknolojileri ve Süreç Yönetim Müdürü Dr. Erdal Kemikli, "Güncellenen IP Telefon altyapısıyla birlikte müşterilerle iletişimimizin sürekliliğini ve memnuniyetini sağladık, yeni projeler üretebilme yeteneğine kavuştuk" diyor.

Koç Grubu'nun otomotiv sektöründeki ilk yatırımı olarak 1928 yılında kurulmuş olan Otokoç Otomotiv, otomotiv perakendeciliğinde Birmot, Otokoç ve Otokoç Sigorta; araç kiralama sektöründe ise Avis, Budget ve Zipcar markalarıyla hizmet veriyor. Birmot çatısı altında Fiat, Alfa Romeo, Jeep markalarıyla, Otokoç çatısı altında ise Ford Trucks ve Volvo markalarıyla yeni araç satışı, servis ve yedek parça hizmetleri, toptan yedek parça satışı, sigorta ve finansman, aksesuar satışı, 2. el araç satışı ve araç koruma sistemlerini, özetle tüm otomotiv çözümlerini tek çatı altında müşterilerine sunuyor.

Müşterilerine daha iyi hizmet sunmak için KoçSistem ile Tümlşik İletişim Çözümlerini tercih eden Otokoç Otomotiv bu kapsamda IP Telefon haberleşme altyapısını yeniledi. Otokoç Otomotiv Bilgi Teknolojileri ve Süreç Yönetim Müdürü Dr. Erdal Kemikli, hizmet kalitesinde altyapının önemini şöyle açıklıyor: "Otokoç Otomotiv; Türkiye'nin pek çok ilinde bulunan şubeleriyle hizmet veriyor, bir yandan da yeni yatırımlarla genişlemeye devam ediyor. Otokoç Otomotiv'in 100'ün üzerindeki hizmet noktası bilgi teknolojileri (BT) altyapısında belirleyici bir rol oynuyor. BT olarak çok noktalı yapıyı destekleyecek ve buralardaki hizmetleri geliştirecek bir yaklaşım sergilememiz gerekiyor. Müşterilerle temasın önemli bir bölümü telefonlarla yürütüldüğü için telefon gibi iletişim sistemleri bizim için büyük önem taşıyor. İyi bir altyapı,

hizmetlerimizin iletişim boyutunu çok olumlu etkiliyor. Bütün bunların ışığında iş sürekliliğini sağlayan, güncellenebilir, yeni teknolojilerin kullanılmasına izin veren bir haberleşme altyapısı kurmak istedik."

Otokoç Otomotiv ile KoçSistem arasında 15 yılı aşkın bir süreden bu yana devam eden bir iş ortaklığı bulunuyor. Kemikli, IP Telefon haberleşme altyapısının yenilenmesi projesinde KoçSistem'i tercihlerinde birbirlerini tanımlarının önemli olduğunu vurguluyor: "KoçSistem ile masaüstü sistemlerin yönetimi ve bakımı, veri merkezi barındırma, yazılım projelerini de kapsayan çok geniş bir işbirliğimiz var. Bir önceki santralimizin bakım ve destek hizmetini de büyük ölçüde KoçSistem'den alıyorduk, bu konudaki yetkinliklerini biliyorduk. Bizi tanımlarımız için çok önemliydi. Mevcut duruma da hakimlerdi. Başka alanlarda da birlikte çalıştığımız için ortaya güzel bir sinerji çıkıyor. Pek çok hizmetimizi KoçSistem'le ortak geliştirdik."

Proje 1 yılda tamamlandı

Ocak 2015'te başlayan proje kapsamında; Otokoç, Birmot, Avis, Budget hizmet noktalarında ve Otokoç Otomotiv Genel Müdürlüğü'nde IP Telefon hizmeti veren tüm sistemlerin donanım ve yazılımları KoçSistem tarafından yenilendi. Proje yaklaşık bir yıl içinde tamamlandı. Toplamda Türkiye geneline yayılmış, 100'ün üzerinde hizmet noktası için 110 adet Baz İstasyonu,

700 adet SIP Dect Telefon, 1000 adet IP masa telefonu kuruldu. Kablosuz Dect telefonlar ile kapsama alanları genişletildi ve çalışanların kampüs alanı içinde hareketliliği sağlandı.

