

## **Turkcell Global Bilgi'den Türkiye'de bir ilk: Turkcell ile çağrı merkezinde 'yapay zeka' dönemi başlıyor**

*Turkcell Global Bilgi'nin Turkcell Müşteri Hizmetleri için sunduğu “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” (Call Steering) ile aboneler artık birçok işlemi sadece yapmak istedikleri işlemi söyleyerek tek adımda ve kolayca gerçekleştiriyor. İhtiyaç duyulan işlem adımına ortalama 20 saniyede ulaşmayı sağlayan uygulama, doğal konuşmayı da anlayan yapay zeka temelli yüksek seviye ses işleme teknolojisi ile de ayrı bir önem taşıyor.*

Turkcell Global Bilgi, Türkiye'de ve Türkçe ilk uygulama olan “**Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi**” (Call Steering) çözümünü Turkcell Müşteri Hizmetleri için hayata geçirdi. “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” (Call Steering) sayesinde Turkcell müşterileri, menüler arasında kaybolmadan yapmak istedikleri işlemi sisteme doğal bir şekilde konuşarak iletebiliyor ve çağrı merkezinde zaman kaybetme sorunu yaşamıyorlar. “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” (Call Steering) ile taleplerini konuşarak ileten aboneler, artık pek çok işlemi tek adımda, kolayca gerçekleştiriyor.

Uygulama, yaklaşık bir yıl süren müşteri analizi ve tasarım çalışması ile hayata geçirildi. Projenin ilk aşamasında çağrı merkezini arayan müşterilerin IVR sistemini kullanırken en çok kullandıkları cümleler belirlendi ve abonelerin talepleri 150 farklı işlem tipi altında gruplandırıldı. Pilot uygulaması 2011'in Ocak ayında başlayan proje, Mayıs 2011'den itibaren tüm ön ödemeli hat kullanıcıları Turkcell müşterilerinin kullanımına sunuldu.

### **Çağrı merkezlerinde kaybolmak, müşteri tercihlerine etki ediyor**

Turkcell Global Bilgi, Bilgi Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Fahri Arkan sistemi şöyle anlatıyor: “Müşterileriyle yakın ve doğrudan iletişim kurmak isteyen şirketler çağrı merkezi kullanımını giderek daha fazla tercih ediyor. Müşteriler çağrı merkezini aradıklarında ihtiyaçlarına hızlı ve en etkin şekilde ulaşmak istiyorlar. Firmalar, Sesli Yanıt Sisteminde en fazla yapılan işlemleri belirli menülerde müşterilerine sunuyorlar. Arayan müşteriler, bu menülerde kaybolabiliyor ve marka ile iletişim için çağrı merkezi kullanmamayı tercih edebiliyor. Pek çok müşteri zaman kaybetmemek ve doğru işlem adımına ulaşabilmek için direkt müşteri temsilcisinin yönlendirmesine ihtiyaç duyuyor. Müşterilerimizin sesli yanıt sisteminde aradıkları hizmete kolay ulaşabilmelerini sağlamak ve menüler arasında dolaşma zorunluluğunun önüne geçmek için “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” projesini hayata geçirdik. Şu anda tüm önödemeli Turkcell aboneleri “Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi”ni kullanarak işlemlerini kolaylıkla yapabiliyor.”

## **Hedefe 20 saniyede ulaşılıyor**

Turkcell Müşteri Hizmetleri'ni arayan ön ödemeli bir Turkcell aboneli talebini sisteme söylediğinde, "Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi", abonenin talebini anlayarak işlemini gerçekleştirebileceği işlem adımına yönlendirmesi ortalama 20 saniye sürüyor.

## **Müşteri memnuniyetini arttırıyor, çağrı merkezi verimliliği artıyor**

Çağruların doğru noktaya yönlendirilmesi sayesinde müşteri memnuniyeti artarken, bir diğer taraftan da müşteri temsilcileri arasındaki aktarımların azalması sebebiyle çağrı merkezinin verimliliği yükseliyor.

Geleneksel sesli yanıt sistemlerinin menü esaslı yapısı sebebiyle sesli yanıt sistemine eklenemeyen çok sayıda self servis işlem seçeneği, "Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi" sayesinde sesli yanıt sistemi hizmet yelpazesine dahil edilerek abonelerin kullanımına sunulabiliyor.

İstedikleri hizmete ulaşımın çok daha kolay olması sebebiyle Turkcell aboneleri müşteri hizmetlerine aktarılma ihtiyacını daha az hissediyor, işlemlerini Sesli Yanıt Sistemi'nde tamamlamayı tercih ediyorlar.

## **Ses tanımının ötesine geçen teknoloji**

Turkcell Global Bilgi'nin ses teknolojileri alanında dünya lideri Nuance ve Nuance'ın Türkiye'deki lokal partneri SpeechHouse firması ile birlikte hayata geçirdiği "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.

İnsan doğasına daha uygun bir teknoloji olan "Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi" (Call Steering) 'sözcük tanıma' becerisinin daha ötesine geçiyor ve halihazırda kullanımda olan ses ya da sözcük tanıma temelli mevcut sistemlerden farklı olarak doğal konuşma akışında söylenen talepleri tanıyabiliyor.