

# Müşteri Hizmetleri & Deneyimi Zirvesi, Turkcell Global Bilgi ana sponsorluğunda 6.kez düzenlendi

“Müşteri Deneyimi İçin Yenilikçi Yaklaşımlar” temasıyla bu yıl 6. kez düzenlenen Müşteri Hizmetleri & Deneyimi Zirvesi, Türkiye’nin müşteri deneyimi çözümleri merkezi Turkcell Global Bilgi’nin ana sponsorluğunda Hilton Bosphorus’ta gerçekleşti. İki paralel salonda gerçekleşen ve Türkiye’nin en önemli markalarının konuşmacı olarak katıldığı etkinlikte müşteri hizmetlerindeki yenilikler ve sektörün geleceği ele alındı. “Deneyim Alanı” özel bölümünde ise izleyicilere farklı deneyimlerin yaşatıldığı müşteri yolculukları yaşatıldı. Sektörlere özel 5 farklı panel ve 27 ayrı oturuma ev sahipliği yapan zirvede, 49 konuşmacı ve 600’ün üzerinde katılımcı yer aldı.

Turkcell Global Bilgi Genel Müdür Yardımcısı Cahit Erdoğan ve Turkcell Müşteri Deneyimi Direktörü Sinem Yüksel’in de konuşmacı olarak yer aldığı zirvede; Endüstri 4.0 kavramının müşteri hizmetleri alanındaki yansımaları, kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi yaratmanın önemi, dijital müşteri deneyimi, müşteri deneyimine yenilikçi bakabilmek, chatbotlar, yapay zekanın müşteri deneyimine entegrasyonu, self servis kanal yaygınlaşması, kişisel verilerin korunmasına bağlı güvenlik unsurları ve büyük verinin derinleme analizi gibi kavramlar tartışıldı.

Müşteri Hizmetleri & Deneyimi Zirvesi BiP kanalı sayesinde izleyiciler gün boyunca gerçek zamanlı olarak programı takip ettiler, merak ettikleri sorulara cevap buldular ve sürpriz hediyeler kazandılar.

## **“Deneyimi yaşayan da yaşatan da insan”**

Ana sponsor olarak sektör gelişimine destek olduklarını belirten Turkcell Global Bilgi Genel Müdür Yardımcısı Cahit Erdoğan, “Teknolojinin baş döndürücü hızı müşteri deneyimini de dönüştürüyor. Müşteriler zaman ve mekândan bağımsız bir şekilde kendilerine en iyi deneyimi sunan firmaları tercih ediyorlar. En iyi deneyimi sunmanın yolu ise müşteriyi en iyi şekilde anlamaktan geçiyor.

Büyük verinin bize sunduğu bilgi hazinesi, dijital teknolojiler sayesinde müşteriyi anlamının anahtarı oluyor. Tüm bunların yanında deneyimi yaşayanın da yaşatanın da insan olduğu gerçeğini göz ardı etmemek gerekiyor. Turkcell Global Bilgi olarak biz, insan odağını

kaybetmeden, güçlü teknolojik alt yapımız ve sonuçları itibarıyla birçok kez denenmiş metodolojimiz ile firmaların müşterilerine sunduğu deneyimi iyileştiriyoruz.” dedi.