

Turkcell Global Bilgi'nin "Laftan anlayan sesli yanıt sistemi" ne "İnovasyon ödülü"

Turkcell Global Bilgiye Dünya Çapında Bir Ödül Daha!

Turkcell Global Bilgi, Mayıs 2011'de Türkçe dilinde ilk uygulama olarak Turkcell abonelerinin hizmetine sunduğu "Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi"(Call Steering) ile ses teknolojileri alanında dünya lideri Nuance firmasından inovasyon ödülü aldı.

Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi Turkcell Global Bilgi ses teknolojileri alanında dünya lideri Nuance tarafından "İnovasyon Ödülü"ne layık görüldü. 4 Aralık'ta Amerika'nın Orlando kentinde düzenlenen ve farklı kategorilerde dünyanın önde gelen 65 firmasının yarıştığı organizasyonda, Turkcell Global Bilgi "Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi"(Call Steering) teknolojisinde, ilk Türkçe uygulamaya imza atması dolayısı ile bu ödülü almaya hak kazandı.

Teknolojik inovasyon ile klasik çağrı merkezi uygulamalarını kökten değiştiren "**Laftan Anlayan sesli yanıt sistemi**"(Call Steering) sayesinde Turkcell müşterileri, menüler arasında kaybolmadan, yapmak istedikleri işlemi, sisteme doğal bir şekilde konuşarak iletebiliyor ve böylelikle çağrı merkezinde zaman kaybetme sorunu yaşamıyor. Yapay zeka temelli uygulama sayesinde, pek çok işlemi tek adımda gerçekleştirebilen aboneler, taleplerini konuşarak iletiyor ve ihtiyaç duyulan işlem adımına ortalama 20 saniyede ulaşabiliyor.

Arkan: "Sektöre öncülük ettiğimiz teknolojik inovasyonlarımızla dünya çapında bu ödülü almak gurur verici.

Konuyla ilgili olarak görüşlerini aktaran **Turkcell Global Bilgi, Bilgi Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı A.Fahri Arkan** "Kurulduğumuz günden bu yana müşterilerimize en iyi hizmeti verebilmek için, hem dünyada hızla gelişen ve değişen teknolojileri yakından takip ediyor, hem de kendi teknolojimizi yaratma gayreti içerisinde çalışıyoruz. Hizmet sektöründe ayrıştırıcı unsurun, müşteriye sunulan teknoloji olduğunu biliyor, bu sebeple de kullanıcılarımıza sunduğumuz teknolojilerin kolay ve doğal olması doğrultusunda tasarımlarımızı gerçekleştiriyoruz. 2011 senesinden beri Turkcell müşterilerine ücretsiz sunduğumuz bir hizmet olan "Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi"nde ilk Türkçe uygulamaya imza atmamız dolayısıyla dünyanın ses teknolojisinde lider firması Nuance'tan aldığımız 'inovasyon' ödülü, bizim için çalışmalarımızda doğru yolda olduğumuzun önemli bir göstergesi. Sunduğumuz birçok teknolojik inovasyon ile hem sektörün iş yapış şeklini, hem de müşteri beklentilerini değiştiriyoruz. Turkcell Global Bilgi olarak bundan böyle de fark

TURKCELL

GLOBAL BİLGİ

yaratan işlerle müşterilerimizin karşısına çıkmaya ve onlara en iyi hizmeti sunmak için büyük bir azimle çalışmalarımıza yön vermeye devam edeceğiz” dedi.

Ersubaşı: “Uyumlu çalışma ve ekipler arası sinerjinin getirdiği ödül bizi gururlandırdı.”

Proje kapsamında Turkcell Global Bilgi’nin ödül almasının kendilerini çok memnun ettiğini belirten **Speechouse CEO’su Tarkan Ersubaşı** ise şu açıklamayı yaptı:

Çok yeni olan Call Steering teknolojisinin Türkiye’de ilk defa uygulanması bu projeye inanan, cesaretli bir iş ortağıyla mümkündü. Son derece inovatif olan bu projenin başarılı olabilmesi için Turkcell Global Bilgi, Speechouse ve Nuance ekiplerinin uyum içerisinde çalışabilmesi son derece önemliydi. Bu anlamda çok iyi bir sinerji yakalamış olduk. Uyumlu çalışma ve ekipler arasında yakalan sinerji sonucu ortaya çıkan başarılı projeye Turkcell Global Bilgi’nin ödül alması bizi çok gururlandırdı. Kendilerini tebrik ediyoruz ve bu teknolojinin Türkiye’de uygulanmasına imkan sağladıkları için teşekkür ediyoruz.”

Ses tanımanın ötesine geçen teknoloji

Turkcell Global Bilgi “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi”ni 2011 senesinde Nuance ve Nuance’ın Türkiye’deki yerel iş ortağı Speechouse firması ile birlikte hayata geçirdi. İlk olarak ön ödemeli hat sahibi Turkcell müşterilerinin kullanımına ücretsiz sunulan bu projenin ilk aşamasında çağrı merkezini arayan müşterilerin IVR sistemini kullanırken en çok kullandıkları cümleler belirlendi ve abonelerin talepleri 150 farklı işlem tipi altında gruplandırıldı.

İnsan doğasına daha uygun bir teknoloji olan “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” (Call Steering) teknolojisi “sözcük tanıma” becerisinin daha da ötesine geçiyor ve hâlihazırda kullanımda olan ses ya da sözcük tanıma temelli mevcut sistemlerden farklı olarak doğal konuşma akışında söylenen talepleri tanıyabiliyor. “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi”nin (Call Steering) Turkcell aboneleri açısından en önemli avantajı, Turkcell Müşteri Hizmetleri’ni aradıklarında bir sesli yanıt sistemi menüsü ile karşılaşmadan, yapmak istedikleri işlemi doğal konuşmalarıyla anlatarak istedikleri hizmete direkt ulaşabilmeleri.

Hedefe 20 saniyede ulaşıyor

Turkcell Müşteri Hizmetleri’ni arayan bir Turkcell abonesi talebini sisteme söylediğinde, “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi”, abonenin talebini anlayarak işlemini gerçekleştirebileceği işlem adımına yönlendirmesi ortalama 20 saniye sürüyor.

TURKCELL

GLOBAL BİLGİ

“Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” sayesinde doğru noktaya yönlendirilen müşteriler artık yapmak istedikleri işlemi sesli yanıt sisteminde aramıyor, sadece söylüyor. Sağladığı kolaylık ve hız sebebiyle müşteri memnuniyetini artıran uygulama, bir diğer taraftan da müşteri temsilcileri arasındaki aktarımların azalması sebebiyle çağrı merkezinin verimliliği yükseltiyor.

Turkcell Global Bilgi, “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” ile Kasım ayında Las Vegas’ta düzenlenen çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld”un “2012 Top Ranking Performers” ödülleriinde “En İyi Self Servis Teknoloji Uygulaması” kategorisinde ise dünya ikincisi olmuştu.