



KPI SUNUM 2019

www.kpiteknoji.com.tr



HAKKIMIZDA

KPI, müşterilerini iş ortakları olarak gören ve tüm paydaşları için etkin çözümler üreterek sürdürülebilir hizmetler sunan **yenilikçi bir iletişim merkezidir.**

Müşterileri ve onların son kullanıcıları arasında etkin bir temas noktası olmayı hedefleyen güçlü bir "PLATFORM" hizmeti sunmakla birlikte, global bilgi güvenliği ve kalite standartlarına uygun olarak yapılandırılmış ve tüm sertifikasyonlarını tamamlamıştır.



KPI TARAFINDAN SUNULAN HİZMETLER

- MÜŞTERİ HİZMETLERİ
- ŞİKAYET YÖNETİMİ VE BACKOFFICE HİZMETLERİ
- TELE SATIŞ VE PAZARLAMA HİZMETLERİ
- TAHSİLAT YÖNETİMİ HİZMETLERİ
- PAZAR ARAŞTIRMALARI VE ANKET YÖNETİMİ
- TEKNİK DESTEK HİZMETLERİ
- STK HİZMETLERİ
- SOSYAL MEDYA & WEB CHAT HİZMETLERİ
- CALL CENTER SİSTEM HİZMETLERİ (SONITEL)



RAKAMLARLA KPI

- ✓ SEAT KAPASİTESİ : 500
- ✓ DOLULUK ORANI : 52%
- ✓ MEVCUT PERSONEL : 260
- ✓ AYLIK GÖRÜŞME SÜRESİ : 65.072.720
- ✓ 1 YILLIK SLA : 86% 20sn
- ✓ 1 YILLIK AR : 92%
- ✓ TURNOVER : 4%
- ✓ FIRST CALL RESOLUTION : 79%



AVANTAJLARIMIZ

- ❖ Daha düşük maliyetlerle daha kaliteli hizmet (% 25-40 maliyet avantajı)
- ❖ Gelişmiş CTI olanaklarıyla farklı müşteri profillerine farklı yaklaşımlar
- ❖ Müşteri bağlılığını arttırıcı süreç yönetimi ,kaliteden ödün vermeden sunulan en güncel teknolojilerle bütünleşik çözümler
- ❖ Müşteri şikayet ve geri bildirimlerini kaydederek izleyebilecek gelişmiş kayıt/takip sistem ve süreçleri
- ❖ Web, Call Center, IVR vb. farklı kanallardaki kontak tarihçesini tümleşik izleyebilmek
- ❖ Yeni gelişen Call Center teknolojileri ile entegrasyon santral + fax + e-posta + SMS + IP telefon, ses tanıma, web chat ve sosyal medya hizmetleri ve bileşenlerini eş zamanlı destekleyen bütünleşik çözümler



NEDEN KPI ÇAĞRI MERKEZİ?



Risksiz Başlangıç

Sadece birkaç saat ile test aramaları yapabilir ve bu sayede KPI farkını kendiniz de gözlemleyebilirsiniz



Kademeli Büyüme

Operasyonunuzun süreçlerine ve ihtiyaçlarına uygun esnek bir büyüme planlaması yapabilirsiniz



Agent Eğitimleri

Tüm çalışanlar sürekli aldığı güncel eğitimler sayesinde müşteri ihtiyaçlarını etkin analiz ederek size faydalı geri bildirimler verir



Birlikte Kazanç Yaklaşımı

KPI müşterilerini iş ortağı olarak görür ve kendini çözüm ortağı olarak tanımlar. Müşteriye kazandırdıkça kazanabileceğini bilir ve bu amaçla iş ortaklarının başarı grafiğini sürekli yukarı taşımaya çalışır



Bütünleşik Çözümler

CRM, Sosyal Medya ve yazılım entegrasyonlarıyla iş ortaklarının ihtiyaçlarını teknolojik olarak da karşılayabilen KPI bütünleşik çözümler üretir ve sunar



Lokasyon Avantajı

Eskişehir ve İstanbul dışında ayrıca Yalova lokasyonu ile şehir dışı çağrı merkezlerinin maliyet avantajlarına da sahip olan KPI feribot ve köprü ile çok kısa sürede erişilebilen Yalova'da da hizmet vermektedir

SERTİFİKALARIMIZ

TRANSPACIFIC CERTIFICATIONS LIMITED

Certificate of Registration
This is to certify that
Information Security Management System
of
KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE.

complies with the requirements of
ISO 27001:2013
This certificate is valid concerning all activities related to:

CALL CENTER SERVICES.
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ.