Projede birkaç ayı bulan planlama aşaması sonrasında öncelikle KoçSistem veri merkezinde ve Otokoç Otomotiv Küçükyağı Genel Müdürlüğü'ndeki kurulumlar, ardından şube kurulumları yapıldı. Öncelikle merkez lokasyondaki yaklaşık 200 telefon çalıştırıldı, pilot çalışmalar yapıldı, olası sorunlar tespit edildi ve giderildi. Ardından merkezi çağrı karşılama servisleri devreye alındı. Şubelere yaygınlaştırma öncesi Bircom ile birlikte keşif çalışmaları yapılarak, tüm şubelerde kablosuz iletişim kalitesinin en yüksek seviyede olması hedeflendi. 2015 Eylül ayından itibaren 3 ay içinde de tüm şubelere yaygınlaştırma yapıldı. Tüm telefon sistemi sorunsuz olarak çalışmaya başladıktan sonra, "Jabber clientlar" ile şirket dışındayken de kurumsal telefon kullanımı desteklendi. Ayrıca telekom operatörü seviyesinde de Vodafone ile ses hizmetleri konusunda büyük bir ortaklık gerçekleştirildi.

Dr. Erdal Kemikli, "Proje birkaç yıldır gündemimizdeydi. Proje kapsamında aynı anda network ekipmanları, operatör, santral ve telefon makinelerinin değiştirilmesi söz konusuydu. Otokoç Otomotiv, Vodafone, Cisco, Bircom ve KoçSistem olarak projede uyumlu bir ekip çalışması gerçekleştirdik,

herkes büyük çaba gösterdi. Projede ekipler arası iletişimin korunmasına çok önem verdik, sık sık gözden geçirme çalışmaları yapıldı. KoçSistem'in mühendislik ekibinin deneyimi, dikkatli ve iyi planlaması ve pilot aşamasının düzgün bir şekilde yürütülmesi sayesinde yeni IP Telefon haberleşme altyapısına geçişi başarıyla gerçekleştirdik. Tamamen yeni sisteme geçiş Aralık ayı sonunda tamamlandı" diyor.

Haberleşmedeki kesintiler en aza indirildi

Yeni yapıya geçilmesinin ardından müşteriyle yaşanan iletişim kesintileri tamamen önlemlendi. Kemikli, "Müşteriyle iletişim, bizim yaptığımız işin temeli. Müşteri ile iletişimin en önemli kanallarından birini de telefon oluşturuyor, bu sebeple bizim için çok önemli. Yaşanan aksaklıklar müşteri memnuniyetsizliği yaratmanıza sebebiyet verebiliyor. Yeni ve yedekli yapıyla birlikte daha önce yaşadığımız eski sistem kaynaklı kesintiler neredeyse sıfıra indi, sisteme ilişkin şikayetler azaldı. Müşterilerle iletişimimizin sürekliliğini ve memnuniyeti sağladık" diyor.

Projenin önemli bir ayağını da iş sürekliliği oluşturdu. Küçükyağı'da bulunan ana santral ve sunucular KoçSistem veri merkezinde barındırılmaya başlandı ve lokasyondan bağımsız bir santral yedekleme yapısı oluşturuldu. Herhangi bir felaket veya sunucu problemi durumunda ise Otokoç Otomotiv merkezindeki yedek sunucular devreye giriyor ve böylece iş sürekliliği garanti altına alınıyor.

Erişilebilirlik arttı

Analog telefonlardan Dect telefonlara geçişle birlikte Otokoç Otomotiv'in kapsama alanıyla ilgili sorunları da ortadan kalktı. Otokoç Otomotiv Bilgi İşlem Yönetmeni Onur Özatalay, "Bu bizim için çok büyük bir artı oldu. Yaptığımız iş gereği büyük kampüsler içinde hizmet veriyoruz. Eskiden kampüs içinde erişim kısıtlıydı, şimdi hareket serbestisini destekleyecek şekilde kampüs içinde herhangi bir yerden konuşulabiliyor. Çalışanlarımızdan da olumlu geri bildirimler alıyoruz."

Yeni altyapının sağladığı başka bir avantaj da operatör değişiminde sağladığı esneklik. Eski sistemde geleneksel bağlantılarla oldukça uzun zaman alan operatör değişikliği, yeni sistemde operatör tanımlarının merkezi olarak yapılabilmesi sayesinde 1-2 günde mümkün oluyor. Bu da Otokoç Otomotiv'in telekom sektöründeki rekabeti lehine kullanabilmesini sağlıyor.

Kampanya yapmak kolaylaştı

Yenilenen altyapıyla şubelerde kullanılan münferit sesli karşılama sistemleri tamamen merkezi bir yapıya dönüştürüldü. Merkezi

yapı ile birlikte eski yapıda bulunan şubelerdeki farklı karşılama menüleri ve farklı seslerle okunmuş anonslar da standart hale getirildi. Bütün şubeler standart bir anons ve operatör hizmetine sahip oldu. Özatalay, merkezi yapının avantajlarını şöyle açıklıyor: "Eski dağınık yapının çeşitli dezavantajları vardı. Örneğin, bir değişiklik yapmak istediğimizde farklı sistemlerin hepsinde tek tek çalışma yapmamız gerekiyordu. Şu anda bunu tamamen bir merkezi IVR havuzuna taşıdık ve merkezi olarak tek bir sunucu sistemi üzerinden yönetiyoruz. Herhangi bir kampanya ya da bir yapı değişikliği olduğu zaman, karşılama mesajında araya bir ses eklemek gibi işler bizim için çok basit hale geldi. Bu değişiklikleri yapıp, çok kısa sürede bütün Otokoç Otomotiv'e veya istediğimiz belli bir kısmına yaygınlaştırabiliyoruz. Bu özellik pazarlama ekibimiz tarafından çok sevildi. Sistemin sunduğu olanakları görünce daha çok yeni fikir geliştirmeye başladılar."

