

AssisTT'ten uçtan uca mükemmel müşteri deneyimi

Türk Telekom'un müşteri deneyimi şirketi AssisTT, Covid-19 salgını öncesinde hayata geçirdiği dijital dönüşüm sayesinde; gerçek zamanlı konuşma, ses-duygu analizi, memnuniyet ölçüm araçları, chatbot gibi çözümleri kullanarak müşterilerine uçtan uca mükemmel bir deneyim yaşıyor.

Kendi alanında öncü özel şirketlere ve kamu kurumlarına, uçtan uca "değer katan" hizmetler sunma vizyonu ile hareket eden AssisTT, müşteri deneyimi ve teknolojiye önemli yatırımlar yaparak müşterilerine sürdürülebilir çözümler sunuyor. İnovasyonu tüm iş süreçlerine entegre eden AssisTT, pandemiyle birlikte dijital dönüşümün ivme kazandığı bu dönemde teknolojik altyapısıyla müşterilerine 'uçtan uca' mükemmel bir deneyim yaşıyor.

Pandemiyle hızlanan dijital dönüşümün dinamiklerini doğru anlayarak müşteri deneyimini yeniden tasarladıklarını belirten **AssisTT İş Geliştirme ve Müşteri Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı Nimet Güventepe**, "Güçlü teknolojik altyapımız, etkin insan kaynağı yönetimimiz ve mükemmeliyetçi hizmet anlayışımız ile çağrı merkezi sektörünün standartlarını belirliyoruz. Covid-19 pandemisinin bütün dünyayı etkisi altına aldığı 2020 yılında da birçok başarıya ve yeniliklere imza attık. Yıl boyunca yaptığımız yatırımlar ile hizmetlerimizi mükemmelleştirerek sektörün lideri konumumuzu sürdürdük. Geçtiğimiz yıl, 24 ilde 15 bin çalışanımızla 547 milyon dakika üretim gerçekleştirerek iş hacmimizi yüzde 45 oranında büyüttük. Geleceğin müşteri deneyimi büyük oranda gelişen teknolojilerle şekillenecek. Şirketler, müşterilerinin hızına yetişmek ve gelişen teknolojilere ayak uydurmak için deneyim ekosistemlerini yeniden kurgulamaya hazırlıklı olmak zorunda. Bu bilinçle bizler de; gerçek zamanlı konuşma, ses, duygu analizi, memnuniyet ölçüm araçları, chatbot gibi çözümlerden de faydalanarak teknolojiyi müşteri odaklı kullanıyoruz" dedi.

"Pandemi süreci, alternatif kanal trendlerini yakalamanın önemini ortaya koydu"

Pandeminin sektörü nasıl etkilediğini ve yakın gelecekte sektörü neler beklediğini değerlendiren **Güventepe**, sözlerini şöyle sürdürdü: "Hayatımızdaki günlük alışkanlıklar da dâhil her alanda ezber bozan deneyimler yaşıyorken iş süreçlerinin bunun dışında kalması imkânsız. Bu zorlu dönem, 7 gün 24 saat hizmetin esas olduğu sektörümüzde, iş sürekliliği planları, risk yönetimi, dijitalleşme, alternatif kanal trendlerini yakalamanın ne kadar önemli olduğunu ortaya koydu. Bu süreç başlamadan önce çağrı merkezi çalışanlarının evden de çağrı karşılar hale gelmesi ve buna imkân tanıyan altyapıların kurulması, sektörde pazar payını korumak ve arttırmak isteyen şirketler için artık senelere yayılan planlar olmaktan çıkıp, bir mecburiyet haline geldi. Uzaktan çalışma konusunda esnekliği arttıran yeni modeller sadece bizim sektörümüzde değil artık tüm sektörlerin gündeminde yer alıyor. Bu tip durumlarda aynı hizmet kalitesini devam ettirebilmek için toplam kapasiteyi 2-10 katı arasında arttırmak gerekebiliyor. Alternatif dijital kanallar bu tip beklenmeyen durumlarda bir sigorta görevi görse de insan ile iletişim ihtiyacı her zaman olacağı için, insan kaynağı sağlama ve eğitim süreçlerinin de çok daha çevik olma gerekliliği ortaya çıkıyor" dedi.

AssisTT Hakkında

Kasım 2007'de yüzde yüz Türk Telekom iştiraki olarak kurulan AssisTT; satış-pazarlama, yüz yüze hizmet, sosyal medya yönetimi ve gelir yönetimi alanlarda çok kanallı müşteri deneyimi çözümleri sunmaktadır. AssisTT, telekomünikasyon sektöründeki deneyiminin yanı sıra, sektörlerde özel teknolojik çözümleriyle müşterilerine katma değer yaratarak eşsiz bir deneyim yaşatmayı hedeflemektedir.

Ayrıntılı Bilgi ve İletişim İçin;

Büşra Vural

Marka Direktörü



Adres: Adres: Meşrutiyet Cad. No:100/1 Beyoğlu / İst.

Tel: 0212 243 08 07

Skype: busra.brandworks

Gsm: 0536 408 63 55

<http://www.brandworks.com.tr>