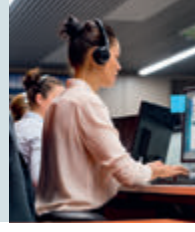




WEBHELP TÜRKİYE VE  
ORTADOĞU CEO'SU  
**METİN TARAKÇI**  
"AMACIMIZ İŞ ORTAKLARIMIZA  
KATMA DEĞERLİ  
HİZMETLER SUNMAK"



**ÇALIŞANLARININ  
YÜZDE 63'Ü KADIN**

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
ALANINDA 4 HEDEF**

# Webhelp ÇAĞRI Capital MERKEZİ

EYLÜL  
2022

CAPITAL DERGİSİ'NİN ÜCRETSİZ EKİDİR.



MAİS MÜŞTERİ VE ŞEBEKE  
GELİŞTİRME DİREKTÖRÜ  
**HÜSEYİN YUSUFOĞLU**

**"BİRLİKTE ULUSLARARASI  
BAŞARILARA İMZA ATTIK"**



GARANTİ BBVA ÖDEME SİSTEMLERİ  
PORTFÖY YÖNETİMİ, DİJİTAL PAZARLAMA VE  
MARKA ORTAKLIKLARI GMY **PELİN BATU**

**"STRATEJİK  
DESTEKÇİLERİMİZDEN"**



PEGASUS HAVA YOLLARI TİCARET  
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI  
**ONUR DEDEKÖYLÜ**

**"14 YILLIK  
ÇÖZÜM ORTAĞIMIZ"**

# Odağımızda

# Hep Siz Varsınız

Webhelp olarak işinize ve müşterilerinize odaklı uzman ekibimizle fark yaratan çözümler üretiyoruz.

İhtiyaç duyduğunuz her an Webhelp'in gücü yanınızda.



 [f / webhelptr](#)  [webhelpTr](#)  [webhelp](#)

**Webhelp**

Think Human



**İcra Kurulu Başkanı** Cem M. Başar  
**Yayın Direktörü** Sedef Seçkin Büyük (Sorumlu)  
**Yayın Yönetmeni** Ebru Firat Tayman  
**Yazı İşleri Müdürü** Şeyma Öncel Bayıksel  
**Haber Müdürü** Nilüfer Gözütek Ünal  
**Yazı İşleri Müdür Yardımcısı** Özlem Aydın Ayvaci  
**Görsel Yönetmen** A. Bertuğ Patır  
**Editörler** Elçin Çirik, Aslı Sözbilir, Ayçe Aksakal,  
 Nil Dumansızoğlu (Muhabir)  
**Sayfa Yapımcısı** Ozan Gürel  
**Fotoğraflar** Gökhan Çelebi, Hüseyin Öngen  
**Etkinlik ve Proje Direktörü** Ali Erman İleri  
**Ankara Temsilcisi** Erdal İpekeşen Tel: 0 312 207 00 71  
**Katkıda bulunanlar** Yaman Tetik

capital@capital.com.tr www.doganburda.com

#### Yönetim

**Satış ve Dağıtım Direktörü** Egemen Erkorol  
**Finans Direktörü** Didem Kurucu  
**Üretim ve Planlama Direktörü**  
 (Tüzel Kişi Temsilcisi) Yakup Kurtulmuş  
**Etkinlik ve Proje Direktörü** Ali Ermen İleri

#### Reklam

**Grup Başkanı** Nisa Aslı Erten Çokça  
**Grup Başkan Yrd.** Seda Erdoğan Dal, Işıl Baysal Turan  
**Satış Koordinatörü** Burcu Acavut, Neyran Çınar, Burcu Kevser Karaçam  
**Satış Müdürü** Maya Yılmaz  
**Bölgeler Reklam Müdürü** Hülya Erdoğan  
 Tel: 0 212 336 53 72 Faks: 0 212 336 53 91  
**Ankara Reklam Satış Koordinatörü** Sezinur Balıkcıoğlu  
**Ankara Reklam Satış Müdürü** Beliz Balıkbey  
 Tel: 0 312 577 31 56  
**Hedef Sayfalar Reklam Koordinatörü** Aysel Şener  
**Hedef Sayfalar** Tel: 0 212 336 53 70 Faks: 0 212 336 53 91  
**Proje Müdürü** Selçuk Ergenç  
**Teknik Müdür** Ayfer Kaygun Buka Tel: 0 212 336 53 61 - 62

#### Rezervasyon

Tel: 0 212 336 53 00-57-59 Faks: 0 212 336 53 92-93

#### Uluslararası Reklam Satış Temsilcilerimiz

**ALMANYA:** Michael Neuwirth  
 T. +49 89 9250 3629 / michael.neuwirth@burda.com  
**AVUSTURYA/İSVİÇRE:** Christina Bresler  
 T. +43 1 230 60 3050 / Christina.Bresler@burda.com  
**FRANSA/LUKSEMBURG/BELÇİKA /HOLLANDA:** Marion Badolle-Feick  
 T. +33 1 72 71 2524 / marion.badolle-feick@burda.com  
**İNGİLTERE/İRLANDA:** Jeannine Soeldner  
 T. +44 20 3440 5832 / jeannine.soeldner@burda.com  
**ABD/KANADA/MEKSİKA:** Salvatore Zammuto  
 T. +1 212 884 4824 / salvatore.zammuto@burda.com  
**YUNANİSTAN/PORTEKİZ /İSPANYA/HİNDİSTAN /ASYA:** Jessica Loose  
 T. +49 89 92 50 2468 / jessica.loose@burda.com  
**İSKANDİNAV ÜLKELERİ:** Ulrik Brostrom  
 T. +45 23 28 9769 / ubr@jbmedia.dk

#### Yönetim Yeri

Kuştepe Mah. Mecidiyeköy Yolu Cad. No:12 TrumpTowers Kule 2  
 Kat: 21 (34387) Şişli / İstanbul Tel: 0212 4103200 Faks: 02124103581

**Baskı** Bilnet Matbaacılık ve Yayıncılık A.Ş.  
 Dudullu Organize San. Bölgesi 1.Cad. No:16 Ümraniye-İSTANBUL  
 Tel: 444 44 03 Fax: (0216) 365 99 07-08  
 www.bilnet.net.tr / Sertifika No: 42716  
**Dağıtım** Turkuvaaz Dağıtım Pazarlama A.Ş.  
 Yayın Türü Yerel, süreli, aylık **FİPP** üyesidir.

Copyright © 2008 by G+J International Magazines GmbH, Hamburg  
 This magazine is published under license from G+J International Magazines GmbH. All rights to the licensed title/trademark and concept are owned by G+J International Magazines GmbH. Reproduction whether in whole or in part without permission of G+J International Magazines GmbH is prohibited. The title CAPITAL and the logo thereof are registered trademarks of or in trust of G+J International Magazines GmbH.

Copyright © 2008 G+J International Magazines GmbH, Hamburg  
 Bu dergi G+J International Magazines GmbH tarafından yayımlanmaktadır. Her türlü isim, marka ve konsept hakları G+J International Magazines GmbH'ye aittir. Herhangi bir metin ya da bölüm G+J International Magazines GmbH'nin izni olmaksızın alınmaz. Capital Dergisi'nin isim ve logosuna ait tüm ticari marka hakları G+J International Magazines GmbH'a aittir.

© CapitalDergisi Doğan Burda Dergi Yayıncılık ve Pazarlama A.Ş. tarafından T.C. yasalarına uygun olarak yayımlanmaktadır. Capital Dergisi'nin isim ve yayın hakkı Doğan Burda Dergi Yayıncılık ve Pazarlama A.Ş.'ye aittir. Dergide yayımlanan yazı, fotoğraf, harita, illüstrasyon ve konuların her hakkı saklıdır. İzinsiz, kaynak gösterilerek dahi alıntı yapılamaz.

DB Okur Hizmetleri hattı Tel: 0212 478 03 00  
 okurhizmetleri@doganburda.com  
 DB Abone Hizmetleri hattı  
 Tel: 0212 478 03 00 Faks: 0212 410 35 12-13 abone@doganburda.com  
 Her gün saat 09.00-22.00 arasında hizmet verilmektedir.



## Çağrı merkezleri müşteri deneyimi merkezlerine dönüşüyor

Son yıllarda büyüme ivmesini hızlandıran çağrı merkezi sektörü pandemi sürecindeki değişim dalgasını hızlı yakaladı. Pandemiyle dijitalleşmenin artık tercih değil zorunluluk haline geldiği bir dönemde sektör, sürece hızla uyum sağladı. Pandemide uzaktan çalışmanın yaygınlaşmasıyla çağrı merkezi sektörü, Türkiye'nin dört bir yanındaki potansiyel iş gücü kaynağını etkin biçimde kullanmaya başladı. Şirketler bu süreçte hem çalışan deneyiminin hem de müşteri deneyiminin iyileştirilmesi için teknolojik ve operasyonel yatırımlara odaklandı. E-ticaret, finans ve telekomünikasyon gibi sektörlerin hacmindeki artışa paralel olarak çağrı merkezi sektöründe de ciddi büyümeler yaşandı. Bugün, çağrı merkezi sektörü ulaştığı ekonomik büyüklük ve istihdam potansiyeliyle ekonomiye ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlayan en stratejik iş alanları arasında yer alıyor.

Dünyanın önde gelen markalarına müşteri hizmetleri ve deneyimi konusunda hizmet veren Webhelp de bu dönemi büyümeyle sürdürdü.

İş ortaklarına geleneksel çağrı merkezinin ötesinde 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 hizmet sunan Webhelp için hazırladığımız dergiyi keyifle okumanız dileğiyle...

