



Serkan Başöz  
Çağrı Merkezi Müdürü

## Pizza Hut, KFC, Komşu Fırın markalarının çağrı merkezi operasyonlarını yöneten Eko Contact Center, Empatel'i tercih etti.

### Empatel ile gerçekleştirdiğiniz projenin çerçevesi neydi? Bu projeye neden ihtiyacınız vardı?

Empatel ile gerçekleştirdiğimiz proje Santral Bakım Destek anlaşması ve bu anlaşma çerçevesinde daha önce çalıştığımız tedarikçi firma tarafından hazırlanmış olan wallboard, chat ve diğer kullanıcı ekranlarının yenilenmesi işlerini kapsamaktaydı.

### Tespit edilen eksik/problem için kullanılan mevcut çözüm neydi? Neden bir değişikliğe gidildi?

Değişikliğe gitmemizin temel sebebi çalışmış olduğumuz firmanın şirket güvenliği ve partnerlik politikalarımıza ters düşen davranışlarından dolayı tamamen kurumumuz tasarrufundan dolayı olmuştur.

### Neden bu proje için Empatel'i tercih ettiniz?

Empatel ile ilk temasımız santral tedarik sürecimizde olmuştu. Bizim satın alma sürecimizin son aşamasında temas kurduğumuz için o süreçte bir ticari ilişkimiz olmamasına rağmen bize karşılıksız olarak destek verdiler. Bu yaklaşımları müşteri memnuniyeti açısından onları bizim gözümüzde farklılaştırdı.

### Projeye ne zaman başlandı?

Projeye 1 Ocak 2012 de başlandı.

### Projenin kurulum aşaması ne kadar sürdü? Kurulum sürecinde yaşadıklarınızdan bahsedebilir misiniz?

Projenin tüm aşamalarının tamamlanması 15 Şubat 2012 tarihini buldu ama daha öncesinde projeyi fazlandırdığımız için elzem olan kalemleri ilk on beş gün içerisinde yazılım ekibi tamamladı. Çalışma sürecinde ufak tefek aksaklıklar olmasına rağmen ilgili ve yardıma hazır bir ekip izlenimi uyandırdılar.

### Yeni ürün/çözümler beklentilerinizi karşıladı mı? Mevcut eski çözümle karşılaştırdığınızda ne gibi farklar sağladı?

Yeni çözümler hizmete girdi ve açıkçası beklentilerimizi karşıladı. Empatel ile çalışmaya yeni başlamış olduğumuz için süreç içerisinde birbirimizi daha iyi anlamamız çözümlerin daha sağlıklı olmasını sağladı.

### Bu projenin firmanıza sağladığı katkılar nelerdir?

Gerçekleştirmiş olduğumuz bu proje ile sadece bakım destek firması geçişinin yaratacağı aksamaları bertaraf etmiş olmakla kalmadık aynı zamanda mevcut kullandığımız çözümlerin daha yeni ve kullanıcı dostu olmasını sağlamış olduk.

### Gelecekte gerçekleştirmeyi düşündüğünüz yeni projeler var mıdır? Bu projelerde Empatel'le çalışmayı düşünür müsünüz?

2012 yılında başlamış olan iş ortaklığımız süresince yapmış olduğumuz bir kaç projenin sonuçlarından oldukça memnun kaldık. Bu nedenle yakın zamanda kurumumuz için çok önemli bir çalışmayı da Empatel iş birliğinde başlattık.