SOA DETAILS: SOA - Version 0/15.09.2016

Certificate No. I-1447
Date of this Certificate: Apr. 12, 2017
*Next Audit Due Date: Apr. 13, 2018

Date of Initial Registration: Apr. 12, 2017
Certificate Expiry Date: Apr. 13, 2020
Managing Director: Mustafa Özalp

TRANSPACIFIC CERTIFICATIONS LIMITED
Accreditation to: ISO Accreditation System (Certification and Audit) by: TÜRKİYE AKKREDİTASYON VE DENETİM ENSTİTÜSÜ (TADEN) (T.C. Ministry of Industry, Trade and Technology, Presidency of the Board of Accreditation and Certification)

IQR

CERTIFICATE

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE.

Has been assessed and found to Comply with the Requirements of:
Development or applicable standardler gerektiklerine uygunluğu doğrulanmıştır.

ISO 9001:2008
The Quality Management System is applicable to:
Kallı Hizmet Sistemi

CALL CENTER SERVICES
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

Certificate Number: 2017/0438/0015
Belge Numarası: 2017/0438/0015

Initial Certification Date: 13.04.2017
Başlangıç Tarihi: 13.04.2017

Certification Period: 3 years
Belgeleme Periyodu: 3 yıl

Certificate Expiry Date: 12.04.2018
Belge Geçerlilik Tarihi: 12.04.2018

IAF **G** **IQR**

QCS International

Certificate

This is to Certify that the Management System of
Bu belge ile Yönetim Sistemi Belgelendirilmiştir.

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE

Has been assessed and found to Comply with the Requirements of:
Denetimde ve uygulanabilir standartler gerektiklerine uygunluğu doğrulanmıştır.

OHSAS 18001:2007
The Occupational health and safety Management System is applicable to:
Sağlıklı İş Güvenliği Yönetim Sistemi:

CALL CENTER SERVICES
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

Certificate No: 0805/136
Sertifika Numarası: 0805/136

Date of Certification Audit: 07.04.2017
Denetim Tarihi: 07.04.2017

Date of Issue: 13.04.2017
Yayınlanma Tarihi: 13.04.2017

Initial Certification Date: 07.04.2017
Başlangıç Tarihi: 07.04.2017

Date of Expiry: 12.04.2018
Belge Geçerlilik Tarihi: 12.04.2018

QCS International

Certificate

Bu belge ile yönetim sistemi belgelendirilmiştir:
KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE

Aşağıdaki standartların gerektiklerine uygunluğu beyan edilmiştir:
PCI DSS

Standartın uygulanması ile ilgili olarak beyan edilmiştir:
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

Sertifika Numarası: PCI/1346
Belgelendirme Denetim Tarihi: 07.04.2017

Yayınlanma Tarihi: 13.04.2017

Belge Geçerlilik Tarihi: 12.04.2018

Belgelendirme Periyodu: 1 Yıl

Referans: Ek 1

Genel Müdür

QCS International

Certificate

This is to Certify that the Management System of
Bu belge ile Yönetim Sistemi Belgelendirilmiştir.

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE.

Has been assessed and found to Comply with the Requirements of:
Denetimde ve uygulanabilir standartler gerektiklerine uygunluğu doğrulanmıştır.

ISO 15383
Müşteri Başvuru Merkezi Yönetim Sistemi:
Customer Contact Center Management System:

CALL CENTER SERVICES
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

Certificate No: 0001246
Sertifika Numarası: 0001246

Date of Certification Audit: 07.04.2017
Denetim Tarihi: 07.04.2017

Date of Issue: 13.04.2017
Yayınlanma Tarihi: 13.04.2017

Date of Expiry: 12.04.2018
Belge Geçerlilik Tarihi: 12.04.2018

QCS International

Certificate

This is to Certify that the Management System of
Bu belge ile Yönetim Sistemi Belgelendirilmiştir.

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE.

Has been assessed and found to Comply with the Requirements of:
Denetimde ve uygulanabilir standartler gerektiklerine uygunluğu doğrulanmıştır.

ISO 10002:2004
The Customer Satisfaction and Complaint Management System is applicable to:
Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemi:

CALL CENTER SERVICES
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

Certificate No: M011246
Sertifika Numarası: M011246

Date of Certification Audit: 07.04.2017
Denetim Tarihi: 07.04.2017

Date of Issue: 13.04.2017
Yayınlanma Tarihi: 13.04.2017

Date of Expiry: 12.04.2018
Belge Geçerlilik Tarihi: 12.04.2018

QCS International

Certificate

This is to Certify that the Management System of
Bu belge ile Yönetim Sistemi Belgelendirilmiştir.

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
ORTA MAH. VEZİR KÖPRÜ CAD. ORDU SOK. NO:23 A-10
KARTAL / İSTANBUL / TÜRKİYE.

Has been assessed and found to Comply with the Requirements of:
Denetimde ve uygulanabilir standartler gerektiklerine uygunluğu doğrulanmıştır.