### İÇİNDEKİLER

- 04 **SEKTÖR:** TÜRKİYE DÜNYANIN ÇAĞRI MERKEZİ ÜSSÜ OLDU
- 06 **SÖYLEŞİ:** Metin Tarakçı / Webhelp Türkiye ve Ortadoğu CEO'su  
"AMACIMIZ İŞ ORTAKLARIMIZA KATMA DEĞERLİ HİZMETLER SUNMAK"
- 09 **HABER:** YERİNDE HİZMET ANLAYIŞIYLA FARK YARATTI  
**İŞ ORTAKLARI NE DİYOR?**
- 10 **PELİN BATU** / Garanti BBVA Ödeme Sistemleri Portföy Yönetimi Dijital Pazarlama ve Marka Ortaklıkları Genel Müdür Yardımcısı  
"STRATEJİK DESTEKÇİLERİMİZDEN BİRİ"
- 11 **ONUR DEDEKÖYLÜ** / Pegasus Hava Yolları Ticaret Genel Müdür Yardımcısı  
"14 YILLIK ÇÖZÜM ORTAĞIMIZ"
- 12 **HÜSEYİN YUSUFOĞLU** / MAİS A.Ş. Müşteri ve Şebeke Geliştirme Direktörü  
"BİRLİKTE ULUSLARARASI BAŞARILARA İMZA ATTIK"
- 13 **İSTİHDAM STRATEJİSİ:** ÇALIŞANLARININ YÜZDE 63'Ü KADIN
- 14 **WEBHELP'TEN HABERLER...**
- 15 **WEBHELP'İN MÜŞTERİ DENEYİMİNE BÜTÜNSEL YAKLAŞIMI:**  
BÜTÜNSEL YAKLAŞIM ÖN PLANA ÇIKIYOR
- 16 **SOSYAL SORUMLULUK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK:**  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMELLİ DÖRT ANA HEDEFİ VAR
- 18 **HABER:** "TEKNOLOJİK DÖNÜŞÜMLER MÜŞTERİ DENEYİMİNE 'HIZ' OLARAK YANSIDI"

# "TÜRKİYE DÜNYANIN ÇAĞRI MERKEZİ ÜSSÜ OLDU"

2021 yılında yüzde 41.3 büyüyen çağrı merkezi pazarı, 15.4 milyar TL'lik bir büyüklüğe ulaştı. Arkasına aldığı dijitalleşme rüzgarıyla hız kesmeden büyümeye devam eden sektör, tüm dünyaya hizmet veren bir üs konumuna geldi.

**D**ijitalleşme pandemiyle birlikte büyük bir hız kazandı. Lojistikten insan kaynaklarına kadar şirketlerin tüm birimlerinde dijitalleşme için adım atıldı. Uzaktan çalışma pek çok sektörde kalıcı hale gelirken Türkiye'nin dört bir yanındaki potansiyel iş gücü çok daha etkin bir şekilde kullanılmaya başlandı. Salgın koşullarında yüz yüze verilemeyen müşteri hizmetlerinin çağrı merkezleri ve dijital kanallar üzerinden gerçekleştirilmesiyle Türkiye çağrı merkezi sektörü, son iki yıldır beklentilerin üzerinde bir büyüme gösterdi.

Çağrı Merkezleri Derneği'nin (ÇMD) her yıl gerçekleştirdiği Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı Araştırması'nın 2021 sonuçları da bu büyümeyi kanıtıyor. Sektörde pandeminin etkilerinin en fazla hissedildiği 2020 yılına göre yüzde 41,3 oranında artan pazar büyüklüğü, 10,9 milyar TL'den 2021 yılında 15,4 milyar TL'ye ulaştı. Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Banu Hızlı, "Ancak biz sektör olarak bu rakamlarla yetinmiyoruz. Sektörün hacmi, yurt dışına verdiğimiz hizmetlerin artması ve önemli bir istihdam kaynağı olmamız, daha fazla büyüme potansiyelimiz olduğunu gösteriyor. Bu potansiyelimizi istihdam teşvikleri ve hizmet ihracına yönelik teşviklerin devreye girmesi halinde, 2022 yılı ve sonrasında çok daha üst seviyeye çıkaracağımıza inanıyorum" diyor.

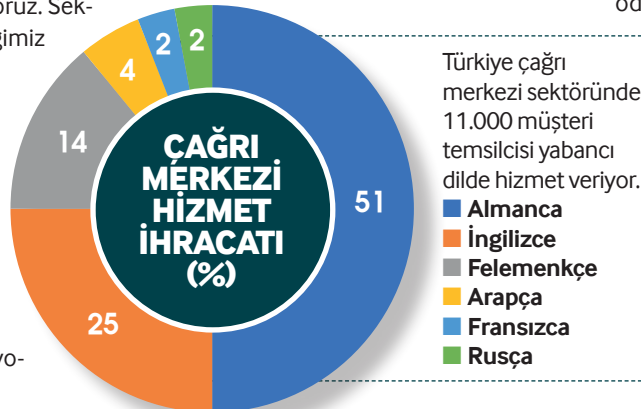


## İSTİHDAM YÜZDE 5 ARTACAK

Son yıllarda büyüme ivmesini hızlandıran çağrı merkezleri sektörü pandemi sürecindeki değişim dalgasını hızlı yakaladı. Pandemiyle dijitalleşmenin artık tercih değil zorunluluk haline geldiği bir dönemde sektör, sürece hızla uyum sağladı. Pandemide

uzaktan çalışmanın yaygınlaşmasıyla çağrı merkezi sektörü, Türkiye'nin dört bir yanındaki potansiyel iş gücü kaynağını etkin biçimde kullanmaya başladı. Şirketler bu süreçte hem çalışan deneyiminin hem de müşteri deneyiminin iyileştirilmesi için teknolojik ve operasyonel yatırımlara odaklandı. E-ticaret, finans ve tele-

komünikasyon gibi sektörlerin hacmindeki artış gibi gelişmelere paralel olarak çağrı merkezi sektöründe de ciddi büyümeler yaşandı. Bugün, çağrı merkezi sektörü ulaştığı ekonomik büyüklük ve istihdam potansiyeliyle ekonomiye ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlayan en stratejik iş alanları arasında yer alıyor.



## ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNDE HİBRİT ÇALIŞMA MODELİ YÜZDE 50-55 ORANINDA KALICI

**DEĞİŞİM DEVAM EDİYOR** Günümüzde şirketler; teknolojinin gelişmesi, yükselen dijitalleşme ve evrilen tüketici davranışları ile birlikte hizmetlerini, iş yapış modellerini ve müşteri deneyimlerini tekrar kurguluyor. Bu değişim ile birlikte içinde oldukları ekosistemi de değiştiriyorlar. Dijital değişimin sadece yeni teknolojileri uygulama, yeni satış kanalını kullanma veya sosyal medya etkileşimi anlamına gelmediğini herkes fark etmiş durumda. Bu; tüketiciden çalışana, tedarikçiden müşterilere herkesi kapsayan bir değişim demek. İşte bu değişim de BPO şirketleri iletişim ayağının bel kemiğini oluşturuyor.



**İŞ GÜCÜNE KATKI** İstihdam sürecine bakıldığında uzaktan çalışma öncesinde çalışanların ikamet ettikleri adresin iş yerine uzaklığı ve servis güzergahlarına uyumu önemli kriterlerdi. Bu konuların ortadan kalkmasıyla çağrı merkezi sektörü Türkiye'nin tüm illerinden alım yapabilir hale geldi. Böylelikle işverenlere ve adaylara optimum fayda sağlayan sektör, küçük yaşta çocuğu olan kadınların, engeli nedeniyle işe gelemeyecek durumda olan kişilerin de iş gücüne katılmasını sağlıyor

**HİBRİT MODEL KALICI** Salgının ilk yılında evden çalışan müşteri temsilcisi sayısı 93 bin 288 iken, bu rakam geçen yıl normalleşmeyle birlikte 82 bin 372 oldu. Önümüzdeki dönemde de sektörde, uzaktan çalışma ve hibrit modellerin yüzde 50-55 oranında kalıcı olması bekleniyor.

2021 yılında Türkiye genelinde hizmet veren müşteri temsilcisi sayısı yüzde 15 artışla 142 bin 20 kişi olurken, yönetici ve destek kadrolarla birlikte toplamda sağlanan istihdam 160 bin 483 kişiye ulaştı. Salgın sürecinde esnek çalışmanın etkisiyle çağrı merkezlerinin bulunduğu lokasyonların dışından

da müşteri temsilcisi istihdam edilmesi ve bugüne kadar ekonomiye katkı vermemiş özellikle kadın çalışanların sektöre dâhil edilmesi nedeniyle 2021 yılında istihdam beklentilerin üzerinde bir artış gösterdi. Yapılan son araştırma, sektörün özellikle kadınların ve gençlerin istihdamı açısından öncü iş alanları arasında olduğunu bu yıl da gösterdi. Çağrı merkezi sektörü, yüzde 67'lik kadın çalışan oranıyla pek çok sektörden ciddi anlamda ayrışıyor. Banu Hızlı, "Özellikle Anadolu'da gençlerin ve kadınların ekonomiye katılmaları için imkân yaratmamız bizi gururlandırıyor" diye konuşuyor. Pandemi koşullarının geride bırakıldığı

2022 yılında ise istihdamın yüzde 5 artışla toplam 168 bin kişiye ulaşması bekleniyor. Ancak sektör temsilcileri istihdam teşvikleri, özellikle İŞKUR

tarafından sağlanan destekler yeniden gündeme gelirse istihdam artışının rahatlıkla yüzde 10-15'lere çıkabileceğine dikkat çekiyor.

### YURTDIŞINA HİZMET ARTIYOR

Son dönemde çağrı merkezi sektörü yurtdışı operasyonlarını da artırmaya başladı. Türkiye bugün neredeyse tüm dünyaya hizmet veren bir üs konumunda. Sektör halihazırda 11 bine yakın müşteri temsilcisiyle başta Almanya olmak üzere, Hollanda, Avusturya, Danimarka, Fransa, Portekiz, İspanya, Rusya, ABD, İngiltere, İsviçre, Lüksemburg, İskoçya, Birleşik Arap Emirlikleri gibi ülkelere hizmet ihraç yapıyor. Türkiye'de 11 bin müşteri temsilcisi yabancı dilde hizmet veriyor.

