

Sesli yanıt sistemi “PromiSES” ve “Evden çalışma modeli” EMEA’nın en iyisi seçildi

**Turkcell Global Bilgi
ContactCenterWorld.com’dan
iki birincilikle döndü**

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld.com”un Londra’da gerçekleştirdiği EMEA (Avrupa- Orta Doğu ve Afrika) bölge finallerinde “En İyi Self Servis” ve “En İyi Home Agent Yönetimi” kategorilerinde birinci oldu.

Türkiye’nin müşteri deneyimi merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından Contact Center World’ün düzenlediği yarışmadan farklı kategorilerden elde ettiği iki birincilik ödülü ile döndü. Londra’da gerçekleşen ve dünyanın önde gelen çağrı merkezi firmalarının yarıştığı bu önemli organizasyonda, kendi kaynaklarıyla geliştirdiği baştan uca laftan anlayan sesli yanıt sistemi **“PromiSES”le “En İyi Self Servis”,evden çalışma modeliyle de “En İyi Home Agent Yönetimi” ödülleri alan** Turkcell Global Bilgi böylece Kasım ayında Las Vegas’ta düzenlenecek dünya finallerine katılma hakkını da elde etmiş oldu.

“PromiSES” ses teknolojileri evrim sürecinin en yeni üyesi

Turkcell Global Bilgi’ye “En İyi Self Servis” kategorisindeki birinciliği getiren sesli yanıt sistemi PromiSES, ses teknolojileri evrim sürecinin en yeni üyesi olarak kabul ediliyor. Turkcell Global Bilgi’nin kendi ekipleriyle teknolojik alt yapısını geliştirdiği baştan uca laftan anlayan sesli yanıt sistemi PromiSES, çağrı merkezini arayan kişinin çağrı boyunca herhangi bir tuşlama yapmadan, müşteri temsilcisi yerine sistemle konuşarak işlemlerini hızlı ve kesintisiz

halletmesine olanak sağlayan bir sesli yanıt sistemi. Őu an yaklaşık 24 bin farklı söylemi anlayabilen ve arayanlara 570 farklı Őekilde cevap verip, doğru yönlendirme yapabilen PromiSES, 250 farklı iŐlem seĀeneđi barındırıyor.

Turkcell Global Bilgi “Home Agent Yönetimi”nde EMEA’nın en iyisi

Turkcell Global Bilgi’ye “En İyi Home Agent Yönetimi” kategorisindeki birinciliği, Home Agent ĀalıŐma modeliyle, ĀalıŐanlarına evlerinden Āıkmadan kurumsal bir firmada görev alma imkanı sunması ve bu sistemle yüksek ĀalıŐan memnuniyeti sağlayarak yüksek iŐ performansına ulaŐması getirdi. Genellikle firmaların anket aramaları, veri güncelleme gibi daha basit ve rutin iŐler için kullandığı Home Agent modelinin Turkcell Global Bilgi’de satıŐ portföy yönetimi ve tahsilat gibi kompleks iŐlerde de uygulanıyor olması 14 ũlkeden katılımcıların büyük takdirini kazandı. Uygun teknoloji ve araçlarla, evden de ofis ortamında yakalanan performansın yakalanabileceğini ortaya koyan Turkcell Global Bilgi, farklılaŐtırılmıŐ iŐe alım ve motivasyon uygulamalarını, uzaktan geliŐime olanak veren internet üzerinden eğitim ve koĀluk programlarını da bu kategoride sunma imkanı buldu.

Turkcell Global Bilgi Turkcell Kurumsal Operasyonlarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Funda Seyrek Kantarlı konuyla ilgili yaptığı aĀıklamada; “Āađrı merkezi sektörünün dünya Āapındaki en önemli organizasyonlarından olan ‘ContactCenterWorld.com’un düzenlediği EMEA bölge finallerinden Āok önemli birinciliklerle ũlkemize döndüğümüz için son derece mutluyuz. Her yıl Őirketimizin farklı hizmet alanlarında birincilikle taĀlandırıldıđı bu önemli yarışmada bu kez ses teknolojileri alanında fark yaratan ĀalıŐmamız “PromiSES”le ve “Evden ĀalıŐma modelimizle” ödüle layık görüldük.” dedi. Ürettikleri sesli yanıt sistemi PromiSES’in TürkĀe dilinde ilk uĀtan uca doğal konuŐma- anlama teknolojisi olmasıyla da büyük önem taşıdığıнын altını Āizen Kantarlı, “Home Agent Yönetimi” kategorisinde aldıkları birincilikle ilgili de Őunları söyledi: “Evden ĀalıŐma sistemini ũlkemizde ilk uygulayan Őirketiz. Halen bu alan için yeni istihdamlar sağlamaya devam ediyoruz. Aldığımız birincilikle ofis duvarlarını yıkıp, en iyi müşteri deneyiminin evden de verilebileceğini göstermiŐ olduk. Türkiye’de bu alanda yapılacak projelere öncülük ediyor olmak bizim için büyük bir gurur.”

ContactCenterWorld.com hakkında

Organizasyon Amerika, Asya, EMEA ve Küresel Contact Center World Events kapsamında uluslararası Āađrı merkezi endüstrisinin en iyilerini buluŐturuyor ve ĀeŐitli kategorilerde yarışmalar gerĀekleŐtiriyor. Her yıl farklı bir ũlkede düzenlenen bölge finallerinde birinci gelen Āađrı merkezleri daha sonra organizasyonun Las Vegas’ta gerĀekleŐtirdiđi dünya finallerinde birincilik için yarışıyor.