ISO 10004:2012
Müşteri Memnuniyeti:
Customer satisfaction:

CALL CENTER SERVICES
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

Certificate No: M011246
Sertifika Numarası: M011246

Date of Certification Audit: 07.04.2017
Denetim Tarihi: 07.04.2017

Date of Issue: 13.04.2017
Yayınlanma Tarihi: 13.04.2017

Date of Expiry: 12.04.2018
Belge Geçerlilik Tarihi: 12.04.2018

NUVO CERT

SERTİFİKA

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ

Çalışma Standartlarının
Türkiye Araştırmacılar Derneği Tarafından belirlenen
Güvenli Araştırma Standartlarının
gerektiklerine uygunluğu denetlenerek onaylanmıştır.

Kapsam:
GAB 2014
TAM ARAŞTIRMA

Veriliş Tarihi - Issue date : 29.09.2017
Geçerlilik Tarihi - Validity Date : 29.09.2018
Belge Periyodu - Certificate Period : 3 yıl / 3 years
Sertifika No - Certificate No : NV - GAB - 2909/17.

NUVO CERTIFICATION
Sistem Belge Onay / System Certification Approved

NUVO CERTIFICATION
Sistem Belge Onay / System Certification Approved

NUVO CERT

SERTİFİKA

Bu sertifika ile
This is to certify that

KPI TEKNOLOJİ VE DESTEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ

Fevri Çökemek Mahallesi Bilgin Sokak No:22/A Merkez - Talca / Türkiye

Telik edilmiş ve uygulanabilir standartlar gerektiklerine uygunluğu tespit edilmiştir.
Has been assessed and found to be in compliance with the requirements of:

ISO 20252:2012
PAZAR KAMUOYU VE SOSYAL ARAŞTIRMALAR
MARKET, OPINION AND SOCIAL RESEARCH

Sertifika aşağıdaki kapsam için geçerlidir.
This certificate is valid for the following scope of activities:

Piyaşe ve Kamuyu Araştırma Faaliyetleri
Market of Public Opinion Researching Activities

Veriliş Tarihi - Issue date : 29.09.2017
Geçerlilik Tarihi - Validity Date : 29.09.2018
Belge Periyodu - Certificate Period : 3 yıl / 3 years
Sertifika No - Certificate No : NV - OVR - 2909/17

NUVO CERTIFICATION
Sistem Belge Onay / System Certification Approved

ÇAĞRI MERKEZLERİMİZDEN KARELER



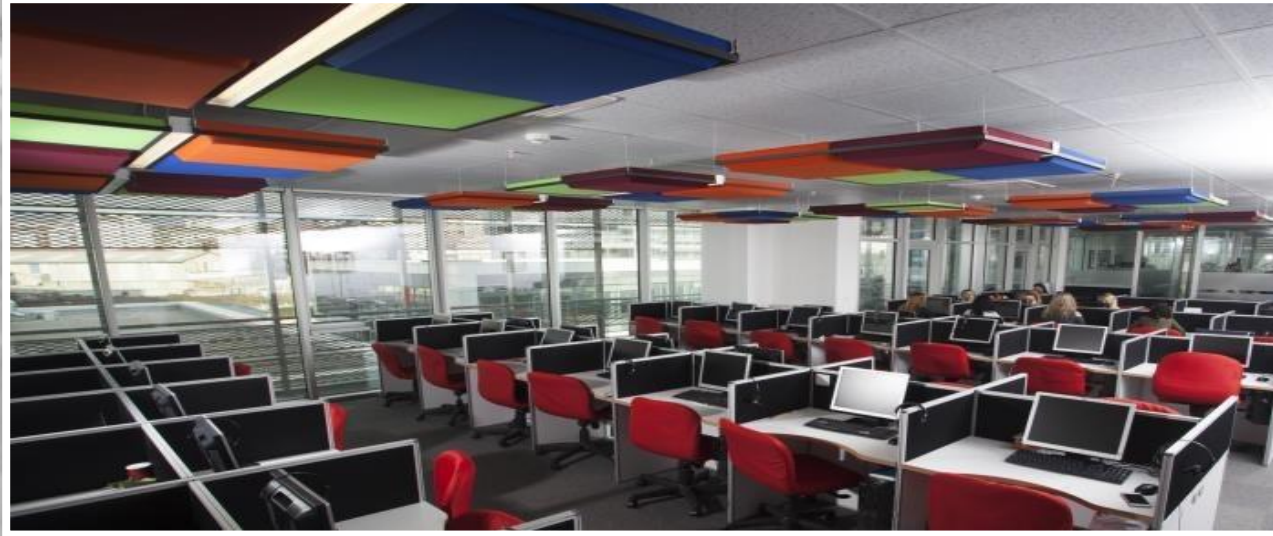
YALOVA



ÇAĞRI MERKEZLERİMİZDEN KARELER



ÇAĞRI MERKEZLERİMİZDEN KARELER





TEŞEKKÜRLER