Banu Hızlı, sektörün sahip olduğu insan kaynağı, teknoloji ve alt yapı ile tüm dünyada bir adım öne çıkarak pek çok önemli global markaya çağrı merkezi hizmetini Türkiye'den verdiğini söylüyor. Çağrı merkezleri sektörünün, döviz kazandırıcı hizmet ticaretinin desteklendiği sektörler arasına dâhil edilmesinin önemine dikkat çeken Hızlı, sektörün bölge bağımsız desteklenmesi durumunda var olan potansiyelini daha da geliştirerek ülke ekonomisine döviz olarak daha fazla katkı sağlayabileceğini belirtiyor. Hızlı, ayrıca bu desteklerle yurt dışına hizmet veren müşteri temsilcisi sayısını da 20 binlere çıkararak işsizliğin azaltılmasında kilit rol oynayabileceklerini belirtiyor.

Finans/sigorta, telekomünikasyon, e-ticaret ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın yaklaşık yüzde 74'ünü sağlıyor. İstihdamın sektörel dağılımında yüzde 25'lik payla finans/sigorta ilk sırayı, yüzde 24'lük payla telekomünikasyon ikinci sırayı alırken, e-ticaret yüzde 13 payla üçüncü sırada yer alıyor. Kamu da yüzde 12 payla dördüncü sırada bulunuyor.

### PAZAR BÜYÜMEYE DEVAM EDİYOR

|      | Pazar büyüklüğü (Milyar TL) | Büyüme hızı (Yüzde) |
|------|-----------------------------|---------------------|
| 2019 | 7,5                         | 46                  |
| 2020 | 10,9                        | 41,3                |
| 2021 | 15,4                        | -                   |

Kaynak: Çağrı Merkezleri Derneği

### SEKTÖRÜN İSTİHDAM RAKAMLARI

|      |          |
|------|----------|
| 2019 | 102.000  |
| 2020 | 123.345  |
| 2021 | 142.020  |
| 2022 | 168.000* |

\* Tahmini  
Kaynak: Çağrı Merkezleri Derneği

# "AMACIMIZ İŞ ORTAKLARIMIZA KATMA DEĞERLİ HİZMETLER SUNMAK"

Webhelp, yedi şehirdeki operasyon merkezlerinin yanı sıra Türkiye'nin yaklaşık 50 ilinde istihdam ettiği 14 binin üzerinde çalışanıyla 120'den fazla iş ortağına birçok alanda katma değeri yüksek hizmetler sunuyor. **Webhelp Türkiye ve Ortadoğu CEO'su Metin Tarakçı**; "10 farklı dilde deneyimimizi global markalarla birlikte uluslararası pazarlara da taşıyoruz" diyor. Geleneksel çağrı merkezinin ötesinde uçtan uca bütünsel bir müşteri deneyimi sunduklarını vurgulayan Tarakçı; Ortadoğu bölgesindeki sorumluluklarının arttığını belirtiyor.

2000 yılında iki girişimci tarafından kurulan Webhelp, bugün geldiği noktada Avrupa'nın lider BPO şirketlerinden biri olarak 60'tan fazla ülkede hizmet veriyor. 110 bini aşkın çalışanıyla, bin 300'den fazla şirketin çözüm ortağı olarak faaliyet gösteren Webhelp, Türkiye pazarına ise 2015 yılında giriş yaptı. Hâlihazırda şirket; sosyal medya/dijital iletişim, insan kaynakları (İK) ve özlük süreçleri yönetimi, robotik süreç tasarımları, teslimat, kurulum ve yerinde teknik destek, 7/24 yol yardım ve asistans hizmetleri gibi birçok farklı alanda katma değerli hizmetler sunuyor.

Webhelp Türkiye ve Ortadoğu CEO'su Metin Tarakçı; "Bugün sektörün lideri konumuna gelen yapımızda 14 binin üzerinde Webhelp'li ile birlikte 120'den fazla iş ortağımıza hizmet veriyoruz" diye konuşuyor. İstanbul, İzmir, Ankara ve Van başta olmak üzere yedi şehirden hizmet verirken aynı zamanda uzaktan çalışma modeli ile Türkiye'nin 50 ilinde istihdam sağladıklarını kaydeden Tarakçı, Türkiye liderliğinde Ortadoğu'daki ofislerin birleşerek Türkiye ve Ortadoğu bölgesi olarak birlikte hareket ettiklerinin bilgisini de veriyor.

Dijitale yatırımlarını artırarak sürdüren Webhelp, sahadaki gücü olarak konumlandığı Teknofix markasıyla akıllı mobil cihazların onarım alanına da giriş yaptı. Gündeminde olan diğer bir konunun ise hizmet ihracatı olduğunu kaydeden





Metin Tarakçı ile Webhelp'in yeni dönem ajandasını ve hedeflerini konuştuk.

**Webhelp markasının Türkiye'ye giriş hikâyesini anlatır mısınız?**

2015 yılında Türkiye pazarına giriş yaparak bugün sektörün lideri konumuna gelen yapımızda 14 binin üzerinde Webhelp'li ile birlikte 120'den fazla iş ortağımıza hizmet veriyoruz. Lokal pazara hizmet vermenin yanında başta Almanca ve İngilizce olmak üzere 10 farklı dilde deneyimimizi global markalarla birlikte uluslararası pazarlara taşıyoruz. Ülkemizdeki çalışmalarımıza hız kesmeden devam ederken kendimizi yeniliyor, geliştiriyor ve geleneksel çağrı merkezinin ötesinde uçtan uca bütünsel bir müşteri deneyimi sunuyoruz.

**Müşterilerinize hangi alanlarda, nasıl çözümler sunuyorsunuz? Onlara nasıl faydalar sağlıyorsunuz?**

Webhelp olarak işimizin yarısından fazlasını çok kanallı müşteri hizmetleri oluşturuyor. Gelişen teknoloji ve müşterimizin değişen ihtiyaçları doğrultusunda farklı alanlara da yatırım yaparak hizmet portföyümüzü genişletiyoruz. Bu kapsamda sosyal medya/dijital iletişim, İK ve özlük süreçleri yönetimi, robotik süreç tasarımları, teslimat, kurulum ve yerinde teknik destek, 7/24 yol yardım ve iş ortaklarımız ve onların ihtiyaçları her zaman önceliklerimiz arasında yer alıyor. Tüketicilerdeki beklentileri analiz ediyor ve iş ortaklarımızın daha iyi müşteri deneyimi sunmaları için onlara özel çözümler tasarlıyoruz. Bize duyduğu güven, verdiği destekler, çalışanlarımızın özverili yaklaşımıyla birleştiğinde güzel başarıları imza atıyoruz. Yerel ve uluslararası platformlarda iş ortaklarımızla birlikte aldığımız ödüller, başarıımızı taçlandırıyor ve bizleri mutlu ediyor.

**Kısa ve orta vadedeki büyüme planlarınız neler?**

Ortadoğu'daki sorumluluklarımızın arttığı bir yıl oldu. Türkiye liderliğinde Ortadoğu'daki ofislerimizle birleşerek



## Genç ve Dinamik Bir Ekip

Çalışanlarımızın yaş ortalaması 25. Şirketimizin genç ve dinamik bir ekibe sahip olduğunu söyleyebilirim. Webhelp olarak genç istihdamına önem veriyoruz. Şirketimizde genç arkadaşlarımızın çalışacağı yeni alanlar yaratıyoruz. İzmir'den Van'a kadar Türkiye'nin birçok noktasından gençlere iş fırsatı sunabilmekten dolayı mutluluk duyuyoruz.

### MEKAN BAĞIMSIZ ÇALIŞMA MÜMKÜN

Yaklaşık 3 yıldır uzaktan çalışma modeliyle iş ortaklarımıza hizmet veriyoruz. Bununla birlikte ofislerimiz hala açık ve arkadaşlarımızın kullanımına hazır durumda. Evinde internet sıkıntısı yaşayan veya motivasyonunun düştüğünü hisseden tüm çalışma arkadaşlarımız ofise istediği zaman gelme imkânına sahipler.

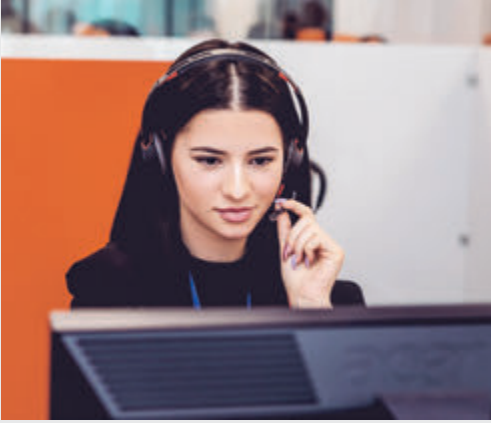


## Çağrı merkezi sektörü dijitalleşmeyle birlikte çok sayıda mühendis istihdam edecek

Dükkanlar, mağazalar, banka şubeleri, abone merkezleri derken insanların bu fiziksel ortamlardan çıkıp daha dijital ortamlara eğilim gösterdiğini net bir şekilde görüyoruz. Eskiden mağazadan alışveriş yapılan bir ürün için bugün e-ticaret kullanılıyor. Eskiden bir banka şubesinden yapılan işlem, bugün internet ya da mobil bankacılıktan yapılıyor. Dünya fizikselenden dijitale evriliyor.

### HACMİN ONLINE PLATFORMLARA KAYMASIYLA ÇAĞRI MERKEZLERİ BÜYÜMEYE BAŞLADI

Yoğun ve basit işlemleri otomasyon, daha sofistike işlemleri ise insanların yapacağı bir dünyaya doğru evriliyor. Kullandığımız ürünler daha fazla



teknoloji ve teknik beceri gerektiren karmaşık ürünlere dönüştü. Bunları çözmek için kendimizi biraz daha yetiştirmemiz gerekiyor. Bu sektör önümüzdeki 10 yıl içinde çok sayıda mühendis istihdam etmeye başlayacak. Süreç daha nitelikli, daha teknik, daha bilgili, çözüm odağı ve becerisi kuvvetli insanlara doğru evriliyor. İş yapış

modellerindeki değişim, departmanlardaki uzman ekiplerin önemini artırarak şirketlerin büyümesindeki en kritik faktörlerin başında geliyor.

