

**TRCtms**

**İletişim Yönetim Sistemi**



**Çok Konuşun, Az Ödeyin**

**turcom**<sup>®</sup>  
teknoloji

"fark yaratan çözümler"

### TRCtms ile Çok Konuşun, Az Ödeyin!

Şirket çalışanlarınızın telefondaki performanslarını daha iyi yönetebilmek ve iletişim disiplini sağlayabilmek, iletişim masraflarınızı %30-%70 oranında azaltabilmek,

Ekstra tarife avantajlarından yararlanmak,

Ekip içinde müşteriler ile kurulan iletişim hakkında bilgi paylaşımını kolaylaştırmak,

Personelinizin özel ve iş amaçlı iletişimlerini gözlemleyip raporlayabilmek istiyorsanız,

**TRCtms sizin için en ideal çözüm.**







### TRCtms Nedir?

TRCtms, TURCom'un şirketlere yönelik geliştirdiği bir İletişim Yönetim Sistemidir. TRCtms, şirketlerin telefondaki performanslarını daha iyi yönetebilmelerini, çalışanların verimliliklerini arttırmalarını ve maliyetlerini azaltmalarını sağlayan fonksiyonlar sunar.

### TRCtms Nasıl Çalışır?

Santralinize yerleştirilecek bir PC ile gerekli bilgiler TURCom'da sizin için ayrılan bir sunucuda toplanır. TRCtms bu bilgileri analiz edip rapora dönüştürerek, vakit ayrılması zor olan bu görevi üstlenir. TRCtms'nin internet tarayıcısı üzerinden çalışması sayesinde size verilen IP adresi üzerinden istediğiniz raporlama kriterlerini belirleyerek, tercih ettiğiniz zaman aralıklarında görebilir ya da sistem tarafından size e-mail olarak iletilmesini sağlayabilirsiniz. Ayrıca, talebiniz doğrultusunda TURCom uzmanları tarafından yapılan analizler de e-mail yoluyla size iletilir.

### TRCtms'nin Özellikleri Nelerdir?

-  Maliyet Analizi
-  Görüşme Disiplini
-  Performans Analizi
-  Çalışanların Verimliliğinin Arttırılması
-  Müşteri Analizleri
-  Bilgi Paylaşımı



## Maliyet Analizi

Telekomünikasyon piyasasındaki artan rekabet, operatörlerin daha agresif tarifeler oluşturmalarına neden olmaktadır. TRCtms içinde yer alan "Tarife Yöneticisi" sayesinde kurumlar aynı miktardaki telefon görüşmesini daha ekonomik şekillerde yapabilmeyi yollarını araştırabilir. Telefon görüşmelerinin analiz edilmesi ile elde edilebilecek tasarruf oranı %50 seviyesine rahatlıkla gelebilmekte ve bazı durumlarda %70'lere kadar çıkabilmektedir. Bu tarifeleri yakından takip eden şirketlerde TRCtms ve TURCom tarife analistleri sayesinde yukarıdaki kazanımları elde etmek mümkündür.

## Görüşme Disiplini

Şirketlerin çalışanlarına işlerini görmeleri için sağladığı iletişim olanaklarının özel amaçlarla ve aşırı maliyet getirecek şekilde kullanılması istenmeyen bir durumdur. Görüşme Disiplini olarak adlandırdığımız bu sorunun çözümü için çok hassas politikalar üretilmesi gerekir. Üretilen politikaların, çalışanlar üzerinde gereksiz baskı oluşturmadan, iş yapabilmeye olanakını sınırlamadan otokontrolü arttırması gerekir.

Ancak TRCtms içindeki görüşme disiplini fonksiyonları, karar verilecek politika ne olursa olsun, uygulanabilmesini mümkün kılacak araçları sunmaktadır.

Bu tür Görüşme Disiplini politikalarının sadece telefon santrali üzerinden kurulan iletişimi değil, çalışanlara verilen GSM telefonlarını da kapsayabilmesi; şirketlere daha öncesinde uygulaması olanaksız olarak görülen politikaları yaşama geçirme şansı vermektedir ve böylece doğrudan iş performansını arttıran sonuçlar elde edilebilmektedir.

## Performans Analizi

İş yaparken sürekli telefon kullanıldığına göre, iş yapma performansına ilişkin bazı ölçümler, doğrudan telefon üzerinden yapılabilir. Departmanların ve çalışanların telefonu nasıl kullandığını inceleyen yöneticiler, hızlı reaksiyon alınması gereken durumları çok daha kolay fark edip, doğru kararlar için gereken

objektif verilere ulaşabilirler. Ayrıca çalışanların iş performanslarına ilişkin analizler de yapılabilir. Böyle sadece genellikle çağrı merkezlerinde yapılabileceği düşünülen ölçümler, şirketin telefon ile iş yapan tüm personelini kapsayacak şekilde genişletilebilir.

