

Teknolojinin iş süreçlerine katkısı
Akıllı Etkileşim (Interactive Intelligence™) Sisteminin
Varlık Yönetim Şirketleri uygulaması

BARIŞ KAYAR

111641040

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ALPER UYAR

2015

Teknolojinin iş süreçlerine katkısı
Akıllı Etkileşimli (Interactive Intelligence™) Sisteminin
Varlık Yönetim Şirketleri uygulaması

BARIŞ KAYAR

111641040

PROJE DANIŐMANI : ALPER UYAR

İMZA :

KOMİSYON ÜYESİ : GİZEM TURNA

İMZA :

PROJENİN ONAYLANDIĞI TARİH :

ÖZET

Bankaların bilançolarında yer alan şüpheli alacak kalemlerini bireysel ve ticari tahsil edilemeyen alacaklar oluşturmaktadır. Bu alacakların tahsil edilip edilemeyeceği konusunda kesin bir bilgi olmadığından alacaklar ihale açılarak varlık yönetim şirketlerine devredilmektedir. Bu yol ile bankaların şüpheli alacaklarından kurtularak bilançolarının daha güvenilir hale gelmesi, tahsil edilememiş borçların uygun koşullarla tahsilatı, borçluların yeniden kredi ya da borç kullanabilir hale gelmesi ve ekonominin canlanması amaçlanmaktadır.

Varlık yönetimi şirketleri banka borçlularını devraldıktan sonra borçlulara ulaşarak anlaşma yoluyla borcun ibrasını amaçlar. Süreç bir tahsilat operasyonudur. Tahsilat operasyonu sürecinde varlık yönetimi çalışanları borçlulara telefon kanalı ile ulaşarak bazı teklifler sunmakta ve hukuki yollara başvurmadan anlaşarak borcun ibrası için çalışmaktadırlar.

Tahsilat operasyonlarında telefon ile borçlulara ulaşmak oldukça yorucu ve zor bir uğraştır. Çoğu zaman tahsilat temsilcileri aradıkları borçluya çeşitli sebeplerden (yanlış numara, meşgul, telesekreter, ulaşamıyor ...vb) ulaşamamaktadır. Akıllı telefon sistemleri ile tahsilat operasyonlarındaki telefon ile borçluya ulaşma işinin yükü, tahsilat temsilcilerinin üzerinden alınabilmektedir. Akıllı arama sistemleri boşta bekleyen çalışan sayısına bağlı olarak öngörülü olarak sürekli müşterileri arar, gerçek insan sesi algıladığında ise bu çağrıyı ilgili tahsilat temsilcisine transfer eder. Bu sayede çalışanlar tek tek numara aramaktan, ulaşamıyor mesajı, telesekreter, fax sesi dinlemekten kurtulmuş olur ve zamanını daha çok konuşmaya ayırabilir. Elde edilecek zaman tasarrufu ve daha fazla borçluyla görüşülmesi operasyonun verimini ve iş gücü kazancını arttıracaktır. Bu durumda dolaylı olarak karlılık da artacaktır.

İÇİNDEKİLER	Sayfa
GİRİŞ	1
1. VARLIK YÖNETİM ŞİRKETLERİ	2
1.1. Varlık Yönetim Şirketlerinin Tarihi Gelişimi	2
1.2. Varlık Yönetim Şirketlerinin Türkiye'deki Gelişimi	2
1.3. Varlık Yönetim Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik	3
1.4. Faaliyet Alanı	4
1.5. Sektörün Büyüme Hızı	5
2. Tahsilat Operasyonu	10
2.1. Alacakların Devri	10
2.2. Tahsilat Süreci	11
3. İLETİŞİM KANALLARI VE ETKİLEŞİM	12
3.1. Kısa Mesaj	12
3.2. E-Posta	12
3.3. Telefon	12
3.4. Faks	13
3.5. Sohbet	13
4. AKILLI ETKİLEŞİM (INTERACTIVE INTELLIGENCE™)	13
4.1. Dış Arama Sistemi (Outbound Dialer)	16
4.1.1. Kavramlar	16
4.1.2. Dış Arama Tipleri	17
4.1.2.1 Öngörülü Dış Arama Sisteminin Çalışma Mantığı	18
4.1.2.2 Öngörülü Dış Arama ve El İle Arama Arasındaki Performans Farkı	20
5.2. Öngörülü Dış Arama Sisteminin Tahsilat Operasyonu Uygulaması	21
5.2.1. Tahsilat Operasyonu Örnek Uygulama Ekranları	24
5.3. Akıllı Etkileşim Sistemi Yönetim ve Çalışma Ekranları	29
5.3.1. Sistem Yönetimi Aracı (Interaction Administrator)	29
5.3.2. Sistem İzleme ve Müdahale Aracı (Interaction Business Manager)	33
5.3.3. Sesli Yanıt Sistemi Tasarım Aracı (Interaction Attendant)	38
5.3.4. Sistem Özelleştirme Geliştirme Aracı (Interaction Designer)	39
5.3.5. Etkileşim Yönetim Aracı (Interaction Client)	41
Sonuç	42

TABLO ve GRAFİK DİZİNİ	Sayfa
Tablo 1 Varlık Yönetim Şirketleri Seçilmiş Gelir Tablosu Kalemlerinin Görünümü	6
Tablo 2 Varlık Yönetim Şirketleri Temel Bilanço Büyüklüklerinin Görünümü	6
Tablo 3 Varlık Yönetim Sektörü Sağlamlık Göstergeleri	6
Tablo 4 Kartlı Ödeme Sistemlerindeki Gelişim	7
Tablo 5 Finansal Ürünlere/Hizmetlere Göre Müşterilerin Değişimi	7
Tablo 6 Finansal Sektörün Aktif Büyüklüğündeki Değişim	7
Tablo 7 Varlık Yönetim Şirketleri Temel Bilanço Büyüklükleri	8
Tablo 8 Varlık Yönetim Şirketleri Seçilmiş Gelir Tablosu Kalemleri	8
Tablo 9 Varlık Yönetim Sektörü Performans Göstergeleri	8
Grafik 1 Bankacılık Dışı Finansal Sektörün Aktif Büyüklüğü	9
Grafik 2 Bankacılık Dışı Finansal Sektör Payları	9
Tablo 10 : Öngörülü Dış Arama tahminlemesi	19
Grafik 3 Öngörülü Dış Arama Tahminleme ve Gerçekleşen Grafiği	19
Tablo 11 : Varlık yönetim şirketlerinde örnek El ile arama istatistikleri	20
Tablo 12 : Varlık yönetim şirketlerinde örnek Öngörülü Dış Arama istatistikleri	20

ŞEKİL DİZİNİ	Sayfa
Şekil 1 Interactive Intelligence Unified Management of Customer Interactions	14
Şekil 2 Interactive Intelligence Solution Platforms	14
Şekil 3 Interactive Intelligence Architecture	15
Şekil 4 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Çağrı Bekleme Ekranı	25
Şekil 5 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Çağrı Karşılama Ekranı	26
Şekil 6 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Borç Detay Ekranı	27
Şekil 7 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Protokol Ekranı	28
Şekil 8 Interaction Administrator	29
Şekil 9 Server Configuration	30
Şekil 10 People	30
Şekil 11 System Configuration	31
Şekil 12 Interaction Dialer	32
Şekil 13 Interaction Administrator - Contact List	33
Şekil 14 Interaction Recorder	33
Şekil 15 IC Business Manager - Call Activity	34
Şekil 16 IC Business Manager - Worgroup Details	34
Şekil 17 IC Business Manager - Worgroup Details	35
Şekil 18 IC Business Manager - Quality Manager	36
Şekil 19 IC Business Manager - Interaction Recorder	37
Şekil 20 Operasyon İzleme Örneği	37
Şekil 21 Toplu Operasyon Yönetim Örneği	38
Şekil 22 Toplu Operasyon İzleme Örneği	38
Şekil 23 Interaction Attendant	39
Şekil 24 Interaction Designer	40
Şekil 25 Interaction Client	41

GİRİŞ

Bankacılık sektörü birikmiş borçların giderek artması nedeniyle durgunluk ve kriz ile karşı karşıya gelmektedir. Bankalar müşterilerini takip ve tahsilatta zaman zaman zorlanmakta ve bilançolarında şüpheli alacaklar kalemi şişerek bilançonun güvenilirliğini azaltmaktadır. Bununla beraber takibe düşmüş olan bireysel ve kurumsal müşteriler kara listelere alınarak finansal hareketleri kısıtlandığı için ekonomi dışında kalmaktadırlar. Pazarı canlı tutmak, oyuncuları geri kazanmak ve anlaşmazlıkları gidermek için Varlık Yönetim Şirketlerinin bu borçluları uygun koşullarla devralarak, borçlulara ulaştığı ve hem borçluların kazançlı çıkacağı hem de kendilerinin zarar etmeyeceği koşullarla borcun ibrasına çalışırlar. Bu işlemin sonucunda ekonomi yeni oyuncular kazanırken tahsil edilemeyen ekonomi dışı kalmış sermaye yeniden ekonomiye kazandırılır ve bankalar da şüpheli alacaklarından kurtarılmış olur.

Hala bir çok varlık yönetim şirketi geleneksel yöntem olarak müşterilere telefon kanalından ulaşarak, tahsilat için borçluyu uzlaşmaya ikna etmeye çalışmaktadır. Çalışanların müşterilere ulaşmak için her seferinde telefon tuşlaması ve karşı taraftan “yanlış numara”, “meşgul” , “faks”, “telesekreter” .. vb yanıtlar alması tahsilat operasyonlarını yavaşlatan ve çalışanların moralini bozan en büyük sorunlardandır. Çalışanların sabit gelirinin düşük olduğu ve yapılan tahsilatın %1-5 i arasında prim gibi bir ödül sistemiyle asıl gelirlerini elde ettiğini de düşünürsek, çalışma zamanının büyük kısmının telefon çevirmeye harcanması verimsizliği katlayarak arttıran bir faktördür.

Bu verimsizliğin giderilmesi, çalışanların ofis işleri dışındaki tüm zaman ve enerjisini sadece borçlulara ayırmasını sağlamak, tahsilat operasyonlarının verimini ve çalışanların da gelirini arttıracaktır, birim zamanda ulaşılan borçlu ve yapılacak tahsilatı da arttıracaktır. Bu akışı hızlandırmanın ve verimi arttırmanın yolu teknolojiyi iş süreçlerine uygulamak ile mümkündür. Bu projede Interactive Intelligence yazılım tabanlı, programlanabilir telefon santralinin yeterli fonksiyonlar ile bir tahsilat operasyonunun yükünü hafifletecek yeteneklerini inceleyeceğiz.

1. VARLIK YÖNETİM ŞİRKETLERİ

1.1. Varlık Yönetim Şirketlerinin Tarihi Gelişimi

Varlık Yönetim Şirketleri finans sektörüne yönelik olarak sektördeki sorunlu varlıkların, piyasalarca kabul gören ve ticari koşullarda pazarlanabilir finansal ürünlere dönüştürülerek, piyasaların akışkanlık kazanmasına katkıda bulunmak amacı ile kurulan, ortaklarına piyasa koşulları çerçevesinde bir sermaye getirisi sağlamayı hedefleyen kuruluşlardır.

Sorunlu varlıkların alacaklı yerine bu konuda uzman bir kuruluş tarafından yönetilmesi fikri 1930 ların başında dünyada yaşanan genel ekonomik krizin etkisi ile Avusturalya Ulusal Bankası tarafından ortaya atılmıştır. Avusturalya Ulusal Bankası tarafından kurulan şirket, bankaların düşük kaliteli aktiflerini satın almakla görevlendirilmiştir.

Daha sonraki ekonomik krizlerde Çek Cumhuriyeti, Fransa, Endonezya, İsveç, Arnavutluk, Meksika, Japonya, İspanya ve ABD gibi ülkelerde de varlık yönetim şirketleri devletler tarafından kurulmuştur. Daha sonraları mali piyasaları gelişmiş ülkelerde sorunlu varlıkların devralınması, yönetilmesi ve elden çıkarılması faaliyetlerini, sorunlu varlıklar üzerinde uzmanlaşmış özel sektör kuruluşları piyasa kuralları içerisinde yürütmeye başladılar. Şimdilerde ülkemiz dahil olmak üzere bir çok ülkede ticari kurallar çerçevesinde faaliyet gösteren özel sektöre ait Varlık Yönetim Şirketleri faaliyetlerini sürdürmektedir.

1.2. Varlık Yönetim Şirketlerinin Türkiye'deki Gelişimi

90 lı yıllarda reel sektörde yaşanan krizin aşılabilmesi için “Londra Yaklaşımı” ndan esinlenilerek “İstanbul Yaklaşımı” ve “Anadolu Yaklaşımı” devreye girmiştir. Kamu tarafından yapılan düzenlemelerle uygulamaya geçirilen bu yaklaşımlarla reel sektörün yeniden yapılandırılarak bu firmaların yeniden ekonomiye kazandırılmaları ya da finans sektörüne olan borçlarını ödeyebilmeleri amaçlanmıştır.

İlk olarak 30.01.2002'de kabul edilen 4743 sayılı (“Mali Sektöre Olan Borçların Yeniden Yapılandırılması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”) yasaya dayalı olarak çıkartılan Yönetmelik kapsamında uygulamaya geçmiştir.

01/11/2006 tarih ve 26333 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış olan yönetmeliğin 3-F maddesine göre; Varlık yönetim şirketi: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu, bankalar ve diğer mali kurumların alacakları ile diğer varlıklarının satın alınması, tahsili, yeniden yapılandırılması ve satılması amacıyla yönelik olarak faaliyet göstermek üzere bu Yönetmelik hükümlerine göre izin alarak kurulan şirketleri ifade etmektedir. (26333 sayılı Resmi Gazete)

1.3. Varlık Yönetim Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik

1 Kasım 2006 tarih ve 26333 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Yönetmelik 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 93 ve 143 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır. Yönetmelik, 4743 sayılı Mali Sektöre Olan Borçların Yeniden Yapılandırılması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 3 üncü maddesinin yedinci fıkrası uyarınca düzenlenen ve 1 Ekim 2002 tarihli ve 24893 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Varlık Yönetim Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmeliğin yerini almaktadır.

Yönetmelikte, varlık yönetim şirketlerinin kuruluş, faaliyet, ana sözleşme değişikliği ve hisse devir izinleri ile bu hususlara ilişkin olarak Kuruma gönderilecek belgelere ve üst düzey yöneticilerinin nitelikleri ve atanmalarına ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir.

Varlık yönetim şirketi kurucuları ile tüzel kişi kurucularını kontrol eden gerçek ve tüzel kişilerin 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 8 inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen ve banka kurucularında aranan tüm şartları taşımaları zorunlu hale getirilmiştir. Bu çerçevede, kurucu ortakların Bankacılık Kanununun 71 inci maddesi uygulanan bankalarda nitelikli pay sahibi olmaması veya kontrolü elinde bulundurmaması, ayrıca tüzel kişi ortaklık yapısının şeffaf ve açık olması şartları ilave edilmiştir.

Kuruluş ve faaliyet iznine ilişkin prosedürler ayrıntılı olarak düzenlenmiş, yabancı uyruklu kişiler ile yönetim kurulu üyeleri ve genel müdürlerce temin edilecek bilgi ve belgelere ilişkin hususlar ihdas edilmiş ve faaliyete geçildiği tarihten itibaren yedi iş günü içerisinde durumun Kuruma bildirilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Ayrıca, varlık yönetim

şirketlerinin faaliyet alanları 5411 sayılı Bankacılık Kanununun ilgili madde hükmü ile paralel hale getirilmiş ve varlık yönetim şirketlerinin yapabilecekleri işlemler ile bunların denetimine ve denetimler sonucu alınacak önlemler kapsamında faaliyet izinlerinin iptaline ilişkin usul ve esaslar ayrıntılı olarak düzenlenmiştir.

Ayrıca, mülga Yönetmelikten farklı olarak, varlık yönetim şirketlerine, Kurum tarafından talep edilecek her türlü belgeyi ibraz etme; devraldıkları toplam alacaklar ile diğer varlıklarını, Türkiye Muhasebe Standartları ile Türkiye Finansal Raporlama Standartları çerçevesinde belirlenen usul ve esaslara uygun olarak değerlendirme ve karşılık ayırma ile bahse konu standartlar çerçevesinde finansal tablo düzenleyip yayımlama zorunluluğu getirilmiştir. (BDDK FİNANSAL PİYASALAR RAPORU/EYLÜL, 2006 S.142.)

1.4. Faaliyet alanı

MADDE 11 – (1) Varlık yönetim şirketleri,

- a) Banka, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu ve diğer mali kurumların alacakları ile diğer varlıklarını satın alabilir, satabilir, satın aldığı alacakları tahsil edebilir, varlıkları nakde çevirebilir veya bunları yeniden yapılandırarak satabilir.
- b) Alacakların tahsili amacıyla edindiği gayrimenkul veya sair mal, hak ve varlıkları işletebilir, kiralayabilir ve bunlara yatırım yapabilir.
- c) Alacaklarını tahsil etmek amacıyla borçlularına ilave finansman sağlayabilir.
- ç) Banka, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu ve diğer mali kurumların alacakları ile diğer varlıklarının yeniden yapılandırılması veya üçüncü kişilere satışında danışmanlık ve aracılık hizmeti verebilir.
- d) Ana faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere sermaye piyasası mevzuatı dâhilinde ve gerekli izinleri almak kaydıyla faaliyette bulunabilir ve menkul kıymet ihraç edebilir.
- e) Faaliyetlerini gerçekleştirmek amacıyla iştirak edinebilir.

f) Diğer varlık yönetimi Şirketlerinin satıŐına aracılık ettiği veya ihraç ettiği finansal ürünlere yatırım yapabilir.

g) Şirketlere kurumsal ve finansal yeniden yapılandırma alanlarında danışmanlık hizmeti verebilir.

(2) Varlık yönetim Şirketleri, bu maddede belirlenen konular dışında faaliyette bulunamaz. Banka ve diğer mali kurumların alacakları ile diğer varlıklarının satın alınmasına münhasır olarak, alacağını veya diğer varlığını satın aldığı banka veya diğer mali kurumlardan kredi kullanamazlar. (26333 sayılı Resmi Gazete)

Varlık yönetim Şirketlerinin faaliyet alanları resmi gazete de yayınlanmış yönetmelik ile net bir çerçeveye oturtulmuŐtur. Bu Şirketlerin ihaleler neticesinde satın almaya hak kazandığı alacak haklarının yeniden yapılandırılması ve tahsilatı için yapılan operasyon bu çalıŐmanın temel konusudur.