İç iletişim güçlendirildi, işbirliği arttırıldı

Entegrasyon çalışmalarından en önemlisi daha önce sadece bilgisayarlarda bulunan ve çalışanlar arası iletişimi destekleyen Cisco Jabber uygulamasının santral ile entegre bir hale getirilmesi ve tüm noktalara yayılması oldu. Böylece uygulamanın sunduğu özellikler masa başından bağımsız olarak telefonla da kullanılabilir hale geldi. Örneğin toplantı altyapısı içinde ücretsiz olarak görüşme, mesajlaşma vb. yapılabilir. Özatalay bu entegrasyonun sağladığı faydalara ilişkin şunları söylüyor: "Jabber programını bilgisayarlarda ve cep telefonlarında kullanabiliyoruz. Şirket içi kısa mesaj kullanımı yapılabilir. Arayan kişilere toplantıda, telefonda veya meşgul olup olmadığınızı otomatik olarak iletebiliyorsunuz. Masa telefonuna gelen bir çağrıyı kişi cep telefonundan da karşılayabiliyor, isterse görüntülü dahi konuşabiliyor. İşimiz gereği ekip arkadaşları fiziksel olarak her zaman birlikte çalışma olanağı bulamıyorlar. Bu sayede masalarında olmasalar da telefonları üzerinden kurumsal bir altyapı üzerinden birbirleriyle yazışabildikleri, iletişim kurabildikleri için çok mutlular. Bizim gibi dağınık yapıda olan şirketler için iletişim çok daha fazla önem taşıyor."

"Farklılaşma yeteneğine kavuştuk"

Dr. Erdal Kemikli, yeni altyapının getirdiği esneklikle farklılaşma yeteneğine kavuştuklarını söylüyor: "Kesintisiz, problemsiz iletişim bizim için hayati önem taşıyor. Şirket içinde herhangi bir yerdeyken de iletişimin devam etmesi çok önemli. Aksi halde satış fırsatını kaçırmaya kadar gidebilir, otomotiv sektöründeki yüksek rekabet müşterilerin hizmet beklentisini yükseltiyor.



"KoçSistem'in mühendislik ekibinin deneyimi, dikkatli ve iyi planlaması ve pilot aşamasının düzgün bir şekilde yürütülmesi sayesinde yeni IP Telefon haberleşme altyapısına geçişi başarıyla gerçekleştirdik."

Dr. Erdal Kemikli
Otokoç Otomotiv Bilgi Teknolojileri ve Süreç Yönetim Müdürü

Müşteri iletişimini desteklemesi anlamında yeni altyapı çok faydalı oldu. Artık bu yapının üzerinde yeni şeyler düşünebiliyoruz, yeni projeler üretebilme yeteneğine kavuştuk. Şirkete neler katabiliriz, bu altyapı ile daha iyi neler yapabiliriz diye bakıyoruz. Farklılaşma ve öne geçme durumuna geldik."

"Yeni projelere odaklanabiliyoruz"

2016 Ocak ayından itibaren IP Telefon haberleşme altyapısının yönetim ve bakım-destek hizmetleri KoçSistem tarafından sunuluyor. KoçSistem izleme, olası problemlerin giderilmesi, yama ve güncelleme gibi hizmetleri üstleniyor. Dr. Erdal Kemikli, "KoçSistem'den 7/24 destek alıyoruz. Bu kadar büyük bir sistemde problem çıkmamasını beklemek hayalcilik olur. Küçük problemler çıkabiliyor. Bunları da hep birlikte çalışarak çözüyoruz. KoçSistem ekibi özellikle proaktif bir izleme yapıyor ve taleplerimizi çok hızlı bir şekilde karşılıyor. Operasyonel kısmı KoçSistem üstlendiği için biz kendi müşterilerimize ve kullanıcılarımıza daha çok zaman ayırabiliyor, yeni projeler üretmeye odaklanabiliyoruz. Şu anda daha iyi iletişim sağlanabilmek ve müşteriye daha iyi hizmet vermek için KoçSistem ile birlikte yeni projeler üzerinde çalışmalara devam ediyoruz. Bunların arasında IP Telefon altyapısının ERP entegrasyonu ve video altyapısının şirket içi ve dışı iletişimde yaygınlaştırılması, müşteri veri tabanı ile santral sisteminin entegrasyonu bulunuyor."