

ETKİLEŞİMLİ SANAL ASİSTAN NELER YAPABİLİYOR?

PROCAT'IN 'ETKİLEŞİMLİ SANAL ASİSTAN' ADI VERİLEN VE DOĞAL KONUŞMAYI BULUT ÜZERİNDEN SAĞLAYAN ÇÖZÜMÜYLE, KONUŞMANIN İÇERİĞİNİ VE AMACINI ANLAYARAK İLGİLİ İŞLEM FORMUNU DOLDURMAK, YAPILACAK İŞLEMİ, ULAŞILAN MENÜNÜN ADINI VEYA MENÜ İÇERİSİNDEKİ METNİ MÜŞTERİYE OKUMAