

KAMUNUN HER ALANINDAN ÖRNEK PROJELERİN EN YETKİLİ AĞIZLARDAN AKTARILDIĞI, NICE MEDYA TARAFINDAN

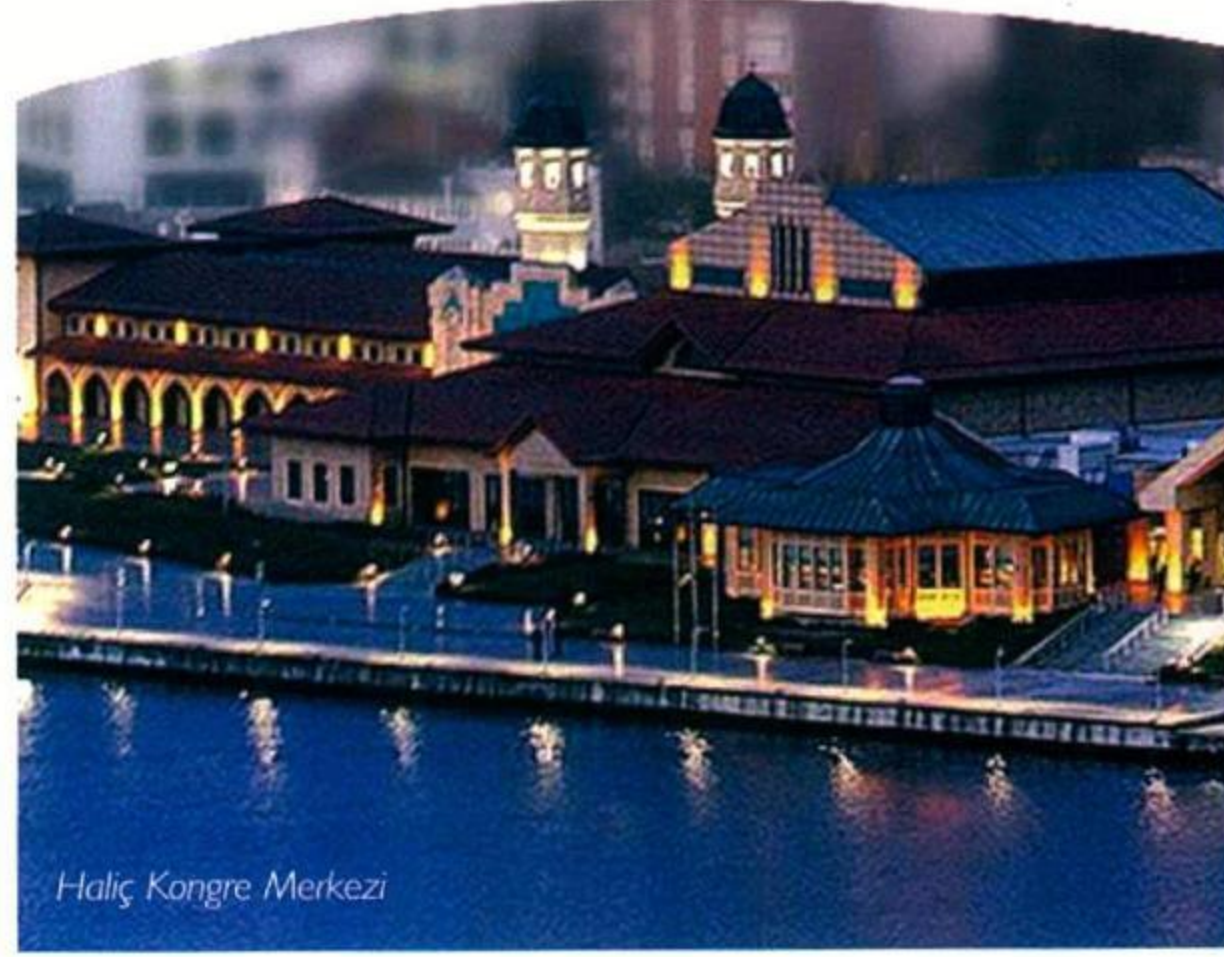
Kamu Çağrı Merkezleri Projelerini

KAMU¹



call center zirvesi

18 EKİM 2011



Haliç Kongre Merkezi

KAMU CALL CENTER ZİRVESİ 18 EKİM 2011 SALI GÜNÜ HALIÇ KONGRE MERKEZİ'NDE GERÇEKLEŞECEK

Çağrı merkezi sektörünün Türkiye'de altın çağını yaşadığı bir dönemde, kamu alanındaki vatandaş merkezli yaklaşımların da sonucu olarak, sektör ve kamu alanı sektörün yükselişine ivme katarak etkileşimini sürdürüyor.

Son dönemde kamuya hizmet veren kurumların müşteri ilişkilerinde çağrı merkezlerine yoğun olarak yöneldiği gözlenen bir gerçek. Tamamlanan özelleştirme süreçleriyle de hızlanan bu dönüşüm, kamuya hizmet veren kurumların müşteri ilişkilerine bakışını farklı-

laştırdı. Kamu çağrı merkezleri çok geniş kitlelere hizmet verdiği için, çağrı merkezi sektörünün önümüzdeki yıllardaki gelişimi bakımından çok büyük bir önem arz ediyor.

