

Çağrı Merkezleri bulutlara bir adım daha yakın

Masaüstü ve Uygulama Sanallaştırma Projesi

Kurulduğu ilk günden bu yana yeni ürün ve teknolojilere yatırım yaparak hızla büyüyen CMC, CITRIX teknolojileriyle bulut bilişim alanında önemli bir projeye imza attı; Citrix GOLD iş ortağı ASSISTA ile birlikte çalışarak masaüstü ve uygulama sanallaştırma projesini hayata geçirdi. CMC Teknoloji Hizmetleri Direktörü Engin Avcı ile bu işbirliği konusunda kısa bir söyleşi yaptık.



assista
Bilgi İşlem Danışmanlık



CMC TÜRKİYE CITRIX Teknolojileriyle Uygulama Sanallaştırma, Desktop Sanallaştırma Projesi

CMC'den ve bu hızlı büyümenin bilgi teknolojilerine etkisinden bahseder misiniz?

Türkiye'nin en büyük dış kaynak çağrı merkezlerinden biri olarak, 4 bini aşkın çalışanımızla, 80'in üzerinde müşterimize çağrı merkezi, sosyal medya ve bulut bilişim hizmetleri sunuyoruz. İstanbul'da 4, Malatya ve Şanlıurfa ile birlikte toplam 6 ayrı lokasyonda, finanstan telekomünikasyona, otomotivden enerjiye kadar birçok farklı sektöre hizmet veriyoruz. Çağrı, sosyal medya, e-posta, web-chat, SMS gibi iletişim kanalları üzerinden 360 derece ve 7/24 iletişim sağlayarak, müşteri ilişkileri yönetiminde katma değerli hizmetler sunuyoruz. Müşteri memnuniyeti, kalite, verimlilik ve performans odağında çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Masaüstü ve uygulamaları esnek ve kolayca yönetmek, son kullanıcıya süratli ve kaliteli hizmet vermek noktasında Citrix

sanallaştırma teknolojileri kurumumuza büyük katkı sağladı.

Masaüstü ve uygulama sanallaştırma çözümleriyle ilgili beklentileriniz nelerdi? Öncelikle performans ve yönetim kolaylığı hedefleriyle araştırmalarımıza başladık. Sürekli büyüyen bir yapımız var. IT insan kaynağımızı en iyi şekilde değerlendirmek ve yeni kurulacak yapıda lokal ve uzak kullanıcılarımıza daha iyi bir performans ve hız verme hedefi, bizim masaüstü ve uygulama sanallaştırma konusuna ciddi eğilmemizde etken oldu.

Test, değerlendirme ve uygulama süreci nasıl gelişti ve ne kadar sürede hayata geçirdiniz? Citrix ürünlerini kullanmayı uzun zaman önce planlamıştık. 6 ay süresinde sektörde bilinen tüm masaüstü ve uygulama sanallaştırma platformlarını araştırdık ve test ettik. POC çalışmasında kurumun ihtiyaçlarını Citrix ürünleri ile çok daha kolay kurabileceğimizi ve yönetebileceğimizi tespit ettik.

CMC TÜRKİYE: Bir Başarı Hikayesi

Citrix GOLD iş ortağı ASSISTA'nın çalışmalarıyla 2 ay gibi kısa bir sürede projeyi hayata geçirdik.

Citrix ile sağlanan ve rakip çözümlerde bulamadığınız en temel faktörler nelerdi ve bu faktörlerin işinize olan katkılarını kısaca alabilir miyiz? HDX protokolünün rakiplerden çok daha hızlı ve üstün performansı temel faktörlerden diyebiliriz. Yönetim kolaylığı ve farklı cihazlarla sorunsuz çalışması en etkileyici nokta oldu. Network bant genişliğini en optimum halde kullanmamıza imkan vermesi sayesinde de hem performans hem de WAN maliyetlerinde tasarruf sağlaması temel kriterlerimizdendir.

Günlük hayattan canlı bir kaç örneği paylaşabilir misiniz? Önceki altyapıda Thin Client'ların boot edip kullanıma hazır hale gelmesi 4-5 dakika alıyordu, şimdi bu süreyi 60 saniyelere çektik, büyük başarı. Müşterilerimizin anlık isteklerinde yeni çağrı merkezi salonlarını devreye alma işlemi süresi, haftalardan günlere hatta saatlere indi diyebiliriz. Hem İstanbul hem de diğer uzak şehirlerdeki kullanıcılara uygulamaları tek tıkla hizmete sunarak ciddi zaman kazanıyoruz.

Bir cümle ile özetlemenizi istesek, Citrix teknolojilerinin kurumunuza ve günlük işlerinize katkısını nasıl ifade edersiniz? Çağrı merkezi olarak zamanla yarışıyoruz, hızlı cevap verebilme yeteneği bizim temel performans kriterlerimizden.

CMC'de kesinti süreleri en fazla dakikalar mertebesinde kabul edilebilir bir durumdur.

ASSISTA ve CMC ekipleri, Citrix'in sunduğu avantajlarla bunu minimuma indirdi. Üstelik farklı ve esnek çözümler ile hayatımızı çok kolaylaştırıyor.