1.5. Sektörün Büyüme Hızı

2012 yılının 3. eyreğinde yayınlanan raporda Şu açıklamalara yer verilmiŐtir;

Varlık yönetimi Şirketlerinin aktifleri 2012 yılının üçüncü çeyreğinde bir önceki yılın aynı dönemine göre %26,6 oranında artmıŐtır. Bu artıŐta, aktif kalemler içinde en ağırlıklı kalem olan devralınan takipteki krediler hesabında görülen %50,7 oranındaki yükseliŐ etkendir. Buna paralel olarak krediler için ayrılan karŐılıklarda görülen artış göze çarpmaktadır. Sektörünün ana kaynağını oluŐturan “alınan kredilerin” bilanço payı aynı dönemde düşmüştür. zkaynaklarda %36,7 oranında bir artış görülürken bilanço payı %29,4’den %31,8’e çıkmıŐtır. Nazım hesaplarda ise %116,2 oranında bir büyüme yaŐanırken, bilançoya oranı %10,1’den %11,5’e yükselmiştir.

Varlık yönetimi Şirketlerinin krlilik performansı 2012 yılının üçüncü çeyreğinde de güçlü görünümünü korumaktadır. Faiz gelirleri 2012 yılının üçüncü çeyreğinde bir önceki yılın aynı dönemine göre önemli düzeyde artarken ücret ve komisyon gelirlerinde bir miktar gerileme söz konusudur.

Tablo 4.2-11: Varlık Yönetim Şirketleri Seçilmiş Gelir Tablosu Kalemlerinin Görünümü

Milyon TL	2008	2009	2010	2011	Mar.12	Haz.12	Eyl.12	Değişim (%)	
								Eyl.2011-Eyl.2012	Eyl.2011-Eyl.2012
Faiz Gelirleri	2,4	130	179,4	275,8	73,7	167,6	237,5		54,9
Faiz Giderleri	15,5	27,3	35,8	52,8	14,6	28,0	44,9		54,9
Ücret ve Komisyon Gelirleri	2,4	-4,4	-16,0	-31,3	-4,2	-9,4	-13,4		-5,6
Diğer Faaliyet Gelirleri	24,2	61,4	79,4	107,8	30,4	76,8	22,7		-31,6
Diğer Faaliyet Giderleri	36,5	38	139,3	170,6	44,4	112,9	148,9		50,5
Kambiyo İşlemleri Kâr/Zararı	-33,3	-7,36	1,3	-19,7	4,6	7,9	6,7		-75,2
Vergi Karşılığı	-2,2	1	0,6	13,1	4,7	2,5	4,5		139,3
Net Dönem Kâr/Zararı	-54,7	24,1	54,2	74,3	28,2	53,5	60,9		55,9

Tablo 1: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül, 2012, s.31**Tablo 4.2-10: Varlık Yönetim Şirketleri Temel Bilanço Büyüklüklerinin Görünümü**

Milyon TL	2008	2009	2010	2011	Mar.12	Haz.12	Eyl.12	Değ. *(%)	Bilanço Payı	
									Eyl.11	Eyl.12
Bankalar ve Diğer Mali Kuruluşlar	40,9	39,6	103,5	166,9	166,1	170,0	199,4	55,4	16,0	19,7
Devralınan Krediler	17,9	190	344,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Devralınan Takipteki Krediler	311	199	277,9	774,9	942,8	1063,0	1089,7	50,7	90,3	107,5
Karşılıklar	7,8	96,2	108,9	130,2	295,4	336,3	354,1	203,0	14,6	34,9
Toplam Aktifler	369,8	356	657,7	875,6	877,8	979,6	1013,9	26,6	100	100
Alınan Krediler	287,1	218	466,7	569,5	519,9	623,3	624,1	15,1	67,7	61,6
Özkaynaklar	74,8	127	178,6	280,2	295,3	315,2	321,9	36,7	29,4	31,8
Bilanço Dışı Hesaplar Toplamı	188,5	119	214,0	97,6	111,8	155,3	116,2	44,2	10,1	11,5

*Bir Önceki Yılın Aynı Dönemine Göre

Tablo 2: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül, 2012, s.30

Sektörün özkaynak kârlılığı 2012 yılının üçüncü çeyreğinde bir önceki yılın aynı döneminde %10,8 ve aktif kârlılığı %3,7 oranında azalmıştır. Bu dönemde zarar eden şirket sayısı değişmeyerek 2 adet olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 4.2-12: Varlık Yönetim Sektörü Sağlık Göstergeleri

(%)	2008	2009	2010	2011	Mar.12	Haz.12	Eyl.12
Bankacılık Dışı Finansal Sektör İçindeki Payı	1,2	1,2	2,0	2,3	2,0	2,1	2,1
Alacaklar/Özkaynaklar Oranı	22,8	32,5	28,7	36,2	31,3	29,7	29,5
Vergi Sonrası Kâr/Özkaynaklar	-73,1	19	30,3	26,5	9,5	17,0	18,9
Vergi Sonrası Kâr/Aktifler	-14,8	6,8	8,2	8,5	3,2	5,5	6,0
Karşılık Oranı	2,5	48,4	39,2	16,8	31,3	31,6	32,5
YP Varlıklar/Aktifler	19,1	17,7	13,2	12,2	8,6	7,1	10,3
YP Yükümlülükler/Pasifler	78,4	16	29,4	24,1	19,1	17,0	18,4
Bilanço İçi YP Net Pozisyon/Özkaynaklar	-292,9	4,9	-59,9	-37,2	-31,2	-30,8	-25,3
Zarar Eden Şirket Sayısı (Adet)	4	3	0	2	1	2	2
Toplam Şirket Sayısı (Adet)	5	6	6	8	8	8	8

Tablo 3: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül 2012 31.sayfa

Varlık yönetim şirketlerinin bankacılık dışı finansal sektör içindeki payında 2012 yılının üçüncü çeyreğinde bir önceki döneme göre hafif bir artış yaşanmıştır. 2009 yılında yaşanan hızlı yükselişin ardından %48,4 seviyesine ulaşan karşılık oranı ise son dönemlerde %32'ler düzeyine inmiştir. (BDDK FİNANSAL PİYASALAR RAPORU/EYLÜL, 2012 S.30-31)

Tablo 4'e ve Tablo 5'e bakıldığında Kredi ve Kredi kartı kullanımını bir önceki yıl aynı dönemlere göre %7-%9,5 aralığında artış göstermiş. Varlık yönetim şirketlerinin satın

aldığı alacakların büyük kısmını batık (geri ödenemeyen takibe düşmüş) kredi ve kredi kartlarının oluşturmakta olduğunu göz önünde bulunduracak olursak, bu artışın da sürekliliği göz önüne alındığında Varlık Yönetimi sektörünün finans sektöründeki yerini daha iyi kavrayabiliriz.

Tablo 3.2-1: Kartlı Ödeme Sistemlerindeki Gelişim

	Adet (Bin)							Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)				
	Mar.11	Haz.11	Eyl.11	Ara.11	Mar.12	Haz.12	Eyl.12	Eyl.11	Ara.11	Mar.12	Haz.12	Eyl.12
Kredi Kartı Sayısı	47.855	49.133	50.139	51.361	52.181	53.163	53.540	8,5	9,4	9,0	8,2	6,8
Visa	27.765	28.543	28.975	29.478	29.499	29.608	29.589	8,0	7,7	6,2	3,7	2,1
MasterCard	19.663	20.174	20.754	21.370	21.941	22.698	23.095	9,7	11,7	11,6	12,5	11,3
Diğer	427	415	410	513	742	856	855	-12,5	13,4	73,7	106,3	108,5
Banka Kartı Sayısı	72.392	75.623	78.059	81.880	85.274	87.212	89.874	15,8	17,1	17,8	15,3	15,1
Electron	45.896	47.024	47.905	48.938	49.225	50.563	51.439	14,0	11,9	7,3	7,5	7,4
Plus	25.914	28.037	28.864	31.672	34.782	35.414	36.707	16,7	23,9	34,2	26,3	27,2
Özel Logolu	582	562	1.290	1.270	1.268	1.235	1.728	100,3	101,2	117,7	119,8	33,9
Sanal Kart Sayısı	4.098	4.064	4.067	4.185	4.245	4.507	4.620	0,5	2,6	3,6	10,9	13,6
POS Cihazı Sayısı	2.243	2.343	2.385	2.405	2.423	2.509	2.545	9,6	10,6	8,1	7,1	6,7

Kaynak: BDDK, BKM.

Tablo 4 (BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül, 2012 s.17)

Tablo 3.2-2: Finansal Ürünler/Hizmetlere Göre Müşterilerin Değişimi

	Adet (Bin)							Önceki Döneme Göre Değişim (%)					
	Mar.11	Haz.11	Eyl.11	Ara.11	Mar.12	Haz.12	Eyl.12	Haz.11	Eyl.11	Ara.11	Mar.12	Haz.12	Eyl.12
Mudi Sayısı	51.294	50.822	52.187	51.874	52.444	51.590	53.179	-0,9	2,7	-0,6	1,1	-1,6	3,1
Mevduat Ban.	49.072	48.521	49.806	49.393	49.923	48.875	50.383	-1,1	2,6	-0,8	1,1	-2,1	3,1
Katılım Ban.	2.223	2.301	2.381	2.481	2.521	2.715	2.796	3,5	3,5	4,2	1,6	7,7	3,0
Kredi Müşterisi	42.278	43.518	44.988	46.109	46.595	47.507	48.222	2,9	3,4	2,5	1,1	2,0	1,5
Kredi Kartı Müş.	27.927	28.461	29.082	29.769	30.579	31.317	31.713	1,9	2,2	2,4	2,7	2,4	1,3
Banka Kartı Müş.	58.827	61.791	64.011	66.573	68.448	69.890	71.270	5	3,6	4	2,8	2,1	2,0
Inter.Bank.Müş.	7.227	7.472	7.828	8.606	9.329	9.468	9.853	3,4	4,8	9,9	8,4	1,5	4,1
Mobil Bank.Müş.	230	248	321	446	555	693	889	7,6	29,3	39,0	24,5	24,9	28,3
Faktoring Müş.	62	66	68	66	68	69	68	7,8	1,8	-1,6	2,4	1,9	-2,2
Finansal K. Müş.	47	46	44	43	44	43	44	-1,6	-3,8	-2,9	0,9	-2,4	3,4
Tüketici F. Müş.	273	292	312	328	336	350	367	7,1	6,7	5,3	2,4	3,9	5,1
Sigorta Kat.Sayısı	v.y.	v.y.	v.y.	49.921	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.
Hayat Dışı	v.y.	v.y.	v.y.	42.041	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.
Hayat	v.y.	v.y.	v.y.	5.230	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.	v.y.
BES	2.379	2.494	2.584	2.642	2.726	2.884	2.974	4,8	3,6	2,2	3,2	5,8	3,1
HS Yatırımcısı	v.y.	v.y.	1.097	1.098	1.091	1.094	1.081	v.y.	v.y.	0,1	-0,8	0,3	-1,2
YF Yatırımcısı	3.441	3.537	3.519	3.286	2.846	2.810	2.885	2,8	-0,5	-6,6	v.y.	v.y.	2,7

Kaynak: BDDK, SPK, TSPAKB, EGM, TSBM, MKK.

Tablo 5: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül, 2012, s.18

Tablo 3.3-1: Finansal Sektörün Aktif Büyüklüğündeki Değişim

	Milyar TL							Bir Önceki Döneme Göre Değişim (%)				
	2008	2009	2010	2011	Mar.12	Haz.12	Eyl.12	2009	2010	2011	Haz.12	Eyl.12
TCMB	113,5	110,0	128,5	146,2	144,0	163,1	188,6	-3,1	16,8	13,8	13,3	15,6
İMKB (Kapitalizasyon)	182,0	350,8	472,6	381,2	462,6	461,4	507,6	92,7	34,7	-19,3	-0,3	10,0
Bankalar	732,5	834,0	1.006,0	1.217,6	1.228,9	1.273,7	1.308,5	13,9	20,6	21,0	3,6	2,7
Finansal Kiralama Şti.	17,1	14,6	15,7	18,6	18,4	19,3	19,8	-14,6	7,5	18,5	4,8	2,5
Faktoring Şirketleri	7,8	10,4	14,5	15,7	15,5	16,8	16,3	33,3	39,4	8,3	8,6	-2,9
Tüketici Fin. Şirketleri	4,7	4,5	6,0	8,9	9,4	10,0	10,6	-4,3	33,3	48,3	6,8	5,7
Varlık Yönetim Şti.	0,4	0,4	0,7	0,9	0,9	1,0	1,0	0,0	75,0	28,6	11,6	3,5
Finansal Holding Şti.	5,0	4,9	5,1	5,5	v.y.	v.y.	v.y.	-2,0	4,1	7,8	v.y.	v.y.
KGF	0,1	0,1	0,1	0,2	v.y.	v.y.	v.y.	0,0	0,0	100,0	v.y.	v.y.
Sigorta Şirketleri	26,5	31,8	35,1	39,9	43,5	45,6	47,4	20,0	10,4	13,7	4,8	3,9
Reasürans Şirketleri	1,4	1,6	1,6	1,6	1,7	1,7	v.y.	14,3	0,0	0,0	-0,7	v.y.
Aracı Kurumlar	4,2	5,2	7,5	9,6	8,9	9,3	v.y.	23,8	44,2	28,0	4,5	v.y.
MKYO*	0,6	0,7	0,8	0,7	0,7	0,7	0,7	16,7	14,3	-12,5	-2,5	-0,1
GY	4,3	4,7	17,2	18,7	22,1	21,8	v.y.	9,3	266,0	8,7	-1,5	v.y.
GSYO	0,1	0,2	0,2	0,6	0,6	0,6	v.y.	100,0	0,0	200,0	-2,2	v.y.
Portföy Yönetim Şti.	0,3	0,3	0,3	0,3	v.y.	v.y.	v.y.	0,0	0,0	0,0	v.y.	v.y.
MK Yatırım Fonları*	24,0	29,6	33,2	32,2	29,5	29,6	29,7	23,3	12,2	-3,0	0,2	0,5
Emeklilik Yatırım Fonları*	6,0	9,1	12,0	14,1	15,9	17,2	18,4	51,7	31,9	17,5	8,5	6,8
Toplam	1.130,5	1.412,9	1.757,1	1.912,5	2.002,7	2.071,9	2.148,7	25,0	24,4	8,8	3,5	3,7

*MKYO, MK yatırım fonları ve emeklilik yatırım fonları için Ağustos verileri kullanılmıştır. Kaynak: BDDK, TCMB, HM, SPK, KAP, TSPAKB.

Tablo 6: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül, 2012, s.18

Sektör başlangıcından günümüze hızla katlanarak büyümektedir. BDDK'nın 2012 Aralık ayında son kez yayınlamış olduğu Finansal Piyasalar Raporu'na göre 2008 den 2012 ye kadar Varlık Yönetim Şirketlerinin Toplam Aktifi 370 milyondan 1 trilyon 490 milyon TL ye kadar yükselmiştir. Finans dışı sektörün %3 ü'ne ulaşmıştır.

Ek Tablo 32: Varlık Yönetim Şirketleri Temel Bilanço Büyüklükleri

Milyon TL	2008	2009	2010	2011	2012	Değ. (%)	Bilanço Payı	
							Ara.11	Ara.12
Bankalar ve Diğer Mali Kuruluşlar	40,9	39,6	103,5	166,9	193,1	15,7	19,1	13,4
Devralınan Krediler	17,9	190	344,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Devralınan Takipteki Krediler	311	199	277,9	774,9	1490,6	92,4	88,5	103,8
Karşılıklar	7,8	96,2	108,9	130,2	317,5	143,9	14,9	22,1
Toplam Aktifler	369,8	356	657,7	875,6	1436,1	64,0	100,0	100,0
Alınan Krediler	287,1	218	466,7	569,5	828,9	45,6	65,0	57,7
Özkaynaklar	74,8	127	178,6	280,2	461,9	64,9	32,0	32,2
Bilanço Dışı Hesaplar Toplamı	188,5	119	214,0	97,6	334,5	242,7	11,1	23,3

*Bir Önceki Yılın Aynı Dönemine Göre

Tablo 7: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Aralık, 2012, s.81

Ek Tablo 33: Varlık Yönetim Şirketleri Seçilmiş Gelir Tablosu Kalemleri

Milyon TL	2008	2009	2010	2011	2012	Değ.* (%)
Faiz Gelirleri	2,4	130	179,4	275,8	364,7	32,2
Faiz Giderleri	15,5	27,3	35,8	52,8	64,8	22,6
Ücret ve Komisyon Gelirleri	2,4	-4,4	-16,0	-31,3	-21,7	-30,7
Diğer Faaliyet Gelirleri	24,2	61,4	79,4	107,8	33,3	-69,1
Diğer Faaliyet Giderleri	36,5	38	139,3	170,6	186,7	9,4
Kambiyo İşlemleri Kâr/Zararı	-33,3	-7,36	1,3	-19,7	6,4	-132,8
Vergi Karşılığı	-2,2	1	0,6	13,1	8,4	-36,1
Net Dönem Kâr/Zararı	-54,7	24,1	54,2	74,3	131,2	76,7

*Bir Önceki Yılın Aynı Dönemine Göre

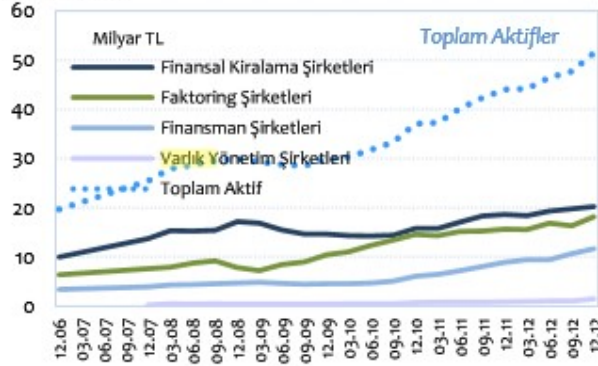
Tablo 8: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Aralık, 2012, s.81