Türkiye ve Ortadoğu bölgesi olarak birlikte hareket ediyoruz. Bu kapsamda, bu bölge özelinde büyüme planlarımız üzerine çalışıyoruz.

### Ajandanızda öne çıkan başlıklar neler? 2022'ye dair planlarınızı ve öngörülerinizi paylaşır mısınız?

Türkiye özelinde bu yıl yoğunlaştığımız birkaç konu bulunuyor. Sürdürdüğümüz çalışan ve müşteri deneyimini mükemmelleştirme çalışmalarına devam ediyoruz. Pandemiyle başladığımız dijitalleşme sürecimizi daha da güçlendirecek yatırımlarımızı sürdürüyoruz.

Bu konu başlıkları dışında ise bu yıl biraz daha sahadaki gücümüz

olarak konumlandığımız Teknofix markamıza odaklandık. Teknofix ile akıllı mobil cihazların onarım alanına giriş yapıyoruz. Önümüzdeki yıl hem akıllı cihaz hem de bilgisayar gibi



teknolojik ürünlerin teslimat, kurulum ve onarımını daha katma değerli bir hale getirmeyi amaçlıyoruz.

Gündemimizde olan diğer bir konu ise hizmet ihracatı. Önümüzdeki yıllarda da bu alandaki yatırımlarımıza, ülkemize geri dönüş yapanlara iş fırsatları sunmayı ve yabancı dilde eğitim veren üniversitelerde okuyan gençlerimize yeni iş alanları yaratmayı sürdüreceğiz.

### Çağrı merkezleri markalar için neden önemli?

Markaların müşterilerine dokunduğu her noktada yer alan çağrı merkezleri olarak şirketler için çok stratejik bir konumdayız. Müşteri hizmetlerini, yönetimini ve deneyimini bizim gibi merkezi yapılarla karşılayan markalar, bizlere en değerli varlıkları olan müşterilerini emanet ediyorlar. Bu sebeple, çağrı merkezleri olarak bizler de iş ortaklarımızın ve müşterilerinin beklentilerini doğru anlamak, ihtiyaçları çok yönlü değerlendirmek, hız kavramının önemini unutmadan esnek yaklaşımlar ve çözümler sunmak için azami gayreti gösteriyoruz. Aynı zamanda farklı birçok noktada tüketicilerin nabzını da tutan bir birim konumumuzla markalara müşteri içgörülerini sağlayarak pazarlama ve müşteri yönetimi alanlarında katkı sunuyoruz.

### Sektörünüzün ekonomideki yeri nedir?

Türkiye'den yurtdışına verdiğimiz hizmet ihracatının, ekonomiyeye çok büyük katkıları olacağını

düşünüyorum. Sektörde yabancı dilde hizmet veren 10 binin üzerinde çalışan var. Bu sayı artırıldığında yüksek bir ekonomik değer elde edileceğine inanıyorum. Türkiye pazarı özellikle Almanca dilinde hizmet konusunda büyük bir potansiyele sahip. Bu alana yatırım yapıldığında büyük bir iş hacmi de beraberinde gelecek.



# YERİNDE HİZMET ANLAYIŞIYLA FARK YARATTI

Kurumsal şirketlerin son kullanıcı adresinde ihtiyaç duydukları kurulum, teslimat, evrak toplama ve teknik destek ihtiyaçlarını uçtan uca yönetebilecek hizmetler sunmak için kurulan Teknofix, 2020 yılında Webhelp bünyesine katıldı. Yerinde hizmet alanında yenilikçi adımlar attıklarını belirten **Teknofix Kurucu Genel Müdürü Ulaş Civil**, yeni nesil hizmetler sunmaya devam edeceklerini söylüyor.

**T**eknofix, 2011 yılında, B2C modelinde hizmet veren kurumsal şirketlerin son kullanıcı adresinde ihtiyaç duydukları kurulum, teslimat, evrak toplama ve teknik destek ihtiyaçlarını yeni bir bakış açısı ile uçtan uca yönetebilecek hizmetler sunmak için kuruldu. “Yerinde hizmet” için attıkları bu adımla, iş ortaklarına uçtan uca müşteri yönetimi çözümlerini sağlamayı amaçladıklarını belirten Teknofix Kurucu Genel Müdürü Ulaş Civil, “2011 yılından itibaren müşterilere ihtiyaç duyduğu saha hizmetlerini tüm Türkiye’de sağlayan Teknofix olarak, dünyada 60’dan fazla ülkede 110 binin üzerinde çalışanıyla müşteri deneyimi yönetimi alanında hizmet veren Webhelp Grubu’na 2020 yılının sonunda katıldık” diyor.

## 81 İLDE FAALİYET GÖSTERİYOR

Bu stratejik satın alma ile Webhelp, Teknofix hisselerinin yüzde 100’üne sahip olurken, geniş hizmet portföyüne saha hizmetlerini de eklemiş oldu. İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Antalya ve Samsun’da 7 bölge ofisi ile Türkiye’nin 81 ilinde faaliyet gösteren Teknofix, satış sonrası sahada kurulum, teknik destek, sözleşme ve

nitelikli evrak toplama, ürün teslimatı başta olmak üzere birçok alanda ‘yerinde hizmet’ sunuyor. Bin 500 saha çalışanlarıyla ayda 150 binden fazla haneye yerinde kurulum ve teknik destek hizmeti sağladıklarını belirten Ulaş Civil, “Yıllar içinde tüm Türkiye’de hizmet sunan dijitalleşmiş ve yetkin bir saha organizasyonu haline gelmenin yanı sıra, depo yönetimi ve lojistik, evrak depolama ve dijitalleştirme, uzaktan teknik destek operasyonları ile hizmet yelpazemizi geliştirmeye devam ettik” diye ekliyor.

## UZAKTAN MÜŞTERİ YÖNETİMİ

DSL teknolojisine dayanan internet kurulumu ve teknik desteği ile başlayan hizmetlerini, iş ortaklarının müşterilerinin evraklarının imzalatılması, dijitalleştirilmesi, kontrol edilmesi ve iş ortağına teslim edilmesi aşamalarını da içeren evrak hizmetleriyle genişlettiklerini dile getiren Ulaş Civil, “İş ortaklarımızın

müşterilerini uçtan uca yönetmemizi talep etmeleriyle birlikte back-office adını verdiğimiz uzaktan müşteri yönetimini de hizmet portföyümüze ekledik. Zaman içerisinde

## YENİ NESİL HİZMETLER

### KİŞİSEL BİLGİLERİN GÜVENLİĞİ

Kurumsal iş ortaklarımızın ve bireysel müşterilerimizin kurumsal bir yapıda tamir hizmetleri alması konusunda hazırlıklarımızı sürdürüyoruz. İş ortaklarımızın müşterilerinin ve bireysel müşterilerimizin kişisel bilgilerini saha personelimizle kesinlikle paylaşmıyor, sistemimiz üzerinde bilgileri maskeliyoruz. Değişen müşteri taleplerine anlık cevap verme hızımızı da artırıyoruz.

### YERİNDE HİZMET MODELİ

Hibrit çalışma modellerinin artmasıyla birlikte, tüm yetkinliklerimizi birleştirdiğimiz “Home-Office Destek Hizmeti” ile kurumsal iş ortaklarımızın çalışanlarına da hizmet vermeye başladık. İş ortaklarımızın işe yeni başlayan çalışanını evlerinde ziyaret ederek, bilgisayar ve çevre ekipmanlarının kurulumunu gerçekleştiriyoruz. Aynı zamanda, çalışma evraklarının evden alınması, dijitalleştirilmesi gibi işlemleri de yine yerinde hizmet anlayışımız doğrultusunda hayata geçiriyoruz.

kurumsal iş ortaklarımızın talebi doğrultusunda müşterilerinin evlerindeki wi-fi çekim kalitesini ölçerek artırma işlemlerini, ev ve bina içi kablolarını yapmaya başladık.”



# “STRATEJİK DESTEKÇİLERİMİZDEN BİRİ”

Webhelp'in vizyonu, müşteriye özel çözümleri, dijitalleşme hızı, fark ve değer yaratan müşteri odaklı yaklaşımları ile bakış açılarının tamamlandığını söyleyen Garanti BBVA Ödeme Sistemleri Portföy Yönetimi, Dijital Pazarlama ve Marka Ortaklıkları Genel Müdür Yardımcısı **Pelin Batu**, "Webhelp'in ihtiyaçlarımıza özel sunduğu uçtan uca hizmetler ile ortaya sadece bir iş birliği değil kaliteli müşteri deneyimini yaratan yenilikçi, güçlü ve öncü bir birliktelik çıkıyor" diyor.

**G**ÖSAŞ, 1999 yılında nakdi ortadan kaldırma amacıyla Garanti BBVA tarafından kurulmuş vizyoner bir şirket. Türkiye'nin ilk fin-teklerinden biri. Bugüne geldiğimizde ise GÖSAŞ aralarında Garanti BBVA'nın da bulunduğu 9 bankaya ödeme altyapısı, 300'den fazla kuruma ödeme sistemleri danışmanlığı sağlamakta. Müşterilerimiz bizi Türkiye'nin yıllarca en sevilen kredi kartı Bonus, uçuş kartımız Miles&Smiles, Money gibi markalar ile tanıyor. Garanti BBVA logosu taşıyan 25 milyondan fazla kart ile 500 binden fazla işyerine hizmet veriyoruz.

Değişen dünyada yeni trendlere uyum sağlamak, teknolojiyi yakından takip ederek müşteri ihtiyaçlarını daha oluşmadan öngörerek doğru ürün ve hizmetleri geliştirip onlara doğru kanallardan sunabilmek, tüketimin ve rekabetin arttığı günümüz dünyasında geliştirdiğimiz inovasyonlarla müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştıracak çözümler sunmak bizim için kaliteli müşteri deneyiminin önemli bileşenleri. Müşterilerimize sunduğumuz deneyim ne derece kaliteliyse bizim başarımızın derecesi de burada şekilleniyor.

