



Yasin Uslu
Comdata Genel Müdürü

2020, sadece Türkiye için değil, tüm dünya için nesiller boyu konuşulacak, düşünce yapılarının değiştiği, hayatın durma noktasına geldiği farklı bir yıl olarak hatırlanacak. Mart ayında başlayan Covid-19 salgını sadece iş hayatını değil, eğitimden, sağlığa, yaşam tarzından, tüketime tüm alışkanlıklarımızı değiştirdi. Dünya bir yandan Covid-19 salgınının ekonomideki etkisiyle ve küresel karantina ile mücadele ederken, birçok ülkede işsizlik oranları arttı, ithalat ve ihracatta küçülmeler yaşandı. Birçok sektör ve şirket istihdam kaybını önlemek üzere hükümetlerin uyguladığı kısa çalışma ödeneği gibi teşviklerden yararlandı. İş hayatında ise kriz yönetimi stratejisi olan, dijitalleşmeye yatırım yapan, müşterilerin değişen beklenti ve taleplerine hızlı adapte olan

Verimliliğin Anahtarı Dijital Yatırımlar

firmaların bu süreci daha kolay geçirdiğini söyleyebiliriz.

Pazar büyüklüğü % 21 büyüme ile 7,5 Milyar TL'ye ulaşan Çağrı Merkezi Sektörü'nde Covid krizi ile birlikte hızla evden çalışma modeline geçiş çalışmalarına başlandı. Comdata olarak, biz de iş sürekliliğini sağlamak, çalışanlarımızın sağlığını korumak için evden çalışma modeline geçişe yoğunlaştık. İki hafta gibi kısa bir sürede operasyonel KPI'larda müşteri beklentilerinin üzerine çıkarak, anlık operasyon takibimiz ve esnek teknoloji çözümlerimizle geçişi tamamladık.

Bu süreçte, teknoloji alanındaki yetkinliğimizin, arge çalışmalarımızın ve dijitalleşmeye olan yatırımımızın önemli iş sonuçlarını gördük. Müşterilerimizin kendi iş süreçlerini yapay zeka ve otomasyonlarla sürece adapte ettik. Bazı operasyonlarda %10 - %20 oranlarında verimlilik artışı sağladık. Pandemi sırasında offshore çağrı merkezi operasyonlarımızı özellikle e-ticaret sektöründe iki kat büyüttük. Yurtdışı ve yurtiçinde hali hazırda yürüttüğümüz projeler ve yeni müşterilerimiz dahil olmak üzere yaklaşık 650 kişilik yeni istihdam sağladık. Yıl sonunu, 2020 yılı finansal hedeflerimizin üzerinde kapatacağımızı öngörüyoruz.

Comdata "Smart Hub" ile Okyanusları Aşıyor!

Covid-19'un küresel ekonomi üzerinde oldukça ciddi etkileri oldu. Yaşanan şart-

lar tüketim alışkanlıklarını değiştirdiği için, 2021'de piyasaların yeni maliyet koşulları ile yeniden yapılanmasını, sektörlerin toparlanmasını izleyeceğiz. Dijitalleşmeye adım atmış ve bu alanda aktif olan şirketlerin değeri artacak.

Comdata olarak 2021'in olumlu bir yıl olacağına inanıyoruz. Mardin lokasyonumuzda yeni müşteri projelerimiz ağırlıklı olmak üzere, hizmet sunduğumuz 6 ilde büyümeyi sürdüreceğiz. Kapsamımızı daha da genişleterek, Türkiye'de 81 ilde hizmet vermek üzere çalışmalarımıza hız vereceğiz. Bu alanda gerekli insan kaynağı yatırımları ile birlikte makina öğrenmesi, yapay zeka ve sektörel bazlı müşteri ihtiyacına özel ürünlerimizin Arge çalışmaları için yatırım yapmaya devam edeceğiz. Evden çalışma modeli 2021'de iş hayatının odak konusu olacak ve yaşanan deneyimlerle daha iyi koşullar sağlanacak. "Comdata Smart Hub" olarak ürünleştirdiğimiz evden çalışma modeli için, gerekli donanım ve yazılım çalışmalarımıza ağırlık vermeye devam edeceğiz. Ar-Ge merkezimizle geliştireceğimiz yeni ürünlerimizi, hem markalarımız için hem de Comdata Group'un global iştiraki olan, 250'den fazla yazılım mühendisinin çalıştığı ve uluslararası kapsamda deneyim sunan Comdata Digital'in ürün portfolyosuna dahil ederek Avrupa'da Latin Amerika'ya uzanan coğrafyada 22 ülkede kullanılmasını sağlayacağız.