Ek Tablo 34: Varlık Yönetim Sektörü Performans Göstergeleri

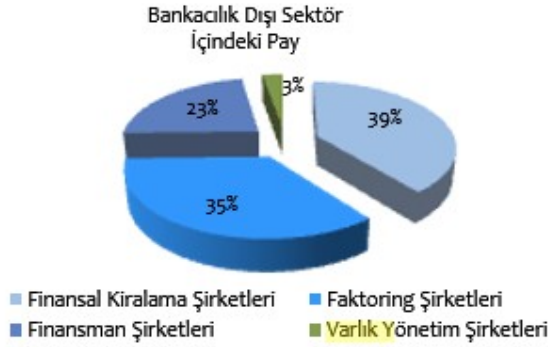
(%)	2008	2009	2010	2011	Ara.12
Bankacılık Dışı Finansal Sektör İçindeki Payı	1,2	1,2	2,0	3,2	2,8
Alacaklar/Özkaynaklar Oranı	22,8	32,5	28,7	36,2	31,0
YP Varlıklar/Aktifler	19,1	17,7	13,2	12,2	7,2
YP Yükümlülükler/Pasifler	78,4	16	29,4	24,1	16,7
Bilanço İçi YP Net Pozisyon/Özkaynaklar	-292,9	4,9	-59,9	-37,2	-29,6
Zarar Eden Şirket Sayısı (Adet)	4	3	1	2	1
Toplam Şirket Sayısı (Adet)	5	6	6	8	8

Tablo 9: BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Aralık, 2012, s.81

Grafik 3-1: Bankacılık Dışı Finansal Sektörün Aktif Büyüklüğü



Grafik 3-2: Bankacılık Dışı Finansal Sektör Payları



Grafik 1-2 (BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Aralık 2012 s.63)

2012 yılı itibariyle 2007 de sıfırdan başlayan sektörün milyar dolar aktif seviyesine ulaştığı görülmektedir. 2015 in 8. ayına gelindiğinde ise 11 varlık yönetim şirketi, bankaların sorunlu alacaklarının yanı sıra portföylerini diğer bireysel alacaklara (elektrik, su, internet, doğalgaz..vb) da ulaşacak şekilde genişletmek istediğini beyan etmiştir. (Çevrimiçi , Dünya Ekonomi ve Politika)

Aynı haberde Varlık Yönetim Şirketleri Derneği Başkan Yardımcısı, 2008 yılından günümüze 11 Varlık Yönetim Şirketinin bankalardan 21 milyar TL anapara karşılığı sorunlu alacağı devraldığını ve bankalara 3 milyar TL aktarıldığını ve yapılan tahsilatların toplamının da 2.5 milyar TL civarında gerçekleştiğini bildirmiştir. 11 Varlık Yönetim Şirketinin aldığı portföylerde toplam 1.5 milyon gerçek kişi olduğu ve toplam 500 bin kişinin borçlu statüsünden kurtarıldığının bilgisini de vermiştir. (Çevrimiçi, Dünya Ekonomi ve Politika)

2. Tahsilat Operasyonu

2.1. Alacakların Devri

Varlık Yönetim Şirketleri kural olarak banka ve finansal kuruluşların takibe düşmüş yani tahsili gecikmiş alacaklarını ve varlıklarını satın alırlar. Bu satın almaya konu olabilecek varlıklar şu şekilde sıralanabilir;

- Kurumsal(Ticari, Kobi) ya da Bireysel (konut, taşıt, tüketici) Kredi Alacakları
- Kredi Kartı Alacakları
- Diğer her türlü Varlık ve Tahsili gecikmiş alacaklar

Bankalar ve Finans Kuruluşları(factoring, leasing ..vb) takip edip tahsil edemediği bireysel ve ticari alacakları ihale açarak satarlar. Bu aşamada Varlık Yönetimi Şirketleri satışı yapılacak olan alacak listelerini ihaleden önce bankalardan alarak üzerinde çalışırlar. Bu listelerde borçlu bilgisi, anapara, faiz, toplam borç bilgisi yer almaktadır. Bazı şirketler bu listeler üzerinde değerlendirme çalışmasına başlamadan önce listede yer alan borçluların yaşayıp yaşamadığı, mal varlığının olup olmadığı, halen çalışıp çalışmadığı gibi kontroller de yaparlar ve her bir alacak için tahsil edilebilirlik yönünde bir puan hesaplayıp daha sonra risk ağırlığına göre değer tespiti yaparlar. Tüm bu değerlendirme çalışmasının sonucunda bankanın açtığı ihaleye verilecek teklif ortaya çıkar. İhale sonucunda en iyi teklifi veren şirket alacakları devralır ve yönetmelikte belirlenen çerçevede dahilinde tahsilat ya da başka kurumlara devrini yapabilir.

2.2. Tahsilat Süreci

Varlık yönetim şirketleri zamanla yarışmaktadır. Alınmış olan alacak hakları her geçen gün tahsilat riski artan bir varlıktır. Bir an önce borçluya ulaşılması ve uzlaşma yoluyla alacağın tahsil edilmesi aksi halde hukuki sürecin başlaması ve takibi gerekmektedir. Varlık yönetim şirketleri hukuki süreç uzun ve zorlu olduğu için bu yola pek başvurmak istemezler. Çalışanlarını borçlularını ikna etmeleri yönünde motive eder ve eğitimler verirler. Çalışanlar borçlulara yeniden ticari hayata dönmeleri için yardımcı olmak istiyor hissi uyandırdıklarında borçluların yeniden yapılandırmaya sıcak baktığı gözlemlenmiştir.

Tahsilat sürecinde şirketler tarafından en hızlı iletişim kanalı olarak telefon kullanılır. Alacak devri ile birlikte borçluların özlük bilgilerinin yanı sıra iletişim bilgileri de bankalar ve finansal kuruluşlar tarafından şirkete verilir. Tahsilat sürecinde bu iletişim bilgilerinin

tamamı kullanılır. Alacağın devredildiğinin borçluya kısa mesaj, posta, e-posta, fax ve ya telefon ile bildirilmesi gerekmektedir. Varlık Yönetim Şirketleri bu noktada birleştirilmiş ya da dağınık haberleşme teknolojilerine ihtiyaç duymaktadır. Toplu olarak e-posta, sms ya da fax bildirim yapan teknolojilerin yanı sıra müşterileri seri halde telefon ile arayıp tahsilat temsilcilerine bağlayan akıllı telefon sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Tahsilat sürecinde tahsilat temsilcisinin görevi borçluyla iletişim kurmak ve yeniden yapılandırma, indirim, taksitlendirme vb çeşitli kolaylaştırıcı önerilerle tahsilatı gerçekleştirmektir. Borçlu profili içinde normal vatandaşların yanı sıra anlaşılması zor ve kötü niyetli şahıslar da yer almaktadır. Çoğu zaman temsilci ile borçlu arasında telefonda tehditlere ve hakaretlere varan görüşmeler meydana gelmektedir.

Tahsilat sürecinin adımları:

- Borçluya (sms, posta, e-posta kanalıyla) alacak devrinin bildirilmesi
- Borçlunun taşınmaz mallarının tespiti
- Borçluya telefon kanalıyla tekliflerin (indirim, taksitlendirme, yeniden yapılandırma ..vb) iletilmesi
- Borçludan ödeme sözünün alınması
- Borç ödemesinin takibi (yaklaşan, aksayan taksit ödemelerinin sms, e-posta ile hatırlatılması)
- Borcun ibrası ve ibranamenin (e-posta, posta kanalı ile) borçluya iletilmesi.
- Borçlunun karalisteden çıkarılması için ibranın ilgili kurumlara bildirilmesi (BDDK ya ibraların düzenli aralıklarla toplu bildirim)

Çoğu zaman borçluların iletişim kanallarının tamamının bilinçli bir şekilde yanlış verildiği gözlemlenmektedir. Teknolojiyi kullanamayan Varlık Yönetim Şirketlerinin tahsilat sürecini, Tahsilat Temsilcilerinin kişiye el ile arama yaparak ulaşmaya çalışması, şablon postaları doldurarak bildirim mektuplarının yine el ile hazırlanması, şirkete ait cep telefonlarından el ile sms atılması gibi yöntemler ile ilerlettiği bilinen bir gerçek.

3. İLETİŞİM KANALLARI VE ETKİLEŞİM

Kablosuz teknolojilerin gelişmesi ile insanlar için iletişim günümüzde artık vazgeçilmez bir aktivite haline gelmiştir. Hemen her an birbirimize ulaşabilmekte ve haberleşebilmekteyiz. Eskiden iletişim kanallarında uzun beklemler olurken günümüzde anında karşı taraftan cevap alabilmekteyiz, bir anlamda iletişim yerini etkileşime bırakmış görünüyor. Bundan yıllar önce kablosuz teknolojilerin henüz olmadığı zamanlarda

kullandığımız yöntemlerin artık adı bile anılmıyor. Günümüzde şirketler için etkileşim kanalları şu şekilde sıralanabilir;

3.1. Kısa Mesaj

Cep telefonları aracılığı ile müşteriye 140 karakter uzunluğunda mesajlar gönderilmesi yolu ile etkileşim kurulabilir. 1980 yılında fikir olarak ortaya çıkan, 1993 yılında ilk kez kullanılan bu etkileşim yöntemi günümüzde en yaygın kullanılan etkileşim biçimlerinden biridir. Maliyeti oldukça düşüktür, operatörler toplu satışlarda fiyatları daha da uygun seviyelere çekmektedir. Kullanıcı doğrulama ve şifre işlemlerinde sıkça tercih edilen bir etkileşim şeklidir. 2010 yılı verilerine göre yılda 6.1 trilyon ($6.1 * 10^{12}$) kısa mesaj yollanmıştır. Saniyede 193 bin kısa mesaj olarak da telafuz edilebilir. 2010 yılında kısa mesaj trafiğinin yarattığı gelir 114 milyar USD ile büyük bir ticari endüstri olarak günümüzde de önemini korumaktadır. (Çevrimiçi, Short Message Service)

3.2. E-Posta

Cep telefonlarının internet fonksiyonlarının gelişmesi ile birlikte artık bir çok cep telefonu kullanıcısı e-postalarını telefonları üzerinden kontrol etmekte ve anında etkileşime cevap verebilmektedir. 1960 yılında fikir olarak ortaya çıkan, 1993 yılında günümüzdeki şekline ulaşmış olan en yaygın etkileşim biçimlerinden biridir. Son kullanıcı için maliyeti yok denebilir. Kullanıcı doğrulama ve şifre işlemlerinde güvenli olmasa da maliyet sebebiyle tercih edilebilmektedir. (Çevrimiçi, Email)

3.3. Telefon

1876 da Graham Bell'in icadından bugüne telefon teknolojisi çok büyük gelişim göstermiştir. Ev, iş, ya da cep telefonlarından insanlara ulaşmak klasik bir iletişim seçeneği ancak yeri pek doldurulamayacak kadar etkin. Maliyeti son yıllarda oldukça düşmüştür. VOIP (Internet üzerinden ses) teknolojisiyle birlikte uluslar arası çalışan Internet tabanlı operatörler, uluslar arası aramaların fiyatlarını lokal fiyatların da altına indirmeyi başarmıştır.(Çevrimiçi, Telephone Call)

3.4. Faks

Genelde basılı ve ıslak imzalı belge paylaşımında tercih edilen etkileşim türüdür, yerini çok yakın bir tarihte tamamı ile e-postaya bırakacak gibi görünüyor. Bununla birlikte yazılım tabanlı santrallerin PRI üzerinden faks teknolojisini desteklemesi ve bilgisayar entegrasyonları ile ofis dosyalarının yazıcıya gönderilir gibi faksa gönderilebilir duruma gelmesi bu teknolojinin ömrünü bir süre daha uzatmıştır.

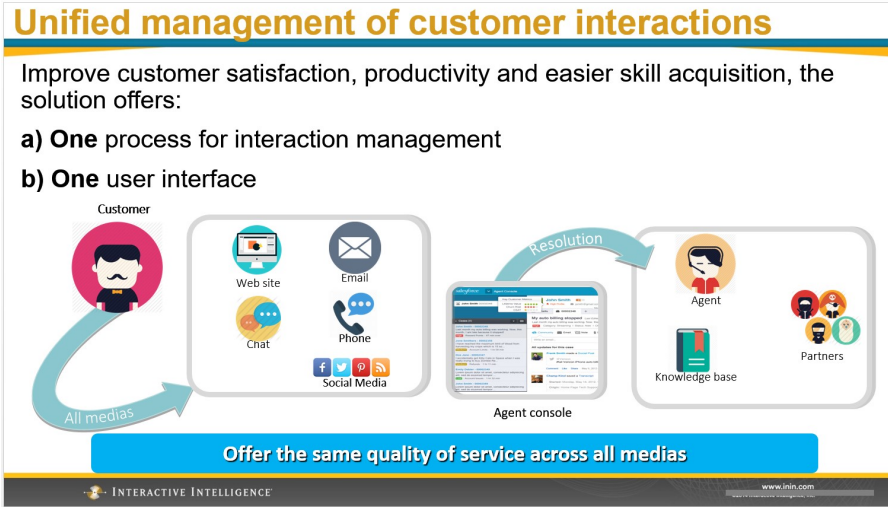
3.5. Sohbet

Aynı anda karşılıklı mesajların gönderilerek gerçekleşen etkileşim şeklidir. Akıllı telefonların gelişimi ile birlikte eş zamanlı mesajlaşma teknolojileri de hızla yaygınlaştı. Daha önce bilgisayar ortamında kullanılan sohbet yazılımları mobil internet ve akıllı telefonların yaygınlaşması ile birlikte taşınabilir telefonlarda da tercih edilmeye başlandı. Günümüzde bir çok büyük şirket telefon, sms ve e-posta'nın yanı sıra sohbet (chat) etkileşimini de müşterilerinin hizmetine sunmuş durumda.

4. AKILLI ETKİLEŞİM (INTERACTIVE INTELLIGENCE™)

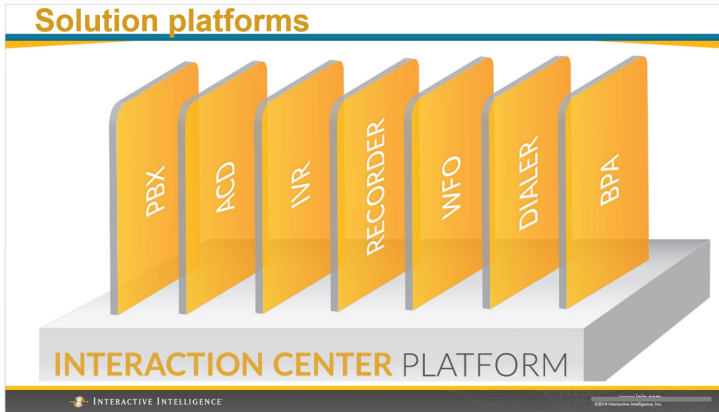
Interactive intelligence (Akıllı etkileşim) bilgisayar sistemleri üzerinde çalışan birleştirilmiş haberleşme uygulamasıdır. Uygulama ile kısa mesaj gönderme, faks karşılama, faks gönderme, e-posta karşılama, e-posta gönderme, çağrı karşılama, çağrı başlatma, anlık mesajlaşma (chat) gibi tüm iletişim kanalları tek bir platformdan yönetilebilmekte ve kullanılabilir. Sistem bir çağrı merkezinin ihtiyacı olan her fonksiyonu barındırmaktadır.

Sistemin esnek entegrasyon özellikleri ile konuşmacı tanıma(Speech Recognition), yazıyı sese dönüştürme (Text to speech), sesi yazıya dönüştürme (Speech to text), iş gücü yönetimi(Work Force Management) gibi sistemlerle entegre olabilmektedir. Uygulama geliştirme platformu ile de herhangi bir kanaldan (sms,chat,call,email) geldiğinde ya da giderken olay tabanlı yazılım geliştirme mantığı ile etkileşime müdahalelerde bulunulabilmekte ve bu sayede esnek verimli operasyonlar tasarlanabilmektedir.



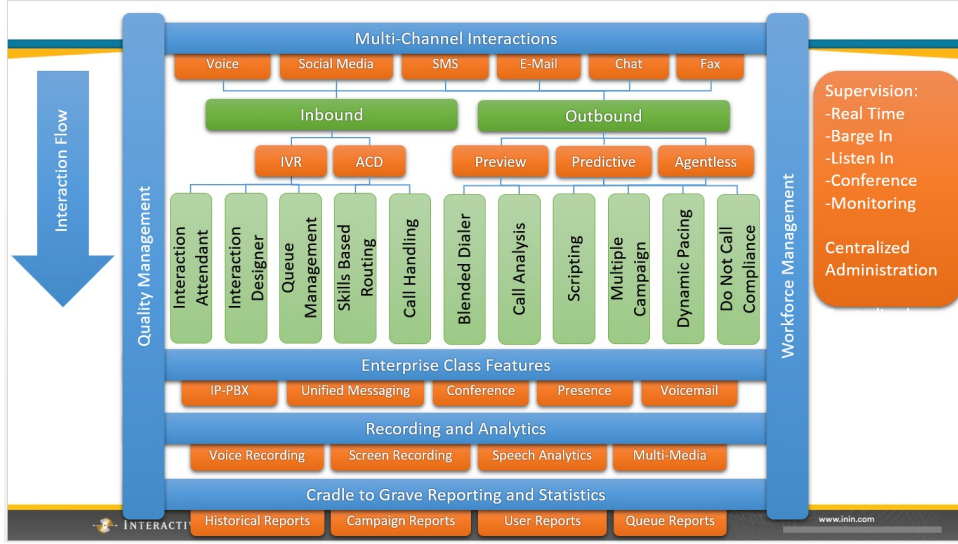
Şekil 1 Interactive Intelligence Unified Management of Customer Interactions

Tüm etkileşimler tek bir ekrandan yönetilmekte ve çalışanlar tek bir ekrandan müşteri ile etkileşimde bulunabilmektedirler. Etkileşimler sisteme geldiği anda veritabanı kontrolleri ile çeşitli yetkinlik seviyelerine göre önceliklendirilerek ya da tamamen sistemin otomatik olarak en uzun süre bekleyen çalışana yönlendirmesi ile dağıtımı sağlanmaktadır. Örneğin daha önce hiç ulaşılamamış bir borçlu sizi aradığında sesli yanıt sistemine girmesine izin vermeden “acil” yetkinlik seviyesindeki bir çalışana ya da “acil” grubundaki bir kullanıcıya aktarılması bir çok varlık yönetim şirketi için paha biçilemez bir kazançtır.



Şekil 2 Interactive Intelligence Solution Platforms

Interactive Intelligence; telefon santrali, otomatik dağıtım sistemi, sesli yanıt sistemi, ses kayıt sistemi, iş gücü yönetimi, dış arama sistemi ve süreç yönetimi gibi çözümleri kapsamaktadır.



Şekil 3 Interactive Intelligence Architecture

Sesli yanıt sistemi üzerinde gelen etkileşim tuşlamalarına göre veri tabanı kontrolü, etkileşime yetkinlik(skill) atama, etkileşimi önceliklendirme gibi işlemler çok basit bir şekilde tasarlanabilmektedir. Bu geliştirmeler Interaction Attendant ile yapılabilmektedir.