## YENİLİKÇİ, GÜÇLÜ VE ÖNCÜ

Webhelp müşteri odaklı, dijital değişimleri yakından takip eden ve hızlı adapte olan, odağında müşteri olan,



daima gelişime açık, veriye dayalı çalışma prensibi ile arkasında işine bağlı dev bir kadro olan dünyada olduğu gibi Türkiye'de de sektörünün en önemli firmalarından biri. Webhelp ile iş yapış şekillerimiz ve müşteri deneyimine bakış açımız tam olarak örtüştüğü için artık iş birliğinden öte aynı amaç uğruna sırt sırta çalıştığımız ekiplerden biri dersek yanlış olmaz. Webhelp'i iş süreçlerimizde bize bir dış kaynak sağlayıcısı olarak değil beraber müşteri deneyiminde fark yaratmaya çalıştığımız ekibimizin bir parçası olarak görüyoruz. Global vizyonu, müşteriye özel çözümleri, dijitalleşme hızı, fark ve değer yaratan müşteri odaklı yaklaşımları Garanti BBVA Ödeme Sistemleri olarak bizim bakış açımızı tamamlıyor ve ortaya sadece bir iş birliği değil kaliteli müşteri

deneyimini yaratan yenilikçi, güçlü ve öncü bir birliktelik çıkıyor.

## DOĞRU VE HIZLI AKSİYON ALIYOR

Ödeme sistemleri sektörü çok hızlı değişikliklerin yaşandığı bir sektör. Bu derece dinamik bir sektörde müşterilerimizin günlük hayatına dokunan kredi kartı gibi bir ürünü yönetiyoruz. Sürdürülebilir bir başarı için ekiplerimizin, iştiraklerimizle beraber bu değişimlere karşı doğru ve hızlı aksiyon olarak çözümleri hayata geçirmeleri gerekiyor. Bu noktada Webhelp, çevikliğiyle hızlı, bize özel çözümler üreterek sorunsuz bir müşteri deneyimi yaşatmamız konusunda destek oluyor. Yenilikçi, tecrübeli, uzman kadrosu, uçtan uca hizmet sunan geniş hizmet yelpazesiyle Webhelp, bizim omuz omuza çalıştığımız stratejik destekçilerimizden biri.

## İŞ YAPIŞ SÜREÇLERİNE KATKI

Ödeme sistemleri bakımından Türkiye alanında çok öncü bir ülke. Garanti ve BBVA'nın birleşmesi çok yönden karşılıklı iş yapış şekillerimize önemli katkılar sağladı. Global BBVA kariyer fırsatlarıyla pek çok arkadaşımız yurt dışında çeşitli pozisyonlarda görev alıyorlar, aynı zamanda yurt dışından gelip Türkiye'deki süreçleri deneyimleyen de pek çok arkadaşımız oluyor. Bu sinerji de karşılıklı olarak iş yapış süreçlerimize önemli katkılar sağlıyor.

# "14 YILLIK ÇÖZÜM ORTAĞIMIZ"

Webhelp'in çağrı merkezi, yazılı iletişim kanalları ve sosyal medya konularında 14 yıldır çözüm ortakları olduğunu söyleyen Pegasus Hava Yolları Ticaret Genel Müdür Yardımcısı **Onur Dedeköylü**, "Sektörümüzün en önemli iki unsuru, güven ve hızlı çözüm üretme. Webhelp de bu noktada, pratik ve yaratıcı çözümleriyle müşterilerimizle güvenilir ve daha güçlü ilişkiler kurmamıza yardımcı oluyor" diyor.

**P**egasus Hava Yolları, hava yoluyla ulaşımın herkesin hakkı olduğuna inanan bir şirket. Yenilikçi yaklaşımımız ilk olarak bu inançla başladı ve Türkiye'nin ilk "düşük maliyetli hava yolu" olduk. Türkiye'de havacılığı biz başlatmadık ama biz değiştirdik. İlk günden bugüne de, havacılık alanında başlattığımız değişimi sürdürmeye devam ediyoruz.

Son yıllarda en büyük değişim pandemiyle birlikte geldi. Pandemi dijital dönüşüme ivme kazandırdı, dijital dönüşüm ise pandemi sürecinde seyahati daha güvenli hale getirme konusunda yardımcı oldu. Örnek vermek gerekirse; Pegasus Hava Yolları olarak 2018'de dijital dönüşümümüzü başlatmıştık. Bugün "Türkiye'nin dijital havayolu" olarak, A'dan Z'ye bütün süreçlerimizde dijital teknolojiler aracılığıyla misafirlerimize seyahat deneyimlerini kolaylaştıracak benzersiz yenilikler sunuyoruz. Ama pandemi, duruma bambaşka bir boyut kazandırdı. Bu dönemde önemi artan "minimum temasla seyahat"i desteklemek amacıyla Express Bagaj istasyonlarımızı



yaygınlaştırdık. Self-servis hizmet alan misafir sayımız pandemi sürecinde katlanarak arttı. Daha önce teknolojik uygulamalara çekinerek yaklaşan misafirlerimiz çok hızlı bir adaptasyonla yeni teknolojileri kullanmaya başladı. Mobil uygulamamızı yükleyen misafir sayısında ciddi bir artış gözlemledik.

## PRATİK VE YARATICI ÇÖZÜMLER

Webhelp; çağrı merkezi, yazılı iletişim kanalları ve sosyal medya konularında 14 yıldır birlikte olduğumuz çözüm ortağımız. İş birliğimizin başla-

dığı ilk günden beri dinamik, vizyoner ve donanımlı bir ekiple çalıştığımızı hissettiriyorlar. Sektörümüzün en önemli iki unsuru, güven ve hızlı çözüm üretme. Webhelp de bu noktada, pratik ve yaratıcı çözümleriyle müşterilerimizle güvenilir ve daha güçlü ilişkiler kurmamıza yardımcı oluyor.

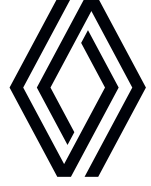
## UZUN YILLARA DAYANAN İŞ BİRLİĞİ

Sektördeki uzmanlığını, teknoloji çözümlerini ve tüm bunları sahip olduğu güçlü çalışan kadrosuyla iyi harmonize edebilmesi sayesinde, Webhelp bu alandaki çalışmalarımızda önemli bir destek. Özellikle, sezonsal yoğunlukların yaşandığı dönemlerde aldığı hızlı aksiyonlarla müşterilerimize etkili ve yüksek kalitede hizmet vermeye olanak sağlıyorlar. Uzun yıllara dayanan iş birliğimiz süresince birçok zorlu dönemi birlikte atlattık. En son geçtiğimiz aylarda katıldığımız uluslararası bir organizasyonda müşteri hizmetleri, sosyal medya yönetimi gibi önemli kategorilerde EMEA bölgesinin en iyisi seçildik. Bu ve benzeri güzel gelişmeyi önümüzdeki yıllarda da birlikte karşılayacağımıza inanıyoruz.

## TÜKETİCİ BEKLENTİLERİ ANALİZ EDİLİYOR

Son yıllarda özellikle müşteri hizmetleri yönetiminde çevik olmamız ve pratik çözümler sunmamız gereken bir süreç içerisindeyiz. Bu dönemde, Webhelp ile birlikte değişen koşulları ve tüketici beklentilerini iyi analiz ederek çeşitli aksiyonları hayata geçirdik. Şartlara birlikte ve hızlıca adapte olurken, müşterilerimize kesintisiz, kaliteli hizmet vermeye devam ettik. Bizim için önemli başarı göstergelerinden bir tanesi, ilk kontakta çözüm oranlarımız. Müşterilerimizin en kısa sürede en doğru hizmeti aldıklarından emin olmak istiyoruz. Önemli performans göstergelerinde elde ettiğimiz yüksek skorlar, yakalanan başarının ve gösterilen değerlerin önemli bir göstergesi...





# “BİRLİKTE ULUSLARARASI BAŞARILARA İMZA ATTIK”

MAİS Müşteri ve Şebeke Geliştirme Direktörü **Hüseyin Yusufoglu**, tüm iletişim kanallarını tek bir yapı altında birleştirdiklerini ve birçok beklentiye başarıyla yanıt veren Webhelp ile yola çıktıklarını belirtiyor. Yusufoglu, “Webhelp ile birlikte iş birliğimizin ilk yıllarından itibaren uluslararası düzeyde önemli başarılarla imza attık.” diyor.

**K**oşulsuz müşteri, bayi ve çalışan memnuniyetini en öncelikli hedefleri arasında konumlandıran bir yönetim anlayışına sahip olan Renault MAİS; 50 yıldır Türkiye’de sayısız ailenin otomobil sahibi olmasına vesile olmuş bir marka. Gelişen bilgi teknolojileriyle birlikte müşterilerimiz artık daha hızlı, kolay ve kişiselleştirilmiş deneyimler bekliyor. Marka stratejilerimizi bu beklentileri karşılamak üzere, günümüz dijital çözümlerinden olabildiğince fazla faydalanacak şekilde planlıyoruz. Sürekli olarak müşterilerimizin beklentilerini öğrenip metot ve uygulamalarımızı buna göre geliştiriyoruz. En önem verdiğimiz konulardan biri de insan kaynağı ve eğitimi. Bu nedenle sektöründe bir marka olan İstanbul İstinye’deki Renault Eğitim Merkezi’ni tamamen yenileyerek 1 Temmuz 2022 tarihi itibarıyla devreye aldık.