Çağrı merkezi sektörünün ihtiyaçlarına yönelik yayınlarının yanısıra etkinlikleriyle de sektörü bir araya getiren Nice Medya, 18 Ekim 2011 tarihinde Haliç Kongre Merkezi'nde gerçekleştireceği "Kamu Call Center Zirvesi"yle kamuya hizmet veren çağrı merkezlerini ve çağrı merkezi sektör temsilcilerini buluşturuyor.



Kamu Call Center Zirvesi'nde bir araya gelecek olan belediyeler ve iştirakleri, bankanlık, kısa kodlu acil numaraları, elektrik, su, gaz dağıtım şirketlerinin çağrı merkezleri, müşteri hizmetlerinde farklılık yaratan noktaları, başarı hikayelerini aktaracaklar ve katılımcıların örnek alabilecekleri bilgileri paylaşacaklar.

Turkcell Global Bilgi'nin ana sponsoru, AssisTT'in iletişim sponsoru, Sistaş'ın teknik sponsor ve dergi-

ORGANİZE EDİLEN KAMU CALL CENTER ZİRVESİ, 18 EKİM'DE HALIÇ KONGRE MERKEZİ'NDE GERÇEKLEŞECEK

İlk Kez Bu Zirvede Anlatıyor!



miz Call Center Magazine'in basın sponsoru olduğu etkinlik, 18 Ekim Salı günü saat 09:00'da karşılama ve kayıtlar başlayıp, saat 13:00'da son bulacak. İki oturumdan oluşacak olan Kamu Call Center Zirvesi'nin 1. Oturumunda Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ÇSG İletişim Merkezi (ALO 170), Turkcell Global Bilgi, THY, AssisTT, İSKİ, VİMER (Vergi İletişim Merkezi) kurumlarının üst düzey yöneticileri yaptıkları konuşmalarla dinleyicilere farklı çağrı merkezi hizmetlerini, başarı hikayelerini anlatarak bilgi paylaşımında bulunacaklar.

11:10-11:35 saatleri arasındaki kahve molasının ardından başlayacak olan 2. Oturum ise, "Elektrik Dağıtım Şirketleri"nin konuşulacağı forum ile açılacak. Forumun ardından Sağlık Bakanlığı ve AssisTT yöneticileri bakanlığın MHRS projesi hakkında bilgi paylaşımında bulunacak. MHRS projesinin ardından "Kamu ve Enerji Sektörü"ne ilişkin bölüme geçilecek ve bu bölümün ardından Bursa Organgazi Belediyesi'nin çağrı merkezi projesinin aktarılmasıyla Kamu Call Center Zirve'si sona erecek.

Kamuya hizmet veren çağrı merkezlerini ve çağrı merkezi sektör temsilcilerini bir araya getirecek olan Kamu Call Center Zirvesi'nin biletleri, mybilet'te satılıyor.

Kamu kurumları, 18 Ekim Salı 2011 tarihinde İstanbul Söğütözü'de yer alan Haliç Kongre Merkezi'ndeki Kamu Call Center Zirvesi'ne 2 kişiyle sınırlı olmak üzere ücretsiz olarak katılabilecekler.

PROGRAM AKIŞI

09:00 - 09:30

KARŞILAMA & KAYIT

09:30 - 09:35

AÇILIŞ KONUŞMASI

(NEDEN KAMU CALL CENTER ZİRVESİ)

09:35 - 11:10

1. OTURUM

09:35 - 09:55

ÇSGB (Alo 170)

- Bahadır Pekkan - Turkcell Global Bilgi Gn. Müd.
- Mehmet Solak - ÇSG İletişim Merkezi Proje Koordinatörü

10:00 - 10:15

THY Projesi

- Adil Zembat - AssisTT Genel Müdürü
- Asuman Altinkum - THY Müşteri İlişkileri Müd.
- Hatice Toksöz - AssisTT İstanbul ÇM Yöneticisi

10:20 - 10:30

İSKİ

Çetin Çibuk - Bilgi İşlem Daire Başkanı

10:35 - 10:45

VİMER (Vergi İletişim Merkezi)

İlhan Karayılan - Gelir İdaresi Daire Başkanı

10:50 - 11:05

Teknik Sunum

Kamu Çağrı Merkezlerinde Pi Katsayısı

Taner Keser - Sistaş Yöneticisi, ASP Çözümleri

11:10 - 11:30

KAHVE MOLASI

11:30 - 13:00

2. OTURUM

11:30 - 11:55

FORUM - ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ

- Moderatör - Abdullah Atalay Bedaş Genel Müdürü
- Mesut Güzel - Aydem Genel Müdürü
- Sami Kovancı - Ayedaş Genel Müdürü
- Ahmet Erdoğan - Tredaş Genel Müdürü

12:00 - 12:10

Sağlık Bakanlığı Projesi

• Dr. Sait Sevinç - T.C Sağlık Bakanlığı İdari ve Mali İşler Daire Bşk. Yard.

• Murat Aktan - AssisTT Satış Paz. Yöneticisi

12:15 - 12:25

Sağlık Bak. Temel Sağlık Hizm. Genel Müd.

Seracettin Çom - Genel Müdür

12:30 - 12:40

Kamu ve Enerji Sektörüne Özel

Engin Utkan - Turkcell Global Bilgi - İş Geliştirme ve Yeni Operasyonlar Genel Müdür Yardımcısı

12:45 - 12:55

Bursa Osmangazi Belediyesi

Osmangazi Belediyesi'nde Çağrı Merkezi İle Entegre CRM Çözümü

İlhan Karadağ - Osmangazi Bld. Proje Yöneticisi

13:00

BITİŞ