Sistem üzerinde gerçekleşen her olay için özelleştirme noktaları mevcuttur. Bu özelleştirme noktaları ile sistem akışında istenilen düzenlemeler yapılabilmektedir. Bu geliştirmeler Interaction Designer ile yapılabilmektedir. Örneğin sisteme bir e-posta, faks ya da çağrı geldiğinde “gelen etkileşim” özelleştirme noktasından yakalanarak, etkileşimin başlatıldığı adres (telefon, email, sms, chat) veritabanından sorguladıktan sonra gerekli işlem yapılabilir. Örneğin bir borçlu telefon ile aradığında, eğer dosyası hukuk servisine intikal etti ise kişiyi hukuk servisine aktarabilir ya da bir ses kaydı dinletebilirsiniz, bu tip öngörülü kurgular anlamlı bir iş gücü kazanımı ve müşteri için de zaman kazancı sağlayacaktır.

Takım liderleri “Interaction Center Business Manager” üzerinden kendilerine bağlı temsilcilerin etkileşimlerini, molalarını, konuşma sürelerini, kaçırma oranlarını takip etmekte ve iş gücünü canlı olarak yönetebilmektedir. Takım liderleri gerektiğinde çalışana koçluk yapabilmekte, canlı olarak çağrıları dinleyebilmekte ve çalışana fısıltı modunda destek verebilmektedir. Fısıltı modunda çalışan takım liderini duyarken müşteri bu sesi duyamamaktadır.

Yetkinlik tabanlı yönlendirme ile belli kurallar çerçevesinde etkileşim dağıtımlarında önceliklendirme yaparak hedef müşteri kitlesine en kaliteli hizmeti verebilirsiniz. Örneğin tahsilat operasyonlarında etkileşim sırasında borcu şu limitin üstünde mi, protokol yapılmış mı, borçlu ödeme yapmayı kabul etmiş mi gibi kontroller yaparak, etkileşimi ikna kabiliyeti daha yüksek bir tahsilat temsilcisine yönlendirebilirsiniz.

Sistem veritabanı olarak MSSQL ve Oracle ile çalışabilmektedir. Sistem, üzerinde oluşan tüm istatistik ve veriyi veritabanına kaydetmektedir. Oldukça geniş bir raporlama sisteminin yanı sıra özelleştirilmiş raporlar geliştirilmesine de izin vermektedir. IVR tuşlamaları, çalışanların mola, konuşma, bekleme süreleri, çalışma gruplarının servis seviyeleri, hat doluluk raporları ve hatta telefon faturaları (tarifelerin girildiği durumlarda) raporlanabilmektedir.

Kalite değerlendirmeleri konusunda da oldukça gelişmiş özellikleri olan sistem, puanlama kartları oluşturulmasına ve çalışanların birbirlerinin çağrılarını dinleyerek puanlamasına izin vermektedir. Bu özellik çalışanlar birbirini değerlendirirken birbirlerinden yanlış ve doğru davranışları görmelerine de imkan tanımaktadır.

4.1.Dış arama sistemi (OUTBOUND DIALER)

Interactive Intelligence sisteminin asıl tahsilat operasyonlarının verimini arttıracak özelliği dış arama sistemidir. Dış arama sistemi kullanıcıların müşterileri tek tek araması yerine sistemin kontak listesindeki numaraları otomatik olarak aramasını sağlar.

4.1.1. Kavramlar

Bu aramalarda gerçekleşen durumları anlatan bazı kavramlara değinecek olursak;

- Aracı (Agent): operasyonda ulaşılan kontaklarla konuşan çalışanlar
- Aracı Statüleri (Agent Status:Uygun, Uygun değil, Molada..) : çalışanların uygunluk durumu
- Kaçan Çağrı (Abandon Call) : kontağa ulaşıldığı halde uygun çalışan olmadığı için konuşulamamış çağrı
- Görüşme Süresi (Call Duration) : kontakla görüşülen süre
- Başarı Oranı (Hit Rate) : ulaşılan kontak sayısının toplam aranan kontak sayısına bölümü

4.1.2. Dış arama tipleri

Dış arama sistemleri operasyona göre önlzemeli, basit, öngörölü ve ajansız olmak üzere 4 e ayrılmaktadır. Önlzemeli aramada çalışanlar aranacak kontakın bilgilerini görüp hangi numaranın aranacağına karar verebilmektedir. Üretimi düşüktür ancak hassas kontak listelerinde uygulanması daha başarılı sonuçlar ortaya çıkarır. Basit (Güçlü) aramada her boştaki çalışan için bir adet çağrı çıkarılır, boşta çalışan kalmadığında aramalar durdurulur. Üretimi yüksektir ve kaçan çağrı olma şansı yoktur. Ajansız (Agentless) arama tipi ise kontaklara ses kaydı dinletilen, kontakların IVR a transfer edilerek interaktif seçimlerinin tespit edildiği yöntemdir.

Öngörölü dış arama sisteminde uygun çalışan sayısı, mevcut çalışma saatlerinin ulaşım oranı, çalışanların molaya gitme moladan dönme ihtimalleri, ortalama çağrı süreleri vb istatistiki bilgiler göz önünde bulundurularak çıkarılması gereken çağrı sayısı tespit edilip çağrılar bu hesaplara göre başlatılır. Bu tip aramalarda agresiflik katsayısı ile hızlı bir şekilde saatler içinde on binlerce numara aranarak müşterilerle görüşme sağlanabilmektedir. Agresiflik katsayısı arttıkça kaçan çağrı sayısı da artmaktadır. Üretimin en yüksek olduğu arama tipidir.

Öngörölü dış arama algoritmaları otomatik arama yoğunluğuna karar verirken istatistiksel yaklaşımlar kullanır. Her hesaplamada kaç yeni çağrı başlatılması gerektiğine karar verilir. Bazı çağrı merkezlerinde kaçan çağrı oranı artış eğiliminde olsa bile agresif bir şekilde öngörölü dış arama sistemlerinin parametreleri değiştirilerek agentların boş kalmamalarını sağlamaya çalışan çağrı merkezi yöneticileri vardır. Çoğu zaman telefonunuz çaldırılıp kapatıldığında ve geri aradığınızda satış operasyonu yapan bir çağrı merkezi olduğunu görmüşsünüzdür. Satış operasyonlarında kaçan çağrı oranından çok başarı oranı önemlidir, kaçan çağrı oranının yüksek olması bir kayıp olarak değerlendirilmemektedir. Tahsilat operasyonlarında durum tam tersi şekildedir. Borçlulara ulaşmak zordur ve ulaşılan her borçlu çok değerlidir.

4.1.2.1 Öngörülü Dış Arama Sisteminin Çalışma Mantığı

Öngörülü dış arama sistemlerinin kullandığı algoritmalara bir göz atacak olursak;

Uygun Agent Sayısı :A

Çıkarılması beklenen Çağrı Sayısı :C

Çıkarılan çağrılardan başarıyla müşteriye ulaşılan :U

Müşteriye ulaşıldığı halde uygun agent olmadığı için kapatılan çağrı sayısı :K

Ulaşım oranı : UO

Başarı Oranı : BO

Ortalama Konuşma Süresi : KS

Başlama Hızı: BH (Kat sayı 1-3 arasında operasyon yöneticisi tarafından kontak listesi kalitesine (başarı oranına) bağlı olarak verilmeli)

Bir sonraki Öngörülü dış arama hesaplaması kaç sn sonra yapılacak: BEKLEME (0 bulunursa beklemeden bir daha çağrı çıkartılmalı)

ALFA : Tahminleme Sabiti (0-1 arasında)

- Başlarken ilk çıkarılacak çağrı sayısı için
- $C_0 = A_0 * BH$: Uygun agent sayısı * Başlangıç Hızı
- Daha sonraki adımlarda ise
- $C_i = A_i * (1 / (IF(BO_{i-1} = 0, AVERAGE(BO) + ALFA, BO_{i-1})))$
- Formülü ile hesaplanır.
- Başarı Oranı : $BO_i = (U_i + K_i) / C_i$
- Ulaşım Oranı: $UO_i = U_i / C_i$

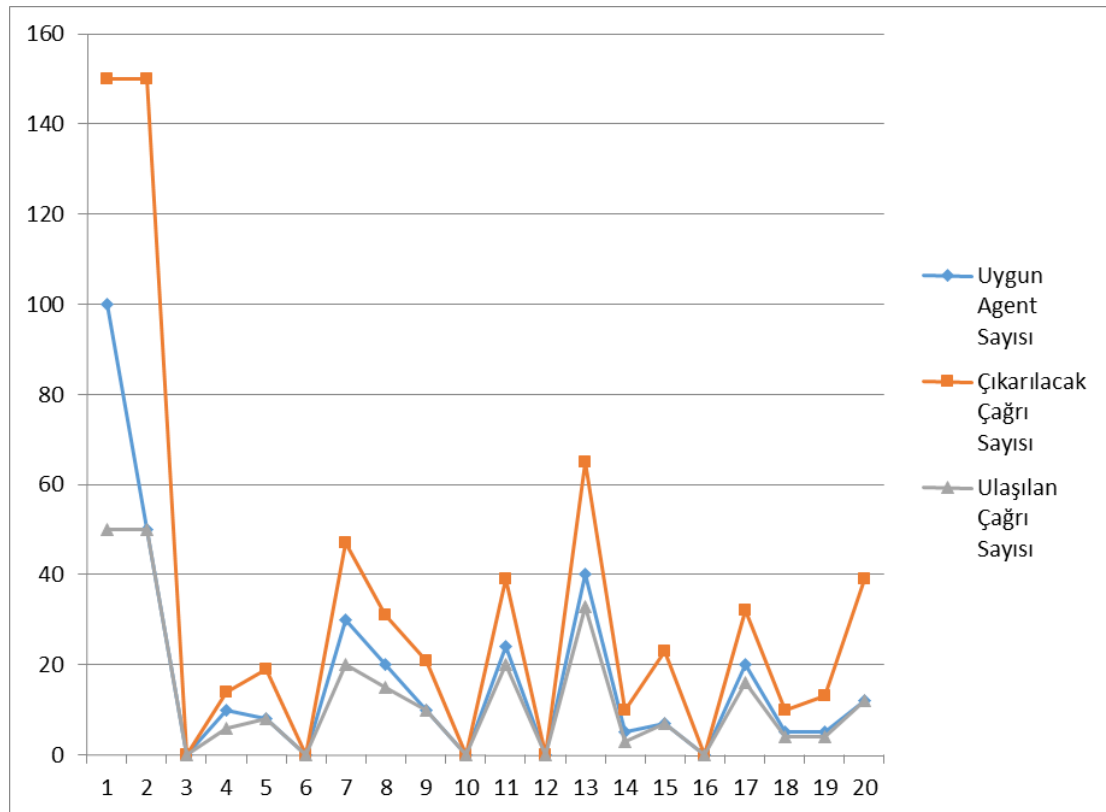
Sonraki çağrı çıkışına ne zaman karar verilecek sorusu;

- Bu soru öngörülü dış arama sistemlerinde yapay zekanın kendisini zamanlaması için kritik önem arzeder. İstatistiki konuşma sürelerine göre agentların ortalama konuşma süreleri anlık olarak veri tabanında ve dialer sisteminin hafızasında tutulmaktadır. Bu bilgilere başvurarak bir sonraki tahminlemeyi nezaman yapmamız gerektiğini hesaplarken ;
- Eğer hesaplama yapılırken uygun agent sayısı kadar başarılı çağrı yapılamadı ise dialer yeni istatistiklerle tekrar hesap yaparak çağrı çıkartmaya devam etmelidir, eğer kaçan çağrı var ise ya da başarılı çağrı sayısı bekleyen agent sayısına eşit ise, ortalama çağrı süresi kadar bekleyip tekrar hesap yapılması uygun olacaktır.
- Bu noktada kullanılan Santral sisteminin Kuyruk mekanizmasının izin verdiği ölçüde farklı mekanizmalar da geliştirilebilir.

ALFA:0.3 Başlangıç Hızı: 1.5

Uygun Agent Sayısı	Çıkarılacak Çağrı Sayısı	Ulaşılan Çağrı Sayısı	Kaçan Çağrı Sayısı	Başarı Oranı	Ulaşım Oranı	Ortalama Konuşma Süresi (Sn)	Sonraki Çağrı Çıkışı Kaç sn Sonra Olmalı
100	150	50	0	0.3333	0.5	80	0
50	150	50	20	0.4667	1.4	92	86
0	0	0	0	0	0	0	57.33333333
10	14	6	0	0.4286	0.6	80	0
8	19	8	1	0.4737	1.125	90	68.4
0	0	0	0	0	0	0	57
30	47	20	10	0.6383	1	70	0
20	31	15	0	0.4839	0.75	100	0
10	21	10	5	0	1.5	0	56.88888889
0	0	0	0	0	0	40	55.2
24	39	20	4	0.6154	1	60	0
0	0	0	0	0	0	0	51
40	65	33	0	0.5077	0.825	80	0
5	10	3	0	0.3	0.6	100	0
7	23	7	6	0.5652	1.857143	120	60.8
0	0	0	0	0	0	0	57
20	32	16	0	0.5	0.8	70	0
5	10	4	0	0.4	0.8	60	0
5	13	4	0	0.3077	0.8	60	0
12	39	12	10	0.5641	1.833333	75	58.85

Tablo 20 : Öngörülü Dış Arama tahminlemesi



Grafik 1 Öngörülü Dış Arama Tahminleme ve Gerçekleşen Grafiği

Öngörülü dış arama sistemleri ile klasik el ile arama sistemleri arasında hissedilir ölçüde bir performans ve üretim farkı vardır.

5.1.2.2 Öngörülü Dış Arama ve El İle Arama arasındaki performans farkı

Varlık yönetim şirketlerindeki eski ve yeni sistem ile yapılmış arama sonuçları ve ulaşım oranları için aşağıdaki grafiği incelediğinizde nasıl bir fark olduğunu daha net anlayabilirsiniz.

El ile yapılan aramalarda alınan sonuçlar											
Tekil Borçlu Sayısı	Tel. No Sayısı	Toplam Mesai Saati	Toplam Çalışan Sayısı	Başarı Oranı (ulaşılan / toplam borçlu sayısı)	Ulaşım oranı	Toplam çağrı sayısı	Başarılı çağrı sayısı	Ulaşılan Borçlu sayısı	Arama yapılan dakika	Protokol (Ödeme Sözü) Sayısı	Tahsilat Başarı Oranı
10,000	25,516	40	20	32%	55%	16782	9283	3217	48,000	2403	24%
8,000	11,320	45	30	28%	68%	4050	2758	2214	81,000	1920	24%
30,000	42,405	90	15	7%	68%	4050	2758	2214	81,000	1920	6%

Tablo 11 : Varlık yönetim şirketlerinde örnek El ile arama istatistikleri

Akıllı Etkileşim (Interactive Intelligence) ile alınan sonuçlar											
Tekil Borçlu Sayısı	Tel. No Sayısı	Toplam Mesai Saati	Toplam Çalışan Sayısı	Başarı Oranı (ulaşılan / toplam borçlu sayısı)	Ulaşım oranı	Toplam çağrı sayısı	Başarılı çağrı sayısı	Ulaşılan Borçlu sayısı	Arama yapılan dakika	Protokol (Ödeme Sözü) Sayısı	Tahsilat Başarı Oranı
10,000	17,824	40	20	74%	78%	21234	16520	7402	48,000	4670	47%
10,000	14,560	45	30	68%	48%	25203	12034	6806	81,000	5022	50%
30,000	57,034	90	15	63%	69%	62024	42730	19023	81,000	16401	55%

Tablo 12: Varlık yönetim şirketlerinde örnek Öngörülü Dış Arama sistemi istatistikleri

El ile yapılan aramalarda alınan sonuçlar tablosunun ilk satırına bakacak olursak, bir banka uzun süredir (5-10 yıl) takip ettiği ve tahsil edemediği 10 bin adet borçlusunu devretmiştir. Borçluları devralan varlık yönetim şirketi 10 bin tekil borçluya ait 25.516 adet telefon numarasını 20 çalışanı işe günde 8 saat el ile tek tek arayarak 5 günün sonunda ancak 25.516 numaranın 16.872 tanesini aramış ve bunlardan sadece 9.283 tane numarada bir muhattap bulup konuşa bilmiştir. Bu 9.283 görüşme tekrar eden görüşmeler de olabilir. Bu görüşmelerin sonucunda 2.403 müşteri borcunu yeniden yapılandırarak ödeme sözü vermiştir. Bu durumda 10 bin tekil müşteriden 2.403 tanesinde başarıya ulaşılmıştır, telefon ile iletişim anlamında başarı oranı %55 iken tahsilat anlamında başarı oranı %24 dür. Burada yorucu telefon çevirme ve takip konusunda çalışanların yorulması ve verimliliğinin düşmesi söz konusudur.

Akıllı etkileşim (Interactive Intelligence) ile alınan sonuçlar tablosundaki istatistikleri ele alırsak, bir banka takip edip tahsil edemediği 10 bin tekil borçlusunu bir varlık yönetim şirketine devretmiştir. Borçluları devralan şirket 10 bin tekil borçluya ait 17.824 numarayı otomatik dış arama sistemi (Interactive Intelligence Outbound Dialer System) ile aramıştır. Bu sistem ile yapılan aramalarda çalışanlar numara çevirmemektedir. Ulaşılan müşterinin “alo” demesi ile çağrı çalışanlara aktarılmaktadır. Sistem yaptığı aramalarda faks, telesekreter gibi cevaplama makinalarını tespit edip, bilgi amaçlı veritabanına yazmakta, meşgul, ulaşılamaz gibi durumlarda 1 saat sonra yeniden aranmak üzere zamanlandırmakta ve gerçek insan sesi algıladığında çalışanlara aktarmaktadır. Bu şekilde yapılan aramalarda 17.824 numara için toplam 21.234 çağrı gerçekleştirilmiş ve 16.520 aramada gerçek insan sesi ile karşılaşılmıştır. bu aramalardan 7.402 tanesinde borçlar yeniden yapılandırılarak ödeme sözü alınmıştır. Telefon ile ulaşım anlamında başarı oranı %78 iken tahsilat anlamında başarı oranı %48 olarak gerçekleşmiştir. El ile aramadan farklı olarak çalışanlar telefon ile zaman harcamadıkları için daha verimli çalışarak tüm odaklarını ve iş güçlerini sadece borçluları ikna etmeye yönlendirdikleri için daha başarılı tahsilat oranı elde etmişlerdir.