## YARDIM PLATFORMU VAR

Gelen geri bildirimler bizim için büyük önem taşıyor. Bunun en güzel örneklerinden birisi gelen geri bildirimler sayesinde Yetkili Satıcı



ve Servislerimize gitmeden hizmet imkanı sunmaya başlamamız oldu. Müşterilerimizin araçları ile ilgili her türlü bilgiye kolayca ulaşmaları için Renault PORT mobil uygulamamızı geliştirdik ve yapay zeka teknolojileri ile destekledik. Ayrıca yol yardım hizmetlerimizi müşterilerimize daha hızlı ulaştırmak adına kendimize özel bir yol yardım platformu hayata geçirdik. Müşterilerimiz, Whatsapp dahil çok çeşitli kanallardan bizlere diledikleri anda ulaşabiliyor.

## HEDEFİ, ‘TARAF TARAF MÜŞTERİ’

Şirket olarak birinci önceliğimiz taraftar müşteriler yaratacak düzeyde bir deneyim sunmak. Bunun için müşterilerimize temas ettiğimiz her noktada benzersiz bir hizmet sağlamaya gayret gösteriyoruz. Ayrıcalıklı ve benzersiz müşteri deneyim hizmeti sunan yatırımlarımız ile otomotiv sektöründeki liderliğimize yaraşır bir şekilde, başta kıymetli müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza daha iyi hizmet vermek için çalışmaya devam edeceğiz.

## “ULUSLARARASI BAŞARILARA İMZA ATTIK”

Hepimiz için ilklerle dolu bir iş birlikteliğimiz oldu. Tüm iletişim kanallarımızı tek bir yapı altında birleştirdik. Hizmet, teknoloji, inovasyon ve başka birçok standarda ve beklentiye başarıyla yanıt veren Webhelp ile yola çıktık. Ortaklığımızın ilk yıllarından itibaren birlikte uluslararası düzeyde çok güzel başarılarla imza attık. Müşterilerimize standartların üzerinde bir hizmet sunmaya devam etmek için bu başarılarımıza yenilerini ekleyerek ortaklığımızı sürdürmeyi arzuluyoruz.

## MÜŞTERİ DENEYİMİNE KATKI

Hem Türkiye hem global çağrı merkezi sektöründe öncü firmalar arasında yer alan Webhelp, kullandığı yüksek teknoloji çözümleri ve farklı alanlarda geliştirdiği sektörel deneyimleri ile bizim kurum olarak yaratmak istediğimiz müşteri deneyimine büyük katkı sağlıyor. Bizce başarının en önemli yapı taşı hem üst yönetimin hem de Renault Diyalog İletişim Merkezinde görev yapan arkadaşlarımızın işe ve markaya sahip çıkmalarıdır.

# VAN'IN EN FAZLA İSTİHDAM YARATAN ŞİRKETİ

Türkiye'nin her şehrinde istihdam yaratan Webhelp, özellikle imkanların daha kısıtlı olduğu illerde gençlere global bir şirkette çalışma imkanı sunarken kadınların da iş yaşamındaki aktif katılımını destekliyor.

**W**ebhelp grubu 60'dan fazla ülkede 110 bini aşkın çalışanıyla iş ortaklarının daha iyi müşteri deneyimi sunmalarına yardımcı oluyor. Webhelp Türkiye'de çalışanların yüzde 63'ünü kadınlar oluşturuyor. Grupta ise yüzde 55 oranında kadın çalışan bulunuyor. Yönetim kadrosunun içinde kadın yöneticilerin oranı da yüzde 41. Son iki yıl içerisinde bu oran yüzde 38'den yüzde 41'e yükseldi. Son TÜİK verilerine göre Türkiye'de 2021 yılı kadın istihdam oranı ise yüzde 26.3.

## HEDEF KADIN YÖNETİCİ ORANINI ARTIRMAK

Webhelp, önümüzdeki yıllar içerisinde sahip olduğu oranı korumaya, kadın çalışanlarına yaratılan değeri artırmaya devam ederken, farklı ülkelerdeki kadın çalışan oranlarının yükseltilmesine yönelik çalışmalarını da sürdürüyor. Bu doğrultuda UN Global Compact ile şu anda yüzde 33 olan kadın yönetici oranlarını 2025 yılına kadar yüzde 40'a çıkarmayı hedefliyor.

Webhelp, benimsediği 'Önce İnsan' yaklaşımını işlerinin her aşamasına taşıyor. UN Global Compact üyesi bir şirket olan Webhelp'in işyerinde çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda hazırladığı ve kararlı adımlarla hayata geçirdiği bir yol haritası mevcut. İzlenilen bu adımlar kültürel çeşitlilik, herkese eşit istihdam fırsatları sunmak, azınlık grupların çalışma haya-



tına katılmasını sağlamak gibi birçok alandaki iyileştirmeyi kapsıyor. İşe alım süreçlerinden, sağladıkları yan hak uygulamalarına kadar her noktada eşitliği sağlamaya özen gösteren Webhelp bu kapsamda eşit ücret politikaları ve kadınlara sağladıkları annelik haklarından taviz vermeden ilerliyor.

## ŞİRKET İÇİ EĞİTİMLERLE GELİŞİME KATKI

Şirket içerisinde sundukları eğitimler ile kadın çalışanlarının gelişmesine katkı sağlamayı amaçlayan Webhelp'in bu şekilde kariyer basamaklarında yükselen birçok çalışanı mevcut. Çalışanların deneyimlerini paylaşabilecekleri platformlar yaratarak, şirket içerisinde rol model olmalarının sağlandığı şirkette düzenlenen webinar'larla,

geleceğin kadın uzmanlarının ve yöneticilerinin yetişmelerine katkıda bulunuluyor. İstihdam politikalarıyla ev kadınları, öğrenciler ve hatta emekliler bile şirkette yükselebiliyor. Bu istihdam politikası sadece Türkiye'de değil dünyada Webhelp'in yer aldığı 60'ı aşkın ülkede de uygulanıyor.

İnsan odaklı yaklaşımı ile müşterilerine uçtan uca tasarlanmış müşteri deneyim hizmeti sunan Webhelp'in Van lokasyonu bölgenin hem sigortalı istihdamını hem de kadın istihdamını en çok sağlayan şirketi oldu. Webhelp bölgeye sağladığı istihdam dolayısıyla Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından teşekkür belgesi aldı.

## HİZMET İHRACATI ARTIYOR

Webhelp, Türkiye'den Almanca ve İngilizce başta olmak üzere 10 dilde dünyanın önde gelen global markalarına hizmet veriyor. Önümüzdeki yıllarda da bu alandaki yatırımlarına ve ülkeye geri dönüş yapanlara iş fırsatları sunmayı ve yabancı dilde eğitim veren üniversitelerde okuyan öğrencilere yeni iş alanları yaratmayı sürdürmeyi hedefliyor. Hizmet ihracatlarını artıracak projeleri hayata geçiren Webhelp ülke ekonomisi için de değer yaratıyor.

## ÇALIŞANLARIN YÜZDE 75'İ EVDEN ÇALIŞIYOR

Pandeminin hayatımıza girmesiyle birlikte üç hafta gibi kısa bir sürede altyapı geliştirmelerini ve operasyonel süreçlerini bu yeni düzene uyarlayan Webhelp'in halen ekiplerinin yüzde 75'i evden çalışmaya devam ediyor.

## KARİYER FIRSATLARI İLE GENÇ İSTİHDAMINA KATKI

Yaş ortalaması 25 olan genç bir ekip-ten oluşan Webhelp, gençlerle karşılıklı etkileşim kurabileceği kariyer günlerine büyük önem veriyor. Webhelp Türkiye ve Ortadoğu CEO'su Metin Tarakçı konuyla ilgili şunları söyledi: "Webhelp 60'dan fazla ülkede 110 binden fazla çalışanı ile 30 dilde hizmet veren 22 yaşında genç bir marka. Bu yüzden biz genç istihdamını çok önemsiyoruz. Özellikle gençlere çağrı merkezi çalışanı olmayı kesinlikle tavsiye

ediyorum. Ben 27 yıldır bu işi yapıyorum ve mesleğe müşteri temsilcisi olarak başlamıştım. Şöyle söyleyebilirim ki eğer iletişiminiz güçlüyse, çözüm odaklıysanız ve bu işi yapmaktan keyif alıyorsanız sektörde çok hızlı yükselebilirsiniz."

Metin Tarakçı, "Türkiye'nin birçok ilinde her ay ortalama bine yakın yeni işe alımlar yapıyoruz ve bu sayede çalışan sayımızda da yüzde 160 bir artış sağladık. Tüm gençlerimizin operasyon, insan

kaynakları, bilgi teknolojileri, iş gücü yönetimi, raporlama ve planlama alanlarındaki başvurularını önemsiyor ve ekibimize dahil olmalarını heyecanla bekliyoruz" diye ekledi.



## WEBHELP YEREL VE ULUSLARARASI ÖLÇEKTE ALDIĞI ÖDÜLLERLE MÜŞTERİ DENEYİMİNDE FARK YARATIYOR

Sektöre yön veren bakış açısıyla fark yaratan Webhelp, iş ortaklarına ve onların müşterilerine daha iyi hizmet vermeyi amaçlıyor. Bu kapsamda, iş ortaklarıyla birlikte imza attığı, değer katan çalışmalarıyla uluslararası ve lokal ölçekte birçok farklı ödüle ev sahipliği yapıyor. En son Bilişim 500 Ödülleri'nde, ilk 500 Bilişim şirketi içerisinde yer alan Webhelp, yılın çağrı merkezi hizmet kategorisinde ise birinci oldu. Diğer yandan, sunduğu dijital çözümler ve analitik tasarımlar sayesinde

de iş ortaklarıyla beraber global ve lokal birçok ödüle layık görülen Webhelp, son bir yılda da iyi müşteri deneyimi süreçleri, müşteri hizmetlerinde teknolojinin etkin kullanılması, dijital kanal süreç yönetimleri gibi birçok farklı kategoride altın, gümüş ve bronz ödüllerinin sahibi oldu. Aynı zamanda Webhelp grubu Müşteri Hizmetleri BPO kategorisinde Gartner® Magic Quadrant™ Lideri seçilerek iş ortaklarına sağladığı katma değerle de ön plana çıkıyor.

