

Turkcell Global Bilgi ses biyometrisiyle görüşme sürelerini ortalama 40 saniye kısaltacak

## Çağrı merkezlerinde güvenlik soruları tarih oluyor

**Finanstan ulaştırmaya, perakendeden telekomünikasyon sektörüne kadar birçok kurum ve kuruluşa hizmet veren Turkcell Global Bilgi, ses biyometri teknolojisini devreye alacak.**

Akıllı telefon, internet ve sosyal medya kullanımındaki artışla tetiklenen interaktif iletişim ihtiyacı, müşteri beklentilerini değiştiriyor. Müşteriler artık zaman ve mekân sınırı olmadan günün her saati tercih ettikleri kanaldan hizmet almayı, ilk çağrıda hızlı çözümü, kişiselleştirilmiş hizmeti, tüm kanallarda kolay kullanım deneyimini yaşamak istiyor. Dijital kanalların yaygınlaşması, müşteriye sunulan hizmetlerin zaman ve mekandan bağımsız olmasını sağlıyor ve müşteri hizmetlerine özgür, yaratıcı bakış açısı getiriyor.

**“Teknoloji ve insanın en uyumlu çalışma alanı müşteri hizmetlerinde olacak”**

Ar-Ge ve teknoloji yatırımında birinci önceliklerinin müşteri ihtiyacına çözüm bulmak olduğunu vurgulayan **Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur**, “Dijitalleşme müşteri hizmetlerine de özgür ve yaratıcı bakış açısını getirdi. Robotları, ses teknolojisini ve yapay zekayı müşterilerin hissiyatlarına dokunan ve ihtiyaçlarını anlayan çözümlerde kullanıyoruz. Doğal konuşmayı anlayan yapay zeka tabanlı ses işleme altyapısı sayesinde müşteriler sadece yapmak istedikleri işlemi söyleyerek menüler arasında geçiş yapmakta ve kolay bir şekilde işlemlerini gerçekleştirmekte. Ayrıca, görüşmesini memnuniyetsiz sonlandıran müşteriler duygu analizi kullanılarak tespit edilmekte ve geri aranarak kesin memnuniyetleri sağlanmaktadır. “Doğal Dil İşleme”, “Müşteri Duygu Analizi” ve bu sene yatırım yapacağımız “Ses Biyometrisi” önem verdiğimiz, müşteri ve çalışanlarımızın hizmetine sunduğumuz alanlardan bir kaçı.” dedi.

Dijital kanalların çeşitlenmesi ile çağrı merkezinde biriken verilerin öneminin her geçen gün arttığını vurgulayan Çağatay Aynur, sözlerine şöyle devam etti; “Veri madenciliği sayesinde müşterinin temas noktalarındaki yolculuğu izlenerek, sunulan hizmetlerde beğenilen veya aksayan noktaların belirlenmesi ve iyileştirme alanlarının ortaya çıkarılması sağlanıyor. Çıkan tespitlere göre müşteri yolculuğu yeniden tasarlanıyor. Bu sayede zaman ve mekandan bağımsız hizmet bekleyen müşteriye hızlı bir şekilde dönülmesi veya kriz durumlarında karar süreçlerinin hızlanması güvence altına alınıyor.”

### **Chat trafiğinin yüzde 16'sını bot'lar karşılıyor**

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur, son dönemin popüler konusu 'chatbotlar'ın, markanın çalışanları gibi firmayı temsil ettiğini ifade ederek, "Firmaya duyulan memnuniyete doğrudan etkisi olduğunu görmekteyiz. İlk uygulamaları sadece belirli kelime kalıplarını algılayabilen chatbot teknolojisi, standart soruların yanında makine öğrenmesi ve yapay zeka ile bugün dünyada daha geniş hizmetler verir hale geldi. Chatbotların kullanımında dikkat edilmesi gereken en önemli nokta otomasyonun insan dokunuşu ile dengesini her sektöre özel olarak hazırlamak ve uygulayabilmektir. İlk teması chatbotlar karşılarken insanın zeka ve duyguyu birleştirerek çözüm bulduğu daha katma değerli işlerde müşteri temsilcilerimiz hizmet vermektedir. Turkcell operasyonlarında hem webchat hem de bipchat için iki ayrı bot uygulaması kullanılıyor ve toplam chat trafiğinin %16'sı bot'lar tarafından karşılanıyor. Yapay zeka tabanlı bot ise bu sene devreye alınacak" diye konuştu.

### **500 kişiyi evden çalıştıracak**

Türkiye'de 14, Ukrayna'da 4 olmak üzere toplam 18 lokasyon ve 12.000 çalışan ile hizmet veren Turkcell Global Bilgi'de çalışanların %70'i lisans ve ön lisans mezunu ve %61'i kadınlardan oluşuyor. Hayata geçirdiği "**Evden Çalışan Müşteri Temsilcisi**" iş modeliyle çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından Contact Center World'de "En İyi Evden Çalışan Müşteri Temsilcisi Yapısı" ödülünü kazanan Turkcell Global Bilgi, 234 olan bu sayıyı 500'e çıkaracak.