5.2. Öngörülü Dış Arama Sisteminin Tahsilat Operasyonu Uygulaması

Tahsilat operasyonlarında Interactive Intelligence sisteminin konumlandırılması konusunda verimliliği arttırmak için bir çok geliştirme ve entegrasyon yapılabilir.

-Ses kayıt sistemi

Müşterilerle yapılan tüm görüşmelerde ses kaydı alınacağına bilgisi verilecek bir yapı kurgulanmalıdır. Sisteme gelen tüm çağrılar ve sistemden yapılan tüm çağrılar Ses kayıt sistemi tarafından kaydedilerek daha sonra hizmet kalitesinin geliştirilmesi için ya da hukuki sebeplerle kullanılabilir.

-Puanlama ve Kalite sistemi

Ses kayıtları dinlenerek müşterilerle yapılan görüşmeler puanlanarak çalışanların iletişim yetkinliklerinin geliştirilmesi için çalışmalar yapılabilir.

-Koçluk ve Yardım sistemi

Çağrı sırasında çalışanlar müşteriye ikna ya da gerilim durumunda takım liderinden yardım isteyebilir. Yeni çalışan koçluk modunda (müşteriyle konuşurken fısıltı şeklinde yardım alarak) çalışabilir ve işi öğrenene kadar destek alabilir. Takım lideri istediği anda canlı olarak çağrılarını dinleyebilir ve isterse çağrıya katılarak konferans yapabilir.

-IVR yapısı ve Handler ile gelen aramalarda yapılabilecekler

Sisteme gelen çağrılarda Handler yapısı kullanılarak çağrının ne yapılacağına karar verilmesi sağlanabilir.

Gelen çağrılar sesli yanıt sisteminden önce veritabanında sorgulanarak mevcut müşterinin numarası ise ilgili olabileceği IVR yapısına transfer edilebilir.

Mevcut müşteri ancak daha önce hiç görüşülmemiş ise direk şirket çalışanına aktararak görüşme yapılması sağlanabilir.

Gelen çağrı veritabanında yok ise TC Kimlik numarası tuşlatılarak veritabanından tekrar aranıp bulunması halinde mevcut müşteri ile yeni iletişim numarası ilişkilendirerek veritabanı güncellenebilir.

İbra edilmiş dosya sahibi ise ibra hakkında bilgi isteyip istemediği sorulup daha sonra en son görüştüğü şirket çalışanına ya da birime aktarılabilir.

Protokolü olan müşteri gelince bir sonraki taksit tarihi ve ödeme bilgileri otomatik olarak anons edildikten sonra en son görüştüğü şirket çalışanı ya da birime aktarılabilir.

-Sonuç kodları ve Kategorizasyon

Öngörülü dış arama sisteminde yapılan konuşmalardan sonra çağrının akibetinin ne olduğu (başarılı, başarısız, ödeme sözü alındı, yakınına bilgi verildi, yanlış numara, daha sonra aranacak .. vs) kaydedilerek daha sonraki aramalarda bu bilgilere göre yapılabilir. Aranılan numaranın yanlış olduğunun raporlanması durumunda ilgili numaranın veritabanında işaretlenerek tekrar aranmasının önüne geçilebilir. Müşterinin müsait olmaması durumunda

Geri Arama kaydı oluşturularak sistemin istenen saat ve tarihte müşteriye otomatik olarak araması sağlanabilir.

-Çağrı öncesi işlem

Çağrı öncesi kontrol geliştirmesi ile çağrı öncesinde sistemin bir veritabanında bir alanı kontrol etmesi ya da yazılmış bir kod parçasını çalıştırarak (web servis, veri tabanı prosedürü, handler, dış program çalıştırma) gelecek sonuca göre çağrının çıkarılıp çıkarılmayacağına ya da çağrıya bazı özellikler ekleyerek aramaya devam edilebilir. Bu özellikler daha sonra çalışanın ekranında gösterilecek veriler (tanımlı indirim, dosyanın hukuki boyutu..vs) olabilir.

-Çağrı sonrası işlem

Çağrı sonrası işlem geliştirmesi ile bir kod parçası çalıştırarak (başarısız çağrıların istihbarat için web servis ile istihbarat şirketine bildirilmesi, meşgul tonu veren müşterinin başka numaradan aramak için işaretlenmesi .. vb) duruma göre ilerleyen zamanlarda faydalı olabilecek kurguların yapılması sağlanabilir.

-Aramalara Meşgul tonu veren müşterileri başka numaradan arama yöntemi

Müşteriler bankalardan devralınan uzun zamandır bankalar tarafından tahsilat konusunda ikna edilememiş bir bakıma kaçan kendi üstüne mal varlığı edinmeyen bir profil sergilemektedir. Pek çok ticari dosyada şahısların varlık içinde yaşadığı ancak hukuki olarak mal varlıklarının olmadığı görülmüştür. Bu bağlamda kaçma eğilimi olan müşteri profili numaranın varlık yönetim şirketine ait olduğunu bildiği durumlarda telefona cevap vermemekte ya da meşgul vermektedir. Tahsilat operasyonlarında müşteriye ulaşım bilgi vermek (tebliğ etmek) önemli bir adımdır, pek çok borçlu bu tebliği almamayı tercih eder. Bu tip müşteriler aranırken dış aramalarda farklı telefon hatlarından çağrı çıkartılması sağlanarak her defasında farklı bir numaradan gelen çağrı olacağı için müşterinin kaçmaması sağlanabilir.

-Dış aramalarda her aramada farklı bir numara göstermek

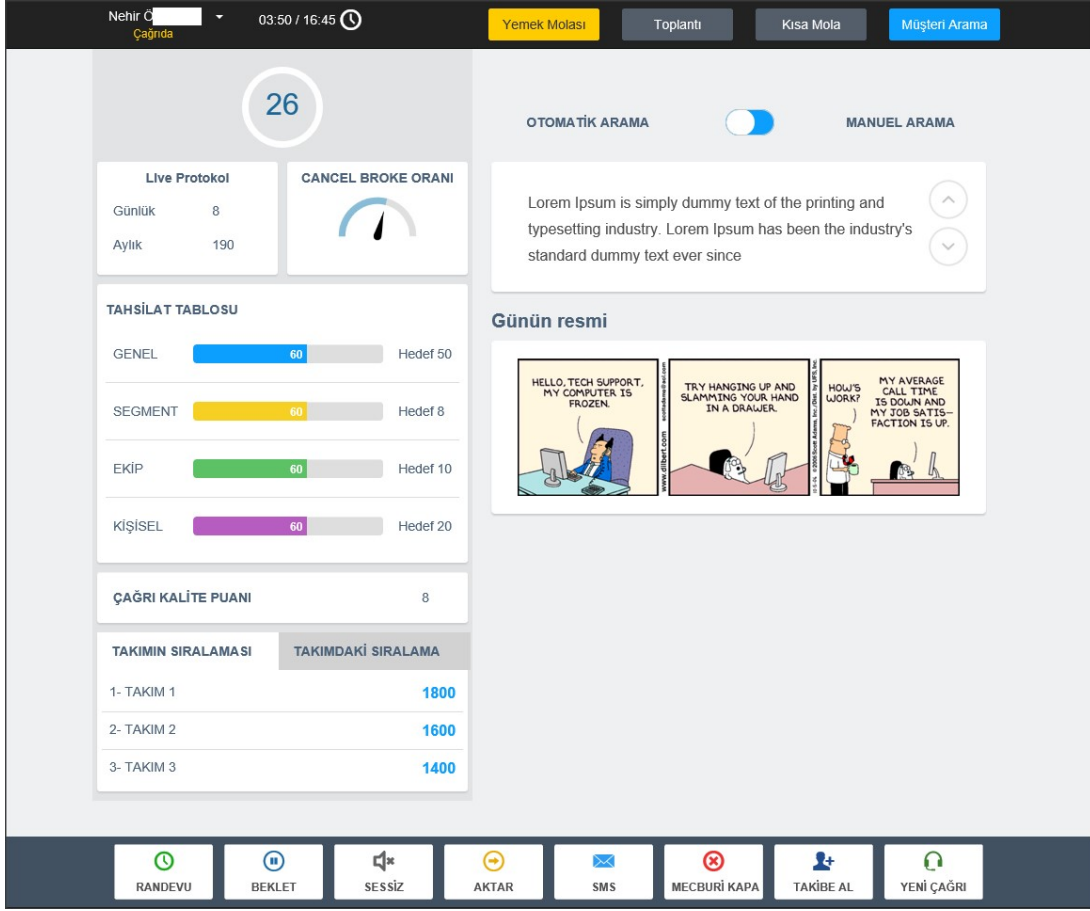
Borçlu profilinin kaçma eğiliminden bahsetmiştik. Bu sebepten tüm aramalarda farklı bir numara gösterilmesi sağlanabilir.

-Aracısız arama kampanyalarının düzenlenmesi

Veritabanında yapılacak düzenlemelerle, oluşturulacak telefon listelerinin otomatik olarak aratılarak, borcun devrinin tebliği, taksitlerinin hatırlatılması, indirim kampanyalarının bildirilmesi, hukuki olarak dava açıldığının bildirilmesi gibi ses kayıtları dinletilebilir. Bu ses kayıtlarının dinletilmesi sonucunda çalışanlar büyük bir iş yükünden kurtarılabilir.

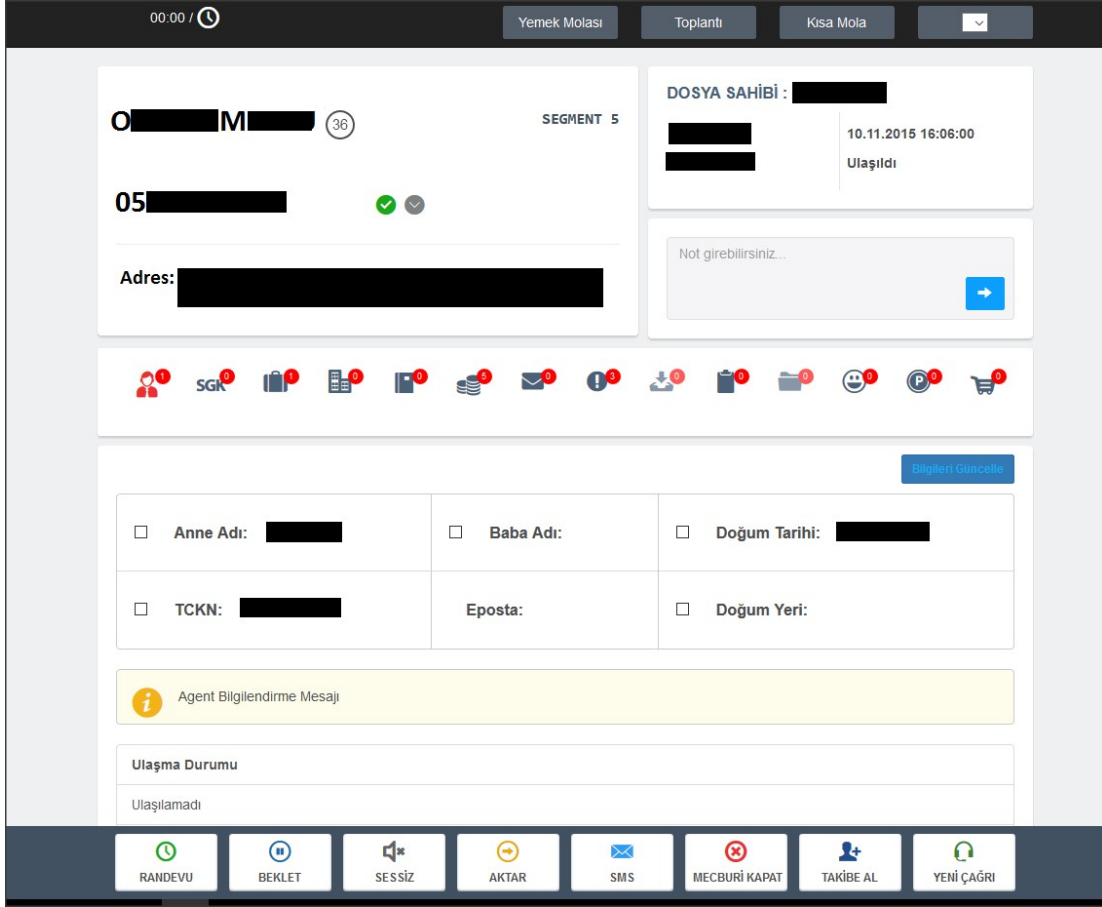
5.2.1. Tahsilat operasyonu örnek uygulama ekranları

Tahsilat temsilcisi bir yandan ofis işleri ile ilgilenirken bir yandan da çağrı beklemektedir, öngörülü dış arama sistemi gerçek insan ile iletişime geçer geçmez çağrıyı aktaracaktır. Bu esnada agent aşağıdaki gibi bir ekranda çağrı gelmesini bekler. Agent müşterinin telefonu açıp “alo”, “efendim”, “buyrun” gibi seslenişini duyar duymaz sistem otomatik olarak bir sonraki ekrana geçer ve hattaki borçlunun özlük bilgilerini görüntüler. Çalışan çağrı almak istemediği durumlarda ekranın üstündeki “Kısa Mola” butonu ile çağrı alamayacağı statüye geçerek, yapması gereken diğer işlerle ilgilenebilmektedir. Öngörülü Dış Arama sistemi molaların istatistiğini de çağrı başlatırken hesaba katmaktadır.



Şekil 4 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Çağrı Bekleme Ekranı

Özlük ekranında borçlunun TCKimlik, Ad, Soyad, Adres, Telefon gibi bilgileri görüntülenir. Bazı Varlık Yönetim Şirketlerinde tahsilat sürecinde çalışanın borçluyu ikna edebilmesinin temelinde güven duygusu yattığı varsayılır ve çalışanların borçluları iyi tanması ve iletişim sırasındaki konuları hatırlamalarının daha sıcak bir ilişki doğuracağı düşünülür. Bu tip şirketlerde her borçlu bir tahsilat temsilcisine atanır. Öngörülü dış arama sistemi çağrıyı başlatıp borçlu “alo” dediği zaman eğer borçludan sorumlu tahsilat temsilcisi boşta değil ise borçluya anons dinleterek bekletir ya da kurguya göre temsilci rezerve edilerek borçlular aranıp aktarılabilir. Çağrı çalışana geldiği anda ekrana gelen özlük ekranında dosyanın atanmış olduğu çalışanın bilgisi ve dosya ile ilgili daha önce yapılmış aktivite ve istihbarat kayıtları da görüntülenir.



Şekil 5 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Çağrı Karşılama Ekranı

Bir sonraki adıma geçilmesi için borçlunun doğrulanması gerekmektedir ve borçluya bazı özlük bilgileri sorularak doğrulama gerçekleştirildikten sonra tahsilata konu olan borçların ve kampanyaların yer aldığı sayfaya geçilir.

Borçların yer aldığı sayfada borçlunun birden fazla portföyden gelen borçları var ise hepsi görüntülenir. Varlık Yönetim Şirketlerinin vizyonu, portföyün maliyetini karşıladıktan sonra hedef karlılığa da ulaşıldıktan sonra olabildiğince portföyü temizlemek yönündedir.

Turkassett Script

/campaign.html

00.00 /

05

SGR

Kimlik Doğrulama / Kontak Sonucu

Notlar Sepet Gerçekleşme Protokol Liste

BORÇLAR TABLOSU

#	TUTAR	PORTFÖY		TAKİP TARİHİ	TEMLİK TARİHİ	KAMPANYA	STATÜ / KEFİL
1560.00 TL			Kredi Kartı	1.1.2010	11.4.2008	YARISI BİZDEN KAMPANYASI 21/08/2014 TORBA YASA 3-4	B P
1694.00 TL			Kredi Kartı	1.1.2010	11.4.2008	YARISI BİZDEN KAMPANYASI 21/08/2014 TORBA YASA 3-4	B P
1714.00 TL	YAPI VE KREDİ BANKASI A.Ş.		Kredi Kartı	4.6.2009	26.11.201	YARISI BİZDEN KAMPANYASI 21/08/2014 TORBA YASA 3-4	B P
1477.00 TL			Kredi Kartı	1.1.2010	11.4.2008	YARISI BİZDEN KAMPANYASI 21/08/2014 TORBA YASA 3-4	R P
19982.00 TL	TÜRK EKONOMİ BANKASI A.Ş.		Kredi Kartı	1.1.2010	11.4.2008	YARISI BİZDEN KAMPANYASI 21/08/2014 TORBA YASA 3-4	D P

1560.00 TL 1 Borç Seçtiniz

İTİRAZLAR BORCA İTİRAZ TAKİP ve DAVALAR

KAMPANYALAR

KAMPANYASIZ

İLK TAKSİT TARİHİ PEŞİN 3 6 9 1 Taksit Tutarı HESAPLA ESNEK PLAN

	1606.04 TL	541 TL	274 TL	186 TL	1606.04 TL	0 Taksit	0 Taksit
	1606.04 TL	1622.53 TL	1646.93 TL	1671.51 TL	1606.04 TL	0 TL	0 TL

ÖN ÖDEME TUTARI ÖN ÖDEME TARİHİ HESAPLA

Rakamlara maaş haczi özel masrafı eklenmiştir.

TORBA YASA 3-4

PLAN DÜZELTME

RANDEVU BEKLET SESSİZ AKTAR SMS MECBURİ KAPAT TAKİBE AL YENİ ÇAĞRI

Şekil 6 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Borç Detay Ekranı

Bazı portföyler ile ilgili istenen hedefler tutturulduktan sonra Varlık Yönetim Şirketi zararına ya da karsız tahsilat yapılmasını isteyebilir, bu durumda bazı kampanyalar

tanımlanmış olabilir. Bu şekildeki borçluların, bu borçtan sıfır faiz ya da ana paranın altında bir meblağ ile bu borçtan kurtulmak gibi bir fırsatı kaçırmayacakları varsayılır.

Borçlar tablosunda borçlunun Varlık Yönetim Şirketine farklı zamanlarda dahi olsa devredilmiş tüm borçları (tckimlik ile ilintili olacağı için) görüntülenir. Borçlarla ilgili var ise kampanyalar teklifler görüntülenir. Borçlu başka bir borçla ilgili aranırken başka bir borcuyla ilgili de bir kampanya var ise bilgilendirilir ve bu borcundan kurtulması için fırsat yaratılır.

Aynı ekranda borçlunun daha önce vermiş olduğu ödeme sözleri ve yapmış olduğu yeniden yapılandırma protokolleri de görüntülenir.