## BİLAL ÖNER ARAT, YENİ CFO OLDU

2016'dan beri Webhelp Türkiye'de finansal anlamda çeşitli görevler üstlenen Bilal Öner Arat, 1 Nisan 2022 itibarı ile Webhelp Türkiye Finanstan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı (CFO) görevine getirildi. İstanbul Bilgi Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü'nden mezun olan Arat, kariyerine ilk olarak 2013 yılında Ernst & Young'da Denetçi olarak başladı. Ardından Multinet



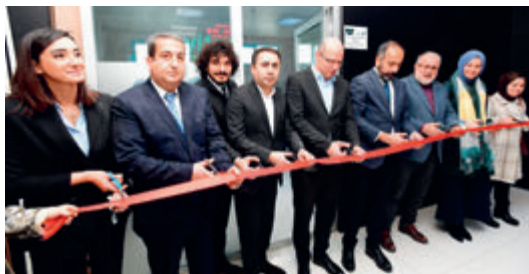
Kurumsal Hizmetler A.Ş.'de Finansal Kontrol ve Raporlama Uzmanı pozisyonunda görev aldı. 2016 yılında

Webhelp Türkiye'de Finansal Kontrol ve Raporlama Müdürü olarak görev alan Arat, global finansal entegrasyonun yanı sıra Teknofix'in satın alınmasında da aktif rol oynadı. 2020 yılında şirket içerisinde Finansal Kontrol ve Raporlama Direktörlüğü görevine getirilen Arat, 1 Nisan 2022 itibarıyla Webhelp Türkiye Finanstan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığına (CFO) atandı.

## VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ İLE İŞ BİRLİĞİ

Webhelp, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Teknokent bünyesinde bulunan, genç girişimci adaylarının iş fikirlerini hayata geçirmelerini sağlayacak prototipleme atölyesine sponsor oldu. Türkiye genelinde girişimcilik yarışmalarına katılmak isteyen girişimcilerin, firmaların, akademisyenlerin ve öğrencilerin kağıt üstündeki fikirlerini ve projelerini pratik uygulamaya aktarabilmeleri için gerekli olan tüm alt yapıyı sağlayan Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi çatısı altında bulunan

prototipleme atölyesinde aynı anda 10 girişimci çalışabilecek. Atölyede yıl içerisinde 50 girişimcinin prototip üretmesi



hedefleniyor. Stratejik amaçları doğrultusunda hedeflerine 3'üncü nesil yenilikçi ve girişimci bir araştırma üniversitesi olma vizyonunu da eklediklerini söyleyen Rektör Prof. Dr. Hamdullah Şevli, "Bu amaçla da öğrencilerimiz ve girişimci adaylarımız Webhelp Labone Prototipleme atölyesi sayesinde; zihinlerinde oluşturdukları iş fikirlerini ve bu fikirlerle ilgili ürünleri bilgisayar ortamında modelleyebilecek ve mevcut donanımlar sayesinde hızla prototipleyebileceklerdir" dedi.



# BÜTÜNSEL YAKLAŞIM ÖN PLANA ÇIKIYOR

Teknoloji ve insan harmonizasyonunu doğru dengede kullanmaya özen gösteren Webhelp, iş ortaklarına verimlilik anlamında artı değerler yaratırken her kanalda müşteri deneyiminin sürekliliğini sağlıyor.

**Ç**ağrı merkezleri son 10 yıl içinde salt müşteri hizmetlerine odaklanan bir yapıdan çıkarak müşteriye dokunan tüm süreçlerin tasarlandığı ve uygulandığı merkezler haline geldi. Çağrı merkezleri eskiden şikayetlerin markalara ulaştırıldığı veya müşterilerin sorunlarının çözülmeye çalışıldığı yerlerdi. Günümüzde ise müşteri memnuniyetinin vazgeçilmez bir parçası olmasının yanı sıra markalara müşterilerine yönelik içgörüler sağlayan, müşteri beklentilerindeki değişimi anında fark ederek markaların pazarlama kampanyalarına yön verecek bilgileri toparlayan data merkezleri olarak konumlanmaya başladılar.

## BEKLENTİLERİ KARŞILAMA

Şimdilerde artık müşteriler, firmalara sosyal medyadan web sitelerindeki canlı yardım hatlarına kadar farklı birçok yerden ulaşabiliyor. Chatbot'lar, voice mail'ler, AI (yapay zeka) tabanlı otomasyon sistemlerinin varlığı ayrı kanallardan gelen tüm verileri analiz ederek, nihai müşterileri yönlendiriyor ve firmaların müşteri beklentilerini karşılamalarına yardımcı oluyor.

## KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ HİZMETLER

Bununla birlikte markaların müşterileriyle iletişim kurabildikleri kanalların çeşitlenmesi sonucunda merkezi yapılarda yeni iş modelleri yerini alıyor. Dijitalleşmenin artması beraberinde data anotasyonu, içerik moderasyonu gibi yeni ihtiyaçları ortaya çıkarıyor. Önümüzdeki dönemlerde bu yeniliklerin yanında müşterilere kişiselleştirilmiş deneyimler sunan hizmetlerin öne çıkacağı, buralardan elde edilen analizler doğrultusunda ise daha kusursuz müşteri deneyimi sunulacağı öngörülüyor.



## Müşteri deneyiminin sürekliliği sağlanıyor

**YENİ ÜRÜNLER:** Pandemiyle beraber son beş yıldır gelişmekte olan müşteri deneyimi ve yönetimindeki dijitalleşme büyük bir hız kazandı. Daha teknolojik çözümler ön plana çıktı. Webhelp iş ortaklarına sağladığı hizmetleri bu gelişme doğrultusunda genişletti. İnsan odaklı yaklaşımlarını teknolojiyle birleştirdi. Çözümleri içine yapay zekâ, robotik süreç otomasyonu gibi birçok yeni hizmeti ekledi. Sundukları müşteri hizmetlerini iş ortaklarına ve müşterilerine dokunduğu her bir noktaya ve kanala taşıyorlar.

**BÜTÜNSEL BAKIŞ AÇISI:** İş ortaklarını yaptıkları işlerin merkezine koymak Webhelp'in ilke edindiği dört ana kültürel değerinden birini oluşturuyor. Benimsediği bu yaklaşım ile Webhelp, sundukları hizmetleri veya ürünleri kurgularken daha bütünsel açıdan bakabiliyor. Teknoloji ve insan harmonizasyonunu doğru dengede kullanmaya özen gösteren Webhelp, iş ortaklarına verimlilik anlamında artı değerler yaratırken her kanalda müşteri deneyiminin sürekliliğini sağlıyor.

**KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ YAKLAŞIM:** CX alanındaki trendleri ve öngörülerini yakından takip eden Webhelp, global organizasyonundan aldığı güç ve deneyimi yenilikçi bakış açısıyla birleştiriyor.

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMELLİ DÖRT ANA HEDEFİ VAR

**UN Global Compact** oluşumuna üye bir şirket olan Webhelp, sürdürülebilirlik ilkelerini tüm uygulama ve süreçlerinin vazgeçilmez bir parçası haline getiriyor. Şirket, sürdürülebilirlik temelli dört ana hedeflerini **'Impact Sourcing', gençlerin eğitimi, 'Greenhelp'** ve **'Think Human Foundation'** şeklinde sıralıyor.

**U**N Global Compact oluşumuna üye bir şirket olan Webhelp, sürdürülebilirlik ilkelerini tüm uygulama ve süreçlerinin vazgeçilmez bir parçası haline getiriyor. İstihdam, eğitim, çevre ve sosyal sorumluluk alanlarında çalışanların da katılımıyla yeni proje ve inisiyatifleri bugün olduğu gibi gelecekte de uygulamayı hedefliyor. Webhelp kendi özünde gördükleri girişimcilik ruhunu her zaman koruma ve ilerletmeyi hedefliyor. Bu bakış açısı da Webhelp'in, iş ortaklarına sağladığı katkıyı artırmak için yeni hizmet modelleri geliştirme noktasında daha dinamik bir rol oynadığını gösteriyor. Webhelp, hedefledikleri bu rolün ileride ülkeye, gençlere fayda sağlayacağını ve istihdamı destekleyeceğini belirtiyor.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİ

Webhelp Türkiye ve Ortadoğu CEO'su Metin Tarakçı sürdürülebilirlik temelli dört ana hedeflerini şu şekilde anlatıyor: "Faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerdeki azınlıkta olan grupların işe alımına öncelik verdiğimiz 'Impact Sourcing', ilk kategorimizde yer alıyor. Diğer alanımız ise gençlerin eğitimi. Eğitime ulaşamayan veya eğitime devam edemeyen gençlere fırsat yaratıyor ve eğitimlerine devam etmelerine yardımcı oluyoruz. Üçüncü kategorimiz; 'Greenhelp' dediğimiz alan. Çevre-ye karşı duyarlılığı ve bilinci artırdığımız



projeleri hayata geçiriyoruz. 'Think Human Foundation' kategorimiz ise hizmet verdiğimiz ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte hareket ettiğimiz projeleri kapsıyor."

Webhelp olarak sosyal gönüllülük çalışmalarını oldukça önemsiyor ve çalışanlarımızı bu tür etkinliklere katılması için destekliyoruz. Bu kapsamda gelecek nesillere bırakılabilecek en güzel mirasın temiz bir çevre olduğu düşüncesinden yola çıkarak One Heart kulüp üyelerimizle birlikte Kilyos sahilindeki plastik atıkları topladık. Bu etkinliklerimize düzenli aralıklarla devam ediyoruz. Aynı zamanda sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında yılın her çeyreğinde kan bağışında bulunacağımız etkinlikler organize ederek sürdürülebilir kan teminine katkı sağlıyoruz.