## Çalışanların Verimliliğinin Arttırılması

TRCtms, telefon ile iş gören personelin performansını arttırmaya yönelik araçlar da sunmaktadır. Çalışanlar, kendi kendisini güncelleyebilen ve kullanımı son derece pratik olan ortak bir telefon rehberi ile telefon görüşmelerine ilişkin notlar alıp iş arkadaşları ile paylaşabilirler. Böylece telefonda boşa harcanan zaman kazanılmış olur, şirket içinde yaşanan iletişim kazaları azaltılabilir.

## Müşteri Analizleri

Müşteriler ve diğer iş paydaşları arasında telefon ile kurulan iletişimin analizinin yapılabilmesini sağlar. Belli bir zaman dilimi içinde belli bir müşteri ve müşteri grubu ile şirket içinde hangi birimlerin ve/veya kişilerin hangi sıklıkta iletişim kurduğunun belirlenmesini sağlar. Böylece firma bu konu hakkında önceden önlem alabilme imkanına kavuşur.

## Bilgi Paylaşımı

Yoğun iş ortamlarında, bir sürecin içinde yer alan kişiler arasındaki bilgi iletimindeki aksamalar, sürecin sağlıklı yürütülmesinde sıkıntılar yaratabilmektedir. Bu sıkıntılar genellikle çalışanların daha fazla çaba harcaması ile krize dönüşmeden atlatılmaktadır ama bazen telafisi pahalıya mal olan sorunlar ortaya çıkmaktadır. Her şekilde, bu tür sıkıntıların azaltılması, harcanan emek karşılığında daha fazla iş üretilmesine yardımcı olacaktır. TRCtms uygulamaları, ekip içinde, müşterilerle kurulan iletişim hakkında bilgi paylaşımını kolaylaştıran birçok unsur içermektedir.

## Kimler Kullanmalı

Telefon görüşme giderlerini kontrol etmek isteyen her kurum kullanabilir.

# “fark yaratan çözümler,,

## TURCom Teknoloji Hakkında

**Kuruluş:** 1993

### **Başlıca Çalışma Alanları:**

- Sistem Entegrasyonu, Ses/Görüntü/Veri İletişimi,
- Kurumsal Telekomünikasyon, İnternet ve Veri Merkezi İşletmeciliği,
- Yapısal Kablolama ve Sistem Odası Kurulumları,
- Bilgi ve Erişim Güvenliği ile Yönetimi,
- Server, Bilgi Depolama ve Yedekleme Çözümleri,
- Döküman Yönetimi ve Arşivleme Çözümleri,
- Mobil Çözümler ve Uygulamaları,
- Çağrı Merkezleri Optimizasyon Çözümleri,
- Teknoloji ve Telekom Altyapısı Taşınma Hizmetleri,
- Help Desk ve Hat Bakım - Ürün Destek Hizmetleri,

### **Hizmet Anlayışı ve Sistemi**

7/24 servis anlayışı içinde; İstanbul merkezli 21 ilde ofis,ülke bazında yaygın ve her geçen gün sayısı artan POP merkezleri ile global standartlara uygun 4 veri merkezi...

### **Sloganı**

Fark yaratan çözümler...

\* TRCTms ve TRCTms'e ait tüm modül-ürün isimleri, logoları TURCom A.S.' nin ticari ve tescilli markalarıdır. TURCom süregelen ürün geliştirme çalışmaları doğrultusunda, üretimini yaptığı sistem ve yazılım ürünleri üzerinde önceden haber vermeksizin değişiklik yapma hakkına sahiptir. Brosürde yer alan bilgiler, broşürün yayımlandığı tarihteki bilgiler olup, yanlışlık, yazım hatası değişiklik gibi nedenlerle oluşabilecek farklılıklardan dolayı doğabilecek, doğrudan veya dolaylı, her türlü maddi/manevi zararlar ve masraflardan ve her ne şekilde olursa olsun üçüncü kişilerin uğrayabileceği her türlü zarar ve masraflardan dolayı TURCom sorumlu tutulamaz. TURCom, bu belgede açıkça veya dolaylı olarak hiç bir garanti taahhüdünde bulunmaz.



**turcom**<sup>®</sup>  
teknoloji



[www.turcom.com.tr](http://www.turcom.com.tr)

“fark yaratan çözümler”

İncesu Sok. No: 7 Etiler - 34337 İstanbul • Tel: (0212) 349 29 29 • Faks: (0212) 349 29 30 • [info@turcom.com.tr](mailto:info@turcom.com.tr)