#	BORÇ KODU	KURUM/TİP	KAMPANYA	TAKSİT	YENİ TAKSİT TARİHİ	ÖN ÖDEME TUTARI	TOPLAM
37306			null	1		50 TL	21986.45 TL
25734			YARISI BİZDEN KAMPANYASI 21/08/2014	6		50 TL	1560.94 TL
25737		YKB4	null	2		0 TL	1180 TL
25737		YKB4	null	25		0 TL	6709.95 TL
25737		YKB4	null	2		0 TL	897.26 TL

Şekil 7 Varlık Yönetim Şirketi Tahsilat Temsilcisi Protokol Ekranı

Tahsilat programlarının SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu), UYAP (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi), NVİ (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü) vb kurumlarla entegrasyonu esnekliği ve hızı arttıracak noktalardır. SGK entegrasyonu ile özlük bilgileri üzerinden borçlunun aktif çalışıp çalışmadığının tespiti yapılabilir. UYAP entegrasyonu ile

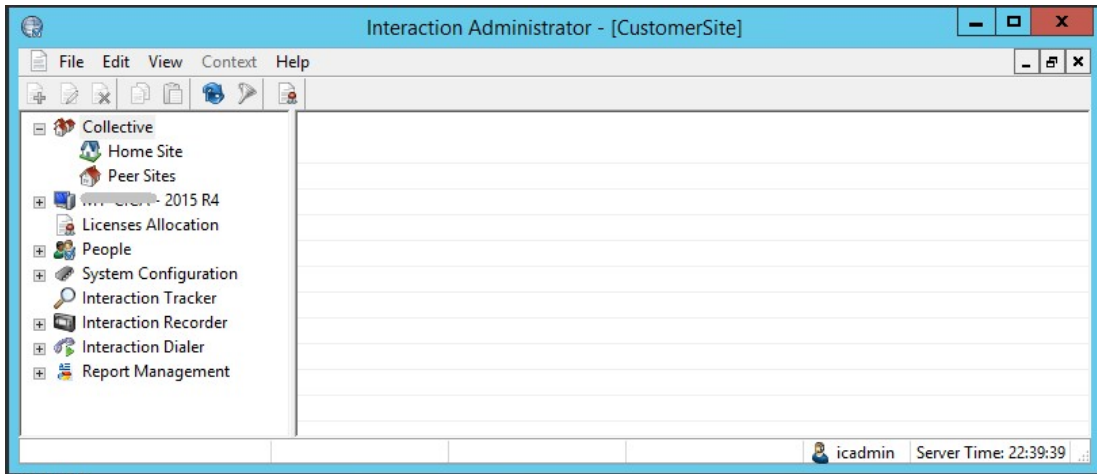
şirketin borçluya açtığı icra takiplerinin akıbeti hakkında bilgiler sorgulanabilir. NVİ entegrasyonu ile borçlunun aile bireylerinin bilgileri, adres bilgileri sorgulanabilir.

Banka entegrasyonları ile gün içinde ödemeler kontrol edilerek borçluların hesaplarına işlenmesi olası yanlış aramaların önüne geçecektir.

5.3. Akıllı Etkileşim Sistemi Yönetim ve Çalışma Ekranları

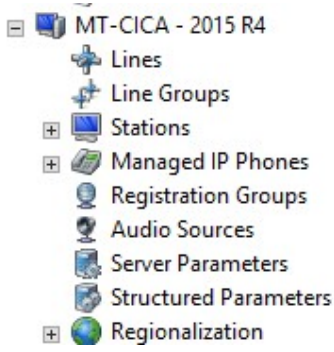
Akıllı Etkileşim sisteminin operasyonu denetlemek ve yönetmek için geliştirmiş olduğu kullanıcı dostu yönetim uygulamalarının operasyonun gidişatını kontrolde oynadığı rol büyüktür. Bu uygulamalar ile tahsilat konusundaki istatistikler takip edilerek anlık olarak stratejik kararlar alınması kolaylaştırılmıştır.

5.3.1. Sistem Yönetimi Aracı (Interaction Administrator)



Şekil 8 Interaction Administrator

Tüm Akıllı Etkileşim sistemi bu uygulama ile kontrol edilerek gerekli ayarlar bu uygulama aracılığıyla değiştirilmektedir. Yazılım tabanlı akıllı bir telefon santrali olan sistemin ana bileşenleri Telefon Hatları, Kullanıcı, Dış Arama Sistemi, Ses Kayıt Sistemi, Raporlama Sistemidir. Bu uygulama ile PRI yada SIP Telefon hatları tanımlanabilmekte, sınıflandırılabilir. Sınıflandırmalar ile arama kuralları birbirine bağlıdır.

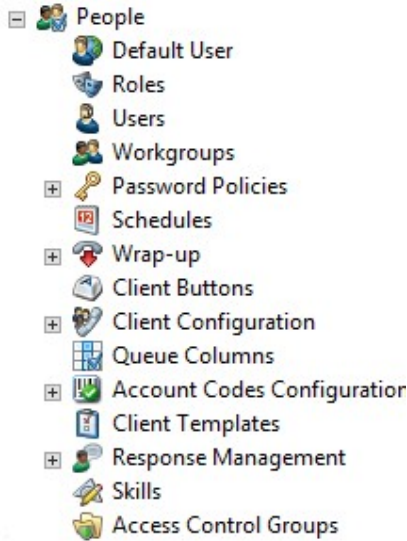


Şekil 9 Server Configuration

Tüm çalışanların etkileşimleri bir istasyon (station) aracılığı ile sisteme iletilir. Bu istasyon bir PC yada bir telefon olabilir. Bu istasyonun tanımı Stations yada Managed IP Phones kısımlarından yapılmaktadır. Oluşturulan bu istasyonlar birbirinden uzak lokasyonlarda olabilir. Şirketlerin birbirine internet ile bağlı olan birden fazla ofisi olabilmektedir. Bu durumda şirketlerin değişik lokasyonları Regionalization altındaki Lokasyon kısmından tanımlanır. Tamamen mantıksal olarak ofisler tanımlanır ve istasyonlar da fiziksel olarak buldukları lokasyonlarla ilişkilendirilir. İstasyonların iletişim kurması gereken Kayıt Grupları (Registration Groups) belirlenir, böylelikle her lokasyon kendi ayarlarını kullanarak Akıllı Etkileşim sistemiyle konuşacaktır. Audio Sources başlığı altından tanımlı olan bir müzik listesi yada bir canlı radyo bekleme müziği olarak kullanılabilir. Server parameters başlığından bazı sunucu ile ilgili çevresel tanımlamalar yapılabilir.

Telefon hattı tanımı Lines başlığından yapılmaktadır.

Telefon hatları gruplanarak Line Grouplar oluşturulmakta ve bu gruplar sınıflandırılarak arama kurallarının temelini oluşturmaktadır. Yedekli telefon hatları ile çalışan şirketler ucuz olan operatör kapasitesini doldurmadan pahallı olan yedek operatörü kullanmak istemezler. Bunun için Line Group ve Dial Plan (Arama Planı) kullanılır.



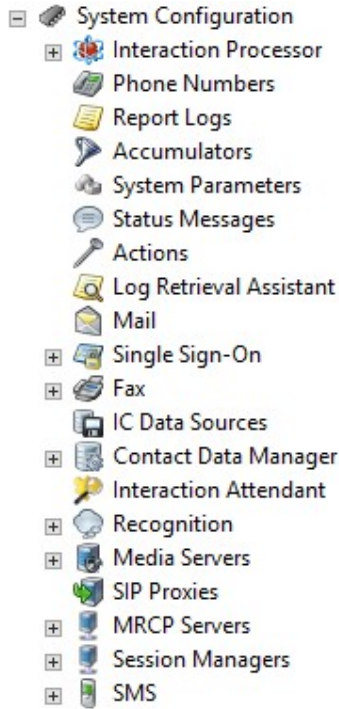
Şekil 10 People

Çalışanlarla ilgili tanımlar “People” kısmından yapılır. Default User tüm kullanıcıların varsayılan ayarlarını içerirken, Rol tanımı bu hakları genişletir yada daraltır. Users sekmesinden kullanıcı tanımı yapılmaktadır. Kullanıcı tanımı varsayılan ayarları miras aldıktan sonra üstüne rolden gelen yetkileri ekler ve kendi özel hakları yada kısıtlamaları ile de son halini alır. Çalışanların ortak hareket etmesini sağlayan tanımlar Çalışma Grupları (Workgroups) kısmından yapılır. Çalışanların şifrelerinin standartları Password Policies kısmından ayarlanabilir.

Akıllı Etkileşim sistemi kurulum aşamasında şirketin çalışma saatlerini belirlemenizi ister. Genellikle şirketler iş saatleri dışında da IVR ile bazı hizmetleri vermeyi planladığı için bu bilgi kurulum aşamasında 7 gün 24 saat olarak girilir.

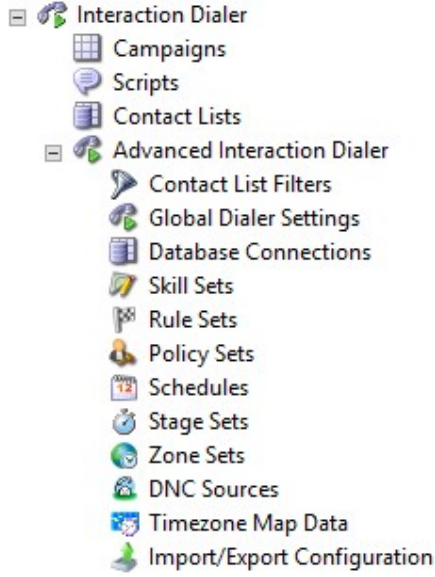
Bu bilgi varsayılan zaman çizelgesidir. Zaman çizelgeleri (Schedules) kısmından tanımlar yapılarak haftaiçi mesai saatleri, haftaiçi mesai dışı, haftasonu, resmi tatiller işaretlenmektedir. Bu tanımlar daha sonra dış arama sırasında ve IVR tanımlarında kullanılmaktadır. Örneğin mesai dışında dış aram sistemi kesinlikle devreye girmez iken, IVR mesai içinde farklı mesai dışında farklı davranacaktır.

Wrapup tanımları ile çağrı bitişinde çağrı ile ilgili sonuç kodu girilmesi istenerek, aramaların başarılı yada başarısız olup olmadığı takip edilmektedir.



Şekil 11 System Configuration

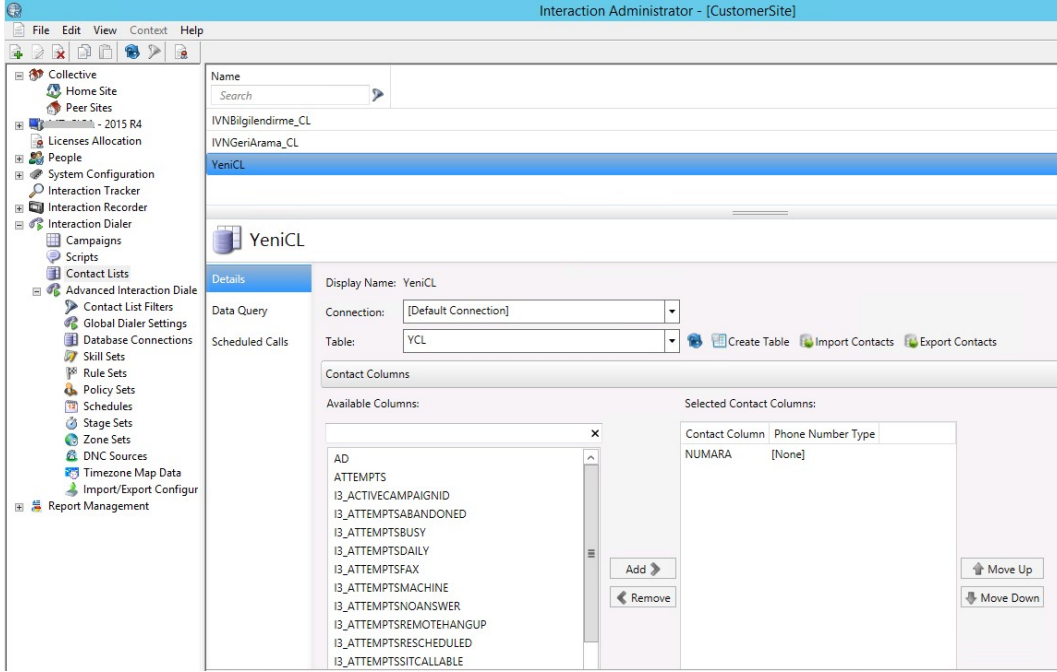
Telefon Numaraları (phone numbers) kısmından arama kuralları, sınıflandırmalar gibi tanımlar yapılmamıştır. Çalışanların olası statüleri (Status) bu kısımda tanımlanmaktadır. Mola, eğitim, ofis dışında, tatilde, eve gitti, uygun, telefonda gibi statüler varsayılan statü tanımı olarak sistemde gelmektedir. MRCP Server tanımı ile sistem Text To Speech ve ya Speech To Text fonksiyonlarına sahip sistemlerle konuşturulabilmektedir. Media Servers tanımı ile transcoding için gerekli sistemlerle olan ilişki tanımlanabilmektedir. Mail başlığı altından bir çok eposta sunucusu ile entegrasyon sağlanabilmektedir. Fax tanımı ile PRI hatlarından gelen fax sinyallerinin ne yapılacağı konusunda ayarlar yapılabilmektedir. Bu kısımda sistemin diğer alternatif sistemlerle entegrasyonunda kullanılacak parametrik tanımlar ve daha bir çok çevresel ayar bulunmaktadır.



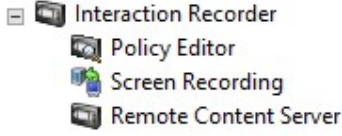
Şekil 12 Interaction Dialer

Dış arama için geliştirilmiş olan Interaction Dialer tüm tahsilat akışını kontrol eden birimdir. Bu kısımda yapılan tanımlar ile tahsilat için aranacak kişilerin iletişim listeleri sisteme aktarılır. Borçlular ile yapılacak görüşmelerde borçlulara aktarılacak bilgiler, sorulması gereken sorular, tahsilat teklifleri gibi bilgiler Script tanımlarında yapılabilmektedir. Sistemin kendi script yapısı dışında özelleştirilmiş uygulamalar ile de bu yapı kullanılabilmektedir.

Bu kısımdaki kontrol yetenekleri ile arama listeleri istendiği zaman kısıtlanabilmekte, kampanyalara yetkinlik seviyeleri atanabilmekte, kampanya başlangıç ve bitişleri kurallara bağlanabilmekte, çağrı öncesi yada çağrı sonrası işlem özellikleri ile kontroller gerçekleştirilebilmektedir. DNC özelliği ile aranmaması gereken numaralar yanlışlıkla sisteme girilmiş olsa bile aranması engellenebilmektedir. Büyük coğrafyalardaki şirketler için zaman yönetimi de düşünülmüş ve bunun için Timezone Map Data özelliği getirilmiştir. Aramalar başladığında bir başka coğrafi bölgedeki müşteri gecenin bir yarısı bu özellik sayesinde rahatsız edilmemiş olacaktır. Sistem müşterinin hangi zaman diliminde olduğunu bildiği için arama yapmayacaktır.



Şekil 13 Interaction Administrator - Contact List



Şekil 14 Interaction Recorder

Regülasyonunda mecbur tuttuğu tüm etkileşimlerin kaydedilmesi için gerekli tanımlamalar Interaction Recorder kısmından yapılmaktadır.

Recorder Policy ile hangi çağrılar (gelen, giden, fax, telefon, chat, sms), kimler için (user, workgroup, role), hangi şartlar gerçekleştiğinde, ne yapılacağı (tüm etkileşim kaydı, sadece çalışan kanalının kaydı, sadece müşteri kanalının kaydı, çalışanın ekran kaydı ... vs) kurallara bağlanabilmektedir. Bununla birlikte bu kayıtların hangi şartlarda hangi lokasyonlara yapılacağı ve kimler hangi şartlar ile bu kayıtları dinleyebilir ve kalite puanlaması yapabilir gibi kurallarda bu kısımdan tanımlanmaktadır.

5.3.2. Sistem İzleme ve Müdahale Aracı (Interaction Business Manager)

Operasyonlar takım liderleri ve takım liderlerinin bağlı olduğu birim yöneticileri tarafından izlenmekte ve olası durumlarda Business Manager ile anında müdahil olunmaktadır. ICBM ile tüm etkileşimler izlenebilmekte, dinlenebilmekte, sonlandırılabilir, aktarılabilir, bağlanabilir (coaching) dir. Örneğin çok uzun süren bir görüşme tespit edildiğinde çalışanın müşteriyle ne konuştuğu yöneticisi tarafından anında kontrol edilebilmektedir. Fısıltı modunda etkileşime bağlanarak, yada aktif olarak etkileşime katılarak tıkanıkların giderilmesi sağlanabilmektedir.

Line	Number	Queue	Otel Bilgisi	User	Station	State	Duration	Lstns	Recs
MillenicomOutbound	+90 530			burcu	CME-DT040	Connected	00:12:13		
Teles444	+90 507	Yurtici	Yurtici	beyza	CME-DT013	ACD - Assigned:	00:05:27		
Teles444	+90 541	Yurtici	Yurtici	betul	CME-DT045	ACD - Assigned:	00:04:57		
MillenicomInbound	+90 542	Yurtici	Yurtici	buket	CME-DT020	ACD - Assigned:	00:04:29		
MillenicomInbound	+90 505	Yurtici	Yurtici	emir	CME-DT021	ACD - Assigned:	00:04:05		
Teles444	+90 534	Yurtici	Yurtici	burcu	CME-DT018	ACD - Assigned:	00:03:13		
MillenicomOutbound	+90 551			me	CME-DT030	Connected	00:02:31		
MillenicomOutbound	+90 544			servis	CME-DT031	Connected	00:01:33		
MillenicomInbound	+90 506	Yurtici	Yurtici	busra	CME-DT019	ACD - Assigned:	00:00:59		

Şekil 15 IC Business Manager - Call Activity

Etkileşim kanallarının tamamı bu uygulama ile takip edilmekte ve istatistiklere göre alarmlar üretilebilmektedir. Örneğin etkileşim süresi istenilen dakikayı aştığında yöneticiye mail gönder, şu telefon hattında tamamen çağrılar sonlandığında (en yoğun olması gerektiği saatlerde) yöneticiye mail gönder gibi alarmlar tanımlanmasına izin vermektedir.