## TALENT STAGE GENÇ YETENEK PROGRAMI

Üniversite ve kampüs etkinliklerine katılım sağlayarak genç yeteneklerle düzenli olarak iletişim halinde olmaya ve onların aktif olarak bulunduğu mecralarda online olarak yer almaya özen gösterdiklerini söyleyen Webhelp İşe Alım ve Yetenek Yönetimi Direktörü Sinem Savuran, "Talent Stage Genç Yetenek programlarımızla gençleri iş hayatıyla buluşturmaya çalışıyoruz. Bu kapsamda farklı dönemlerde hem Management Trainee (Yönetici Adayı Yetiştirme Programı) hem de staj programlarımız bulunuyor. Üniversite son sınıf öğrencileri ile yüksek lisans öğrencilerinin başvurabildiği staj programımız minimum iki ay sürüyor. Webhelp'te staj yapmak, gençlerin kariyer adımlarını daha hızlı atmalarına yardımcı oluyor" diye anlatıyor.

## STAJ YAPANLARA ÖNCELİK VERİYOR

Yeni mezunlara yönelik iş pozisyonlarında şirketlerinde staj yapanlara öncelik verdiklerine de değinen Sinem Savuran, şunları ekliyor: "Amacımız, bizimle kariyerine başlayan genç arkadaşlarımızın kariyer yolculuklarında onların yanında olabilmek, bu süreçte onlarla birlikte yol alabilmek. Bu sebeple, Webhelp'te staj süreci bir sonraki kariyer basamağı için önemli bir adım oluyor. Talent

Stage Management Trainee programımızla, yeni mezun olmuş veya maksimum bir yıl iş deneyimine sahip gençlerimizin yöneticilik alanlarında becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olurken rotasyon uygulamamızla da farklı departmanları denemelerini sağlıyoruz. Böylece, kurum kültürünü yakından tanıtırken genç yetenekleri de keşfediyoruz.”

#### YENİ KARIYER İMKANLARI SUNUYOR

Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek tüm süreç ve operasyonlarına dijitalleşmeyi dahil eden global BPO şirketi Webhelp, istihdam ettiği genç ekip arkadaşlarıyla geleceğin müşteri deneyiminde öncü rol alıyor. Birçok konuda avantajlı teknolojik çö-

zümler sunan Webhelp, aynı zamanda küresel bir çalışma alanı da yaratarak şirket içerisinde çalışmak isteyen

uzak coğrafyadaki yetenekli bireylere dijitalleşmenin sağladığı yeni kariyer imkanları da sunuyor.



### SEMRA ADAK / WEBHELP İNSAN KAYNAKLARI GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

## “2021’de 300’ün üzerinde arkadaşımız terfi etti”

#### YENİ POZİSYONLAR İÇİN TERFİ YAPILIYOR

Çalışma arkadaşlarımızın başarıları beraberinde terfileri getirdi. Biz yeni pozisyonlar için her zaman önceliği içerideki yeteneklerimize veriyoruz. Hem mevcut departmanlarında yükselmeleri hem de departmanlar arası geçiş yapabilmeleri için elimizden gelen gelişim imkanını ve desteği sağlıyoruz. Onların emeklerinin karşılığını aldıklarını hissetmeleri ve takdir edildiklerini görmeleri bizim için çok kıymetli. Bu kapsamda, 2021 yılında yaklaşık 300’ün üzerinde arkadaşımız terfi aldı. Webhelp olarak bu yıl idari ekiplerdeki açık pozisyonların yüzde 80’ini departmanlar arası geçişlerle sağladık ve 295 kişiye kariyerlerinde yükselme olanağı sunduk.

#### WEBHELP AKADEMİ KURULDU

“Sürekli gelişim her gün eğitim” bakış açımız kapsamında, Webhelp Akademi’yi kurduk ve tüm eğitimlerimizi dijital ortama taşıdık. Çalışanlarımız diledikleri zaman diledikleri eğitime



ulaşabiliyor ve hem kişisel hem de profesyonel gelişimlerine katkı sağlayabiliyorlar. Bunun yanı sıra

çalışma arkadaşlarımızın Webhelp’te olan biten her şeye, her an her yerden ulaşabilmeleri için sadece Webhelp’lilere özel mobil uygulamamız WeLife’i hayata geçirdik. Böylece her bir çalışanımızın bilgiye eşit ölçüde ulaşabiliyor.

#### CEO TALKS YAYINLARI YAPILIYOR

Müşterilerimizle ve konularında uzman dış konuşmacılarla gerçekleştirdiğimiz Webventure seminerlerimiz, CEO’muz ile her ay düzenli olarak yaptığımız, birbirinden eğlenceli konulara, konuklara ve içeriklere sahip CEO Talks yayınlarımız, ekiplerimizle günlük ve haftalık yaptığımız online Coffee Break etkinliklerimiz, özel günlerdeki aktivite ve yarışmalarımız gibi iletişimi sürekli canlı tutacak etkinliklerimiz mevcut.

Tüm Webhelp’lilerin dünya genelinde belirli kategorilerde birbirlerine takdir veya teşekkürlerini iletebildikleri BRAVO uygulamamız da en çok kullanılan uygulamalarımız arasına girdi.



# “TEKNOLOJİK DÖNÜŞÜMLER MÜŞTERİ DENEYİMİNE ‘HIZ’ OLARAK YANSIDI”

Teknolojik dönüşümlerin müşteri deneyimi ve hizmetlerine hız olarak yansıdığını vurgulayan Webhelp Bilgi Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı **Meriç Ayçin**, geleceğin müşteri deneyimini tasarlayacak yöntemler geliştirdiklerini belirtiyor. Ayçin, “Müşteri deneyimi alanındaki trendleri global organizasyonumuzdan da aldığımız deneyim ve güçle birleştirerek kendi bakış açımızla harmanlıyoruz” diyor.

**T**eknoloji sürekli değişiyor ve kendini yeniliyor. Özellikle müşteri deneyimi konusunda dijitalleşmenin benimsenmesi ve müşteri deneyimi hizmetleri süreçlerine adapte edilmesi konusu şirketlerin en önemli başlıkları arasında yer alıyor. Webhelp de müşteri hizmetlerinde dijitalleşmeyi önemsiyor; tüm süreç ve operasyonlarına dahil etmeye özen gösteriyor. Müşteri deneyimi hizmetinin yeni trendleri arasında çok kanallı iletişim, otomasyon, müşteri deneyimini otomatik, hızlı ve daha sorunsuz hale getiren yapay zeka konuları yer alıyor. Hatta bu trendlere geleceğimizi şekillendiren artırılmış gerçeklik, sanal gerçeklik ve metaverse dünyasını da eklemek mümkün. Teknolojik dönüşümlerin müşteri deneyimi ve hizmetlerine hız olarak yansıdığını vurgulayan Webhelp Bilgi Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Meriç Ayçin, “Hizmet sağlayıcılar müşteri davranışlarındaki değişikliklere karşı daha hızlı operasyon-



nel hizmet vermeye başladı. Webhelp olarak biz de tüm süreç ve operasyonlarına teknolojiyi dahil ediyoruz. İş ortaklarımızın ihtiyaçları ve tüketicilerin beklentilerine yönelik teknoloji tabanlı süreçler dizayn ediyoruz” diyor.

## UÇTAN UCA BİR DENEYİM

Sektörde gerçekleşen dijital dönüşüm ve gelişime hızla adapte olan

şirketler arasında yer aldıklarını ve geleceğin müşteri deneyimini tasarlayacak yöntemler geliştirdiklerini söyleyen Ayçin, müşteri deneyimi alanındaki trendleri global organizasyondan da aldıkları deneyim ve güçle birleştirerek kendi bakış açılarıyla harmanladıklarını ifade etti. Konuyla ilgili olarak Ayçin şöyle devam ediyor: “İş ortaklarımıza sunduğumuz yapay zeka teknolojilerimizle en doğru müşteri deneyimi çözümleri yaratıyoruz. Sahip olduğumuz sistem ile müşterilerimizin stratejik önceliklerini anlayarak her birini faydalar, farklar, riskler üzerinden analiz ediyor ve bu yaklaşımımızla en doğru çözüme ulaşıyoruz. Müşteri ilişkilerinin farklı şekillerde yönetilmesi gerektiğine inanıyoruz ve müşterilerin güven duyduğu sürdürülebilir ilişkiler geliştirerek verdiğimiz hizmeti ölçeklendirmeyi amaçlıyoruz. Bu bakış açımızda esnek, ölçeklenebilir, hibrit bir bulut platformuyla teknolojiyi bir araya getiriyoruz. Amacımız hizmet verdiğimiz iş ortaklarımızın müşterilerine uçtan uca bir deneyim sunmak.”

## “METAVERSE İLE İLGİLİ ÇALIŞMALARIMIZ VAR”

“Müşteri deneyim yöneticileri ile yaptığımız araştırmanın sonucuna göre büyük bir çoğunluk önümüzdeki yıl içinde müşteri deneyimi yolculuğunu değiştirmeyi planladıklarını söyledi. Bu veri bize yakın ve orta vadede deneyim yolculuğunda bir değişim olacağını gösteriyor. Bu değişimde mutlaka teknoloji ve dijital kanallardan olacak. Biz de bunu öneriyor ve uygulamaya çalışıyoruz. Bu dediğimiz kanalların bir arada çalıştığı yerdeki ileti talebinin tek bir alanda toplanacağı konusu bizi bekliyor. Örneğin Metaverse, aslında hepimizin günlük hayatını etkileyecek konular arasında. Biz de bu konu için birtakım hazırlıklar içerisindeyiz.



## BİRLİKTE DAHA GÜÇLÜYÜZ

Yenilikçi hizmetlerimiz ve dijital çözümlerimizle müşteri deneyiminde değer yaratıyoruz. Tasarladığımız tüm süreçlerde insan ve teknolojinin gücünü birleştiriyor, farklı sektörlerdeki iş ortaklarımızla büyümeye devam ediyoruz.



[@ / webhelptr](#) [/ webhelpTr](#) [/ webhelp](#)

**Webhelp**

Think Human



# Önce insan sonra teknoloji

Sunduğumuz insan odaklı inovatif çözümlerle  
uçtan uca müşteri deneyimi yaratıyoruz.

Dün, bugün, daima...



Instagram / webhelptr

Twitter / webhelpTr

LinkedIn / webhelp

Webhelp

Think Human