Name	Duration	State	Queue	Line	User	Station
From:Unknown	00:06:13	ACD - Assigned:	Yurtici	Teles444	beyza	CME-DT013
From:Unknown	00:05:43	ACD - Assigned:	Yurtici	Teles444	betul	CME-DT045
From:05	00:04:51	ACD - Assigned:	Yurtici	MillenicomInbound	emir	CME-DT021
From:Unknown	00:04:00	ACD - Assigned:	Yurtici	Teles444	burcu	CME-DT018
From:506	00:01:46	ACD - Assigned:	Yurtici	MillenicomInbound	busra	CME-DT019

Şekil 16 IC Business Manager - Workgroup Details

Çalışma grupları izlenerek, kaç çalışan var, kaç etkileşim halinde, kaç etkileşim bekliyor, kaç kişi molada, kaç kişi çağrı sonrası iş statüsünde, çalışma grubundaki ortalama çağrı süresi, en uzun çağrı süresi, kaçan çağrı sayısı gibi istatistikler görüntülenebilmektedir. Çalışma gruplarındaki kullanıcılar detaylı olarak izlenip statüleri yönetilebilmekte ve uygulama üzerinden uyarı gönderilebilmektedir.

The screenshot shows the 'IC Business Manager' interface with the 'Workgroup Details' tab selected. The 'Workgroup Statistics' section displays various metrics for a workgroup. Below this, a table lists individual agents with their details and current status.

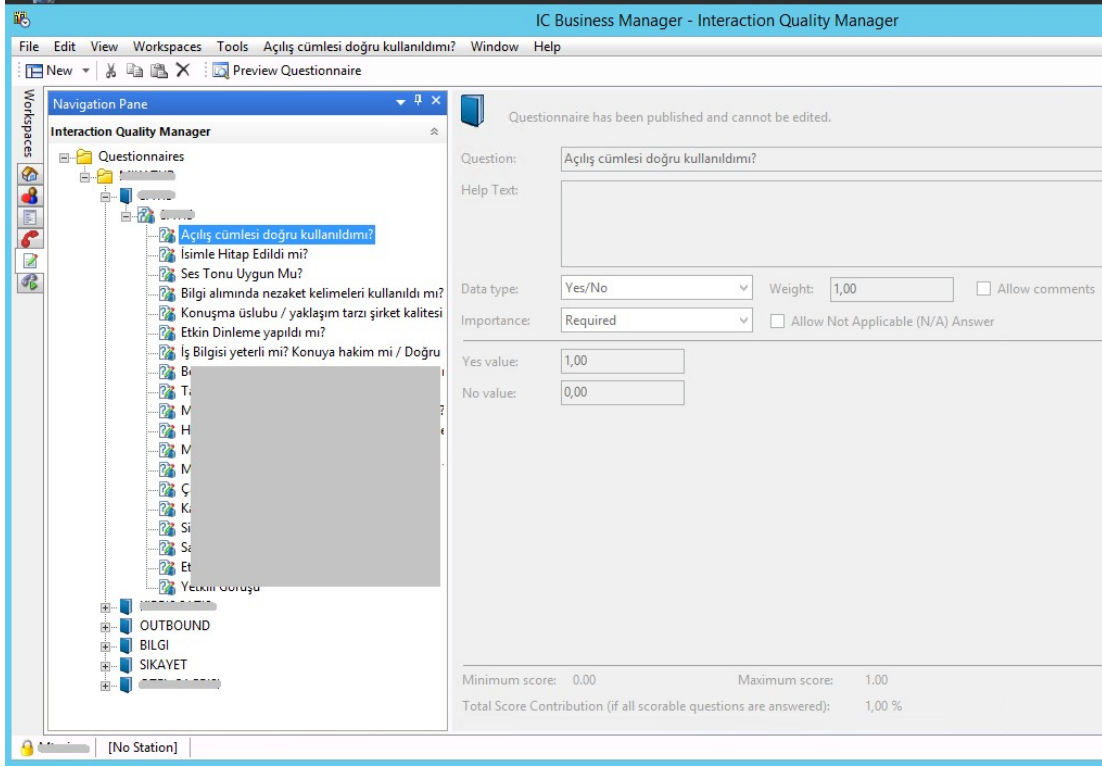
Workgroup Statistics									
Total agents	68	Logged on	19	Available for ACD interactions					
Not available for ACD interactions	15	Percent available	21 %	Longest available					
On inbound ACD interactions	4	On inbound ACW	0	Longest inbound ACD interaction					
On outbound ACD interactions	0	On outbound ACW	0	Longest outbound ACD interaction					
On non-ACD interactions	0	Longest non-ACD interaction	N/A	Interactions waiting					
Interactions On Hold	0	Interactions answered	4	Longest interaction waiting					
Longest talk time	00:05:57	Longest Hold Time	N/A	Logged on agents in this workgroup					
Logged on + Activated	19	Agents available	4	Lowest active agent negative score					
Lowest active customer negative score	0								

Last Name	First Name	Extension	Department	Skills	Status	Logged On	Time In Status	Activated
ALI	ALI	612	CallCenter		Mesai Disi	✗	4:57:53	✓
ARDA	ARDA	619	CallCenter		Mola	✓	0:08:41	✓
ASYA	ASYA	648	CallCenter		Mesai Disi	✗	0:57:04	✓
AYBUKE	AYBUKE	639	CallCenter		Is Takibi	✓	0:01:15	✓
AYSEL	AYSEL	616	CallCenter		Mesai Disi	✗	4:52:15	✓
AYSENLIR	AYSENLIR	858	CallCenter		Mesai Disi	✗	3:58:13	✓
					On Phone	✓	0:05:58	✓

Şekil 17 IC Business Manager - Worgroup Details

Recorder Policy tanımlarına göre yetki verilen kişilerce kalite formları oluşturularak çağrılar dinlenerek puanlamalar yapılır. Bu puanlamalar sonrasında hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmektedir.Örneğin çalışanın kendini tanıtır tanıtmadığı, müşteriye hitap şekli, konuya hakim olup olmaması gibi hizmet kalitesini etkileyen çalışan davranışları bu çalışmalar ile belli bir standarta getirilebilir.

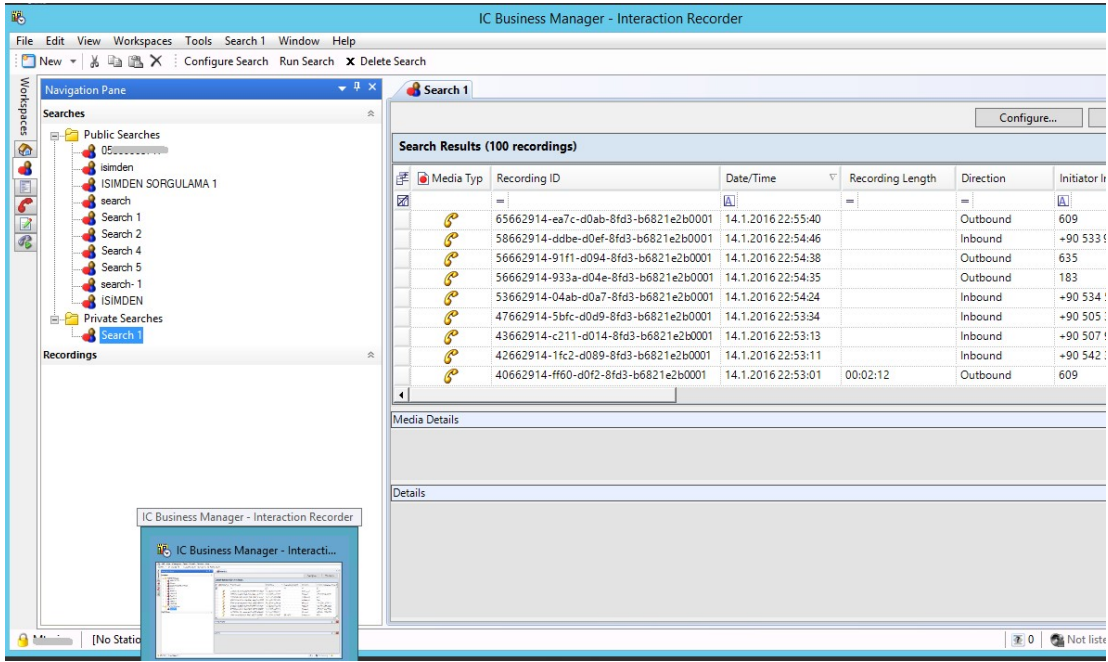
İşe yeni başlayan çalışanların eğitiminde, uygulamanın canlı dinleme özelliği kullanılarak, yeni çalışan diğer çalışanları dinleyerek iletişimin ne şekilde geliştiğini gözlemlemektedir. Bu hem şirket içi eğitim yükünü azaltmakta hem de yeni çalışanın şirket kültürüne hızla adapte olmasına imkan sunmaktadır.



Şekil 18 IC Business Manager - Quality Manager

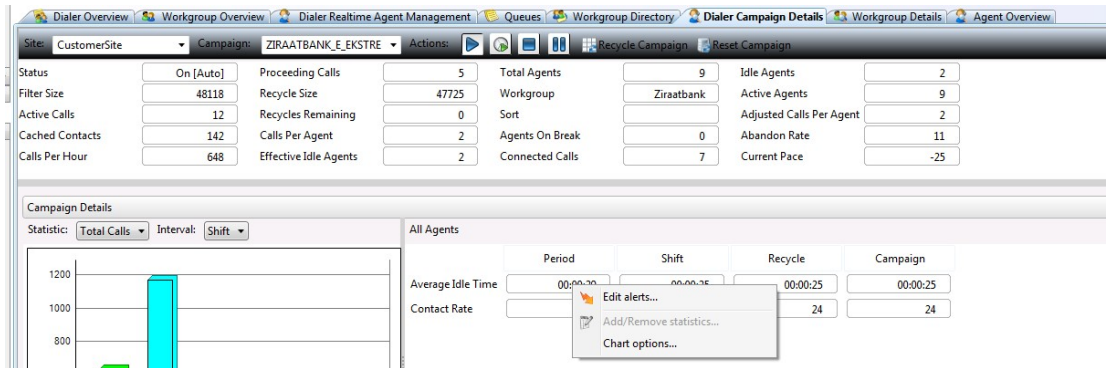
Zaman zaman iletişime geçilen kişiler şirketlere çalışanlarının nezaketsizliğinden yada verdiği bilgilerin yanlışlığından yakınabilir. Bu durumlarda Interaction Recorder kullanılarak ilgili şikayete konu olan etkileşim çok kısa bir sürede bulunup incelenebilir. Bu tip bir durumda yapılması gereken iletişim adresi (email, telefon) ile iletişim tarihi bilgisini aratmak ve çıkan kayıtları incelemek iddianın tespiti yeterli olacaktır. Ekran kayıt özelliği var ise olası dolandırıcılık durumları da daha detaylı incelenebilecektir.

Interaction Recorder tüm özellikleriyle etkileşimlerin aranmasını sağlamaktadır. Etkileşimin hangi adresler arasında, ne zaman, hangi istasyonda, hangi çalışma grubunda, hangi telefon hattında, hangi yetkinlik seviyesi ile gerçekleştiği kayıt altına alınmış olduğu için bu özelliklerle arama yapma imkanı sunmaktadır. Etkileşimler sisteme geldiği andan itibaren ele alınabildiği için özelleştirilmiş uygulamalar ile etkileşimlere yeni ek özellikler eklenebilmekte ve aramalarda bu özelliklerle de sorgulanabilmektedir. Mesela VIP bir kullanıcıdan gelen çağrı sisteme girdiğinde telefon numarasından tespit edilerek VIP olarak etiketlenerek, daha sonra aramalarda VIP etiketli aramalar aranadığında hızlıca bulunabilmektedir.



Şekil 19 IC Business Manager - Interaction Recorder

Dış arama kampanyaları yine Business Manager ile yönetilmektedir. Kampanyanın gelmiş olduğu son durum, arama listesinde kaç kontak kaldığı, ne kadar aramanın başarılı olduğu, kaç tane numaraya ulaşamadığı, kaç aramada numaranın hatalı olduğu gibi istatistikler izlenebilmekte ve alarm üretilebilmektedir.

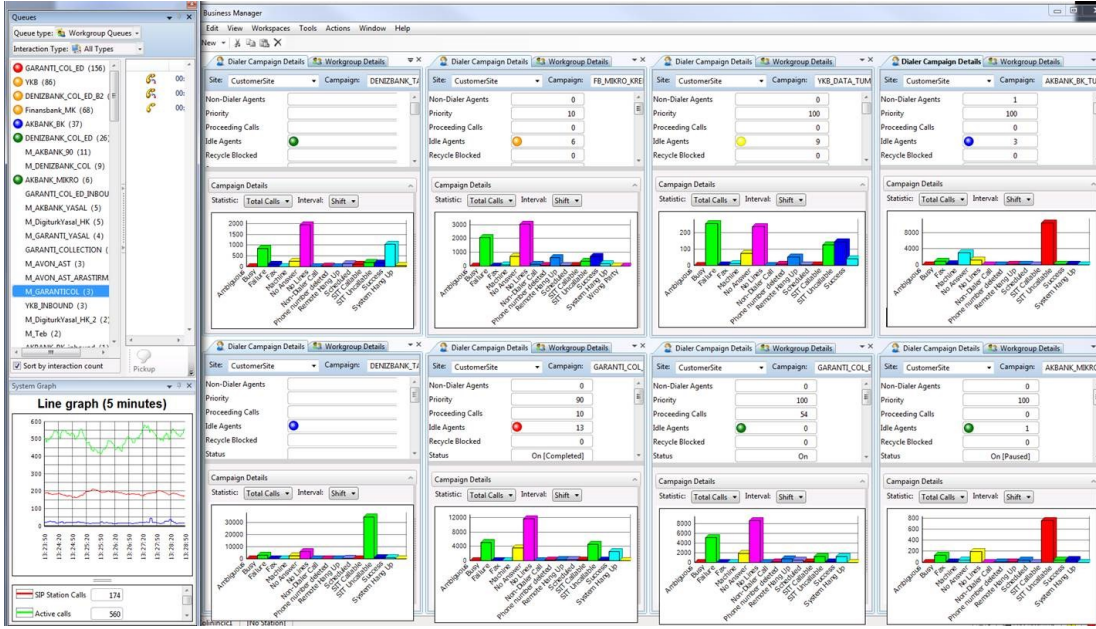


Şekil 20 Operasyon İzleme Örneği

Üretilen alarmlar ile istenilen kullanıcı grubuna eposta gönderilebilir, çalışan yada yöneticilerin ekranlarına bilgi mesajı çıkarılabilir yada ses dinletilebilir, bir program çalıştırılabilir yada designer ile geliştirilmiş olan bir handler ile sistem üzerinde arka planda yapılması gerekenler tetiklenebilir.

Campaign Name	Workgroup	Campaign Mode	Priority	Camp	Active Campaigns	Active Policy Sets	Active Filters	Active Agents	Recycle Contacts Remaining	Recycles Remaining
Segment1		Predictive	50		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment1Filter	54	7500	5
Segment1_Jshbarat		Predictive	50		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment1_Jshbarat_Filter	59	6469	2
Segment2		Predictive	50		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment2Filter	54	2503	5
Segment2_Jshbarat		Predictive	50		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment2_Jshbarat_Filter	59	12474	4
Segment3		Predictive	30		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment3Filter	61	26010	5
Segment3_Jshbarat		Predictive	70		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment3_Jshbarat_Filter	6	9671	5
Segment4		Predictive	30		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment4Filter	18	17020	5
Segment4_Jshbarat		Predictive	70		Recycle Campaign Reset Campaign	DialerUnityIntegration	Segment4_Jshbarat_Filter	16	21594	5

Şekil 21 Toplu Operasyon Yönetim Örneği



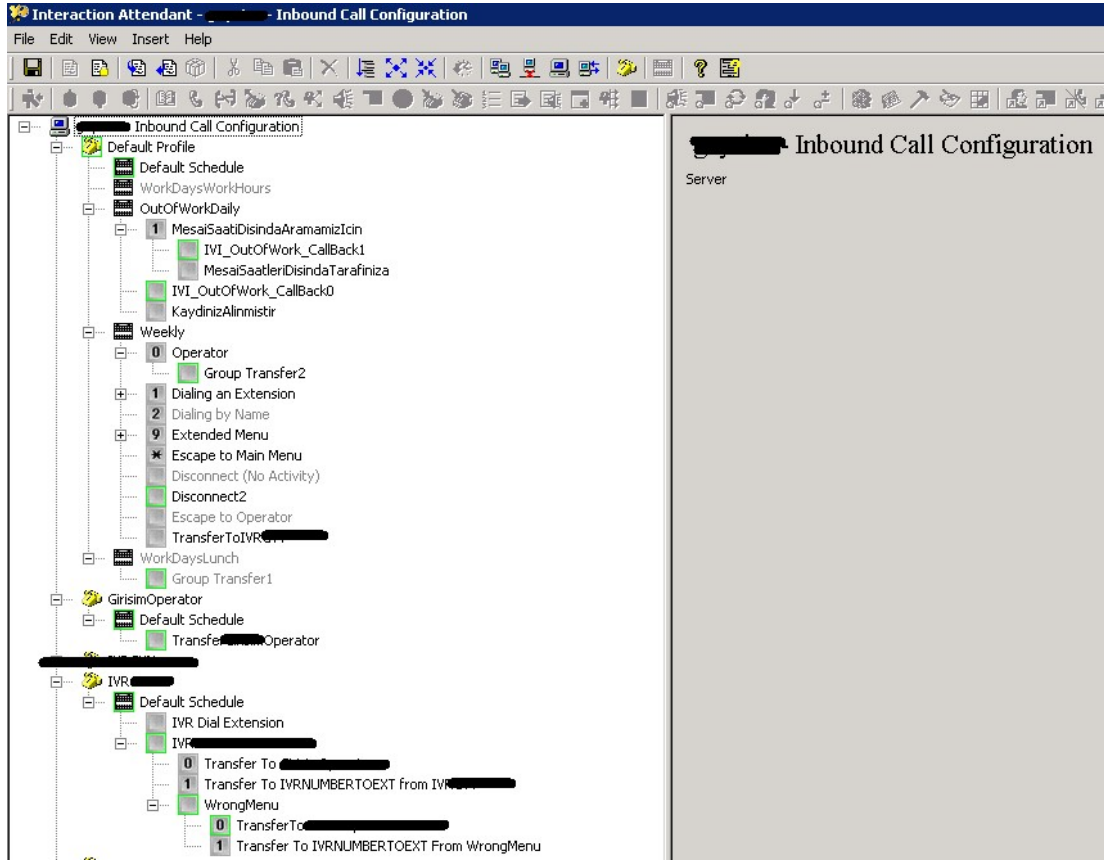
Şekil 22 Toplu Operasyon İzleme Örneği

5.3.3. Sesli Yanıt Sistemi Tasarım Aracı (Interaction Attendant)

Gelen etkileşimin (çağrı, eposta, fax, sms ...vb) nasıl bir akış izleyeceğinin tanımlandığı uygulama Interaction Attendanttır. Burada yapılacak tanımlar ile hangi zaman diliminde hangi anonsların dinletileceği, tuşlamalardan sonra neler yapılacağı tasarlanmakta ve programlanabilmektedir. Sisteme yeni bir etkileşim geldiğinde bu uygulamada yapılan geliştirmeler ile etkileşim yönlendirilmektedir. Örneğin mesai saatleri dışında gelen çağrılar veritabanına kaydedilip, çalışanlara eposta atıldıktan sonra, geri arama anketine yönlendirilerek, geri arama kaydı alınabilmesi gibi bir kurgu yapılmasına imkan tanır.

Toplu olarak bir çok operasyon aynı anda izlenerek oluşan istatistiklere anlık tepkiler geliştirilmesi ile operasyonların verimliliği artırılabilir. Örneğin 50 çalışanın aktif olduğu ve 10 kişinin molaya çıktığı bir tahsilat operasyonunda aktif 40 çağrı yerine 15 çağrı var ise kampanyanın agresyon ayarları ile oynanarak çağrı çıkış hızı artırılabilir, ya

da çok fazla “yanlış numara” alınan bir iletişim listesi kontrol edilerek iletişim numaralarında olası toplu hatalar düzeltilebilir. Bazen iletişim listeleri numaraların başında sıfır olmadan sisteme aktarılır, hiç bir ön işlemde geçirilmeden ve arama kurallarından da geçirilmeden direk telefon hattına yönlendirilir ise bu liste, eğer iletişim operatöründe de bu konuyla ilgili proaktif bir yapı yok ise, tüm liste kısa bir sürede başarısız olarak işaretlenerek kampanya sona erecektir. Bu gibi durumlarda izleme de tüm çağruların “yanlış numara” ile hızlıca başarısız olarak işaretlendiğini farkederek müdahale edilebilmektedir.

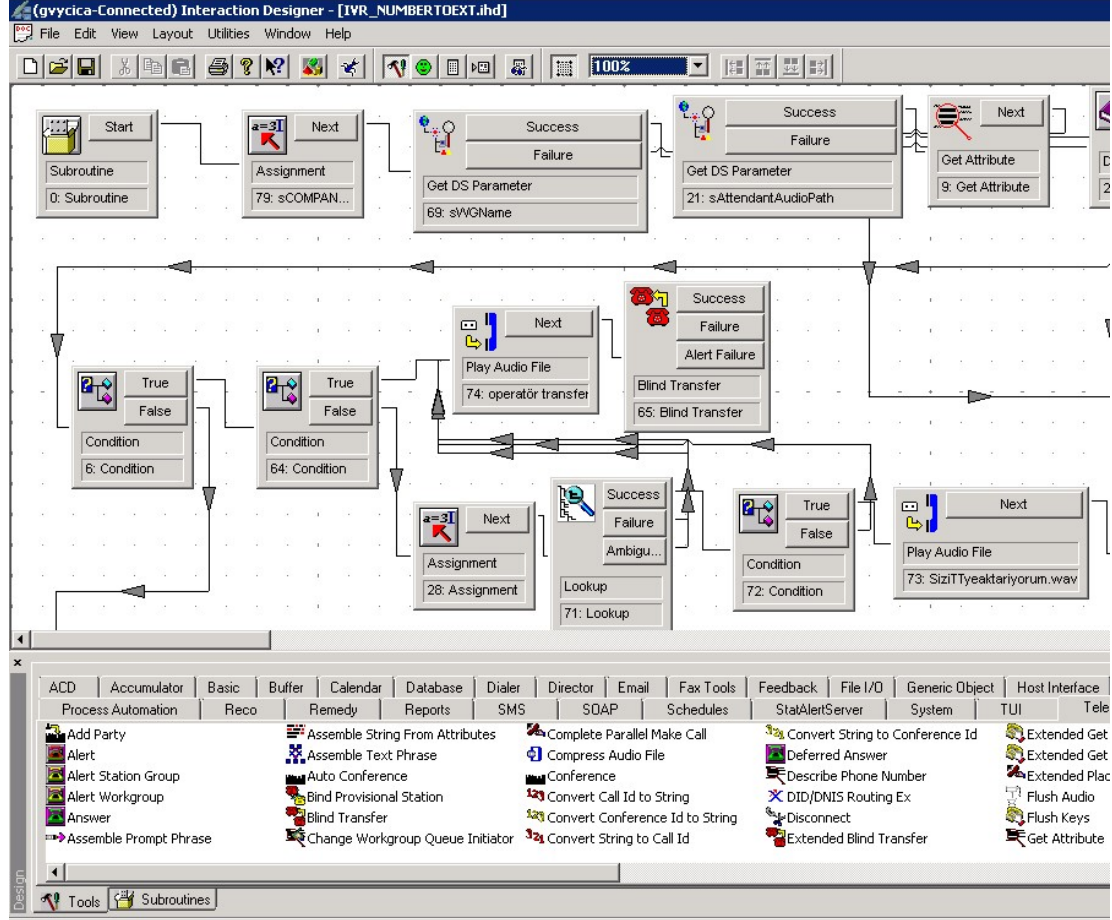


Şekil 23 Interaction Attendant

5.3.4. Sistem Özelleştirme Geliştirme Aracı (Interaction Designer)

Designer ile görsel programlama yapılmasına izin verilmektedir. Bu yapılan programlara Handler denilmektedir. Handlerlar etkileşim akışının her aşamasında çalıştırılabilmektedir. Handler ile veritabanı, etkileşim özellikleri, kullanıcı statüleri, telefon işlemleri (konferans, bekleme, aktarım, transfer .vs), eposta, sms, fax, web servis, dış uygulama tetikleme, anons okuma, tuşlama, yeni çağrı başlatma(bankaların sıkça kullandığı güvenlik geri

araması) ve daha bir çok işlem yapılabilmektedir. Örneğin çağrı sırasında kredi kartı tuşlaması için müşteri handler çalıştırılabilir ve çalışanın dahil olmadığı güvenli bir veri girişi yapılması sağlanabilir. Attendant ile tasarımı yapılan IVR yapısında uzaktan kontrol mekanizmaları ile şirket anonslarının değiştirilmesi, çalışma saatlerinin set edilmesi, entegre sistemlere erişimlerle ilgili kısıtların konması gibi işlemler yapılabilmektedir. Örneğin çok karlı bir günde şirketin tatil edilmesi durumunda daha önce oluşturulmuş “Kar Tatili” profili telefon ile sistem arandıktan sonra tuşlanarak aktif hale getirilebilmektedir.



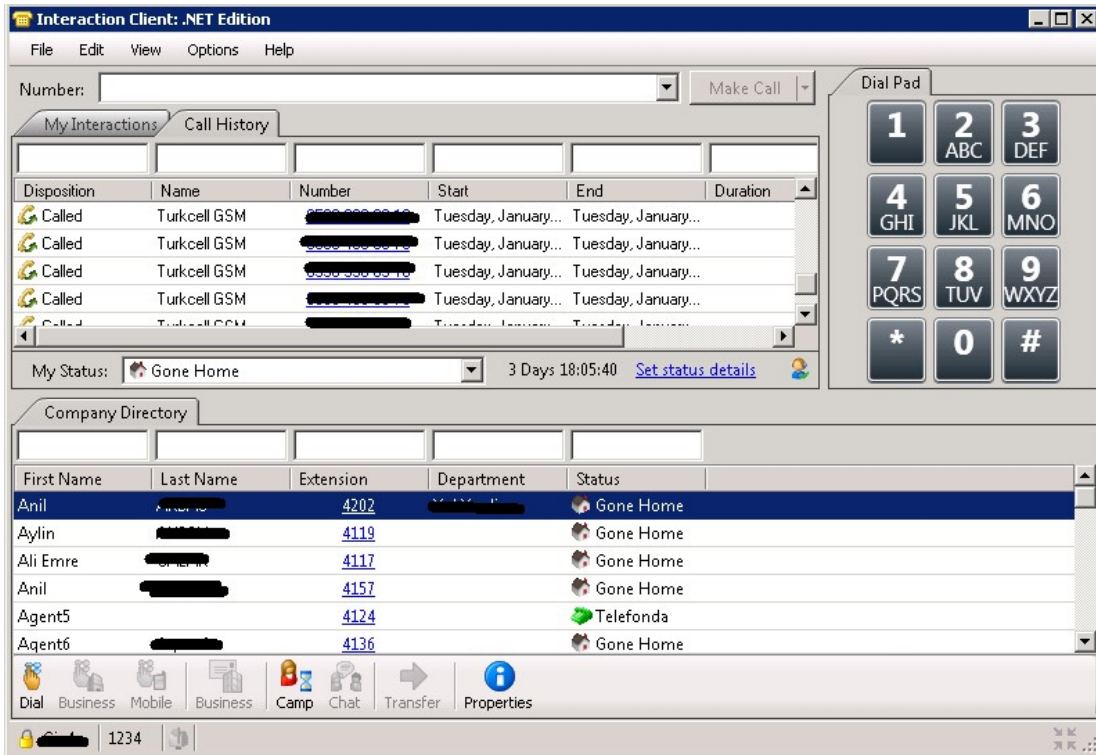
Şekil 24 Interaction Designer

Interaction Designer ile yapılmış olan bazı uygulamalara, gelen etkileşimin (çağrı, eposta, fax, sms ...vb) yakalanarak veritabanından yada web servis ile sorgulandıktan sonra, arayan kişinin isim soyisim bilgisinin TTS servisinden okutulması aracılığı ile kişiye “sayın X hoşgeldiniz” şeklinde anons okutulması, yine veritabanı yada webservis sorgusundan sonra olası öğrenmek isteyeceği bilgilerin tuşlamalar sonrasında okutulması, yada direk ilişkili olduğu kişiye aktarılması, yada o numaradan enson görüşülmüş olan kişiye direk aktarılmasını örnek gösterebiliriz. Etkileşimin sisteme geldiği andan yada oluşturulduğu

andan, sona erdiği ana kadar her aşamasında olay tabanlı olarak etkileşime müdahale edilmesine izin veren bu yapı ile aklınıza gelebilecek her tür geliştirmeyi yapabilirsiniz.

5.3.5. Etkileşim Yönetim Aracı (Interaction Client)

Çalışanların etkileşimleri yönettiği ekrandır. Sürükle bırak ile aktif etkileşimin transfer edilmesine izin veren uygulama kullanıcı dostudur. Kullanıcı istediği kadar etkileşim oluşturabilir, etkileşim geçmişini görüntüleyebilir. Bunun yanı sıra tüm çalışma arkadaşlarının bilgilerini, durumlarını (telefonda, eve gitti, eğitimde) görebilir, etkileşim başlatabilir yada mevcut etkileşimi aktarabilir. Etkileşim geçmişini de rahatlıkla takip edebildiği bu uygulamanın diğer uygulamalarla entegrasyonu konusunda da imkanlar mevcut. Örneğin çağrı geldiği anda bir internet tarayıcısının açılarak bir adrese gidilmesi sağlanabilmekte. Yada başka bir program çalışması tetiklenebilmektedir. Bu özellik bize CRM ve ERP uygulamalarıyla etkileşim entegrasyonunun yapılmasına imkan vermektedir. Bunun yanı sıra Plug-in dediğimiz özellik ile geliştirilmiş olan plug-in ler ile gömülü (embedded) bir şekilde ERP ve CRM lerle entegrasyon da yapılmasına izin vermektedir. Plug-in geliştirmesiyle herhangi bir dış program açtırmadan, etkileşim ile ilgili tüm işlemlerin Interaction Client sayfalarından birisinde yapılması sağlanabilmektedir.



Şekil 25 Interaction Client

SONUÇ

Varlık Yönetimi Şirketlerinin ya da Alacak Yönetimi Şirketlerinin yakın gelecekte, finans sektörü dışında da, kişisel ve kurumsal bir çok alacağın devri ve tahsilatı konusunda yetkilendirilmesi gerekecektir. Finans sektörü alacak takibi için insan kaynağı ayırmadan bilançosundaki şüpheli alacaklardan bu şirketler sayesinde kurtulabilmekteyken, çok fazla aboneli olan diğer (telekom, elektrik, su ..vs) kurumlar da zamanla bu iş yükünden kurtulmak isteyeceklerdir ve bu yöne doğru eğilim sergilemeleri kaçınılmaz hale gelecektir. Alacak takibi hassas, zor ve insan kaynağı gerektiren bir iş olduğu için şirketler bünyesinde takip edilmesi yerine, uzmanlık alanı alacak tahsilatı olan şirketlere devri daha anlamlı ve ekonomiye geri dönüşü de hızlandıracak bir tercihtir. Zaten uzun süre takip sonrası tahsilat için devri söz konusu olan bu alacaklar, tahsil edilmedikleri müddetçe faiz işletilen ve riski artan varlıklar olduğundan, hızlı bir şekilde ele alınarak, borçlulara ulaşıp tahsilatı için görüşmelerin yapılması gerekmektedir. Borçlular çoğu zaman ödemek yerine kaçmayı tercih etse dahi, bazı kolaylıklar sağlanınca ve yeniden yapılandırma modeli ile daha kolay ödeme koşulları sunulduğunda bu borçları kapatmayı tercih etmektedirler.

Borçlularla iletişim noktasında Varlık Yönetimi Şirketleri hala geleneksel iletişim yöntemlerini de kullanmaktalar ve bu şirketler bu sektörde giderek gerilemekte ve aldığı portföyleri tahsil konusunda gecikmekte ve rekabette zorlanmaktadır. Akıllı telefon sistemleri Varlık Yönetim Şirketlerinin üretimini hissedilir ölçülerde hatta aynı zaman diliminde 3-4 kat daha verimli hale getirmektedir. El ile arama yaparak bir haftada tüm liste aranmazken, aynı iş gücünü sadece konuşmaya ayırarak, öngörülü arama sistemi ile, yine bir haftada, aynı büyüklükteki kontak listesi iki hatta üç tur aranarak, olabildiğince borçlular ile görüşmeler gerçekleştirilebilir.

Alacak tahsilatı zamanla yarışmaktır, borçluyla zamanında iletişime geçmez ve tahsilatı yapmazsanız her geçen gün borcun tahsilat edilememe riski artacaktır. Bu yüzden geleneksel iletişim yöntemleri bu konuda oldukça ilkel ve yavaş kalmaktadır. Öngörülü dış arama sistemleri konusunda, alternatif yazılım tabanlı santral bulunmaktadır. Interactive Intelligence'in geliştirmiş olduğu Customer Interaction Center Outbound Dialer System ürünü, toplu olarak seri şekilde alacaklı olduğunuz müşterilerinizin aranmasını sağlamaktadır. Ulaşılan kişi bir otomatik cevaplama makinesi (telesekreter, ringa, fax) değil de insan ise kaydedilmiş sesler dinletip, bildirimlerde bulunulabilir, tuşlama ile

tercihlerini alabilir, veritabanı sorgusundan dönen sonuçlara göre dinamik bir şekilde bir sonraki adım ve ya adımlara karar verilebilirsiniz. IVR yapısı basit görsel arabirimler ile tasarlanabilir, IVR üzerinden veri girişi yaptırılabilir. Ses kayıtları merkezi bir sistemde saklanabilir ve istendiği zaman kayıtlar dinlenebilir, kalite için puanlamalar yapılarak şirket içi eğitimler düzenlenmesi için kullanılabilir. Fax, Email, Chat, SMS entegrasyonları ile çoklu iletişim kanallarını kullanılması ile müşterilere ulaşıp bildirimlerde bulunulabilir. Varlık Yönetim Şirketi çalışanlarının telefon ile vakit kaybetmek yerine başka işlere zaman ayırmasını sağlayabilir, onları sıkıcı bir süreçten kurtarabilir ve böylelikle verimlerini arttırılabilir. Sistemin istatistiklerine bakarak performans değerlendirmeleri yapılabilir. Yapılan zaman kazanımı ile borçlularla daha fazla konuşulduğu için tahsilat artacaktır. Böylelikle tahsilat temsilcilerinin alacakları primi yükselttilerek çalışan memnuniyeti arttırılabilir.

Öngörülü dış arama teknolojisi geliştirilirken iş süreçlerinin ihtiyaçları tespit edilerek optimum çözüm sağlanması hedeflenmiş ve iş süreçleri ile teknoloji iç içe örülmüştür. Böylece teknolojinin iş süreçlerinde etkin kullanımı maliyet, zaman ve iş gücü tasarrufunu en üst seviyeye çıkarmaktadır.

KAYNAKÇA

- Çevrimiçi, 26333 sayılı Resmi Gazete, 2006
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/11/20061101.htm>
- Ay, O. (2009). Varlık Yönetim Şirketleri, İstanbul: Beta Basım
- Çevrimiçi, BDDK Finansal Piyasalar Raporları Aralık 2012
https://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Raporlar/Finansal_Piyasalar_Raporlari/11902fpr_aralik2012_29032013bb.pdf
- Çevrimiçi, BDDK Finansal Piyasalar Raporları Eylül 2012
https://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Raporlar/Finansal_Piyasalar_Raporlari/11531fpreylul2012_281212.pdf
- Çevrimiçi, BDDK Finansal Piyasalar Raporu/Eylül 2006
https://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Raporlar/Finansal_Piyasalar_Raporlari/1504Finansal_Piyasalar_Raporu_Eylul_2006.pdf
- Çevrimiçi, Dünya Ekonomi ve Politika, 2015
<http://www.dunya.com/ekonomi/ekonomi-diger/varlik-yonetim-sirketleri-elektrik-su-gaz-ve-telekom-borcuna-d-270959h.htm>
- Çevrimiçi, Email
<https://en.wikipedia.org/wiki/Email>
- Çevrimiçi, Fax
<https://en.wikipedia.org/wiki/Fax>
- Çevrimiçi, Interactive Intelligence, Presales presentation, 2015
<http://my.inin.com/presales/2015>
- Çevrimiçi, Short Message Service
https://en.wikipedia.org/wiki/Short_Message_Service
- Çevrimiçi, Telephone Call
https://en.wikipedia.org/wiki/Telephone_call
- Çevrimiçi, Varlık Yönetim Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Eesaları Hakkında Yönetmelik
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/11/20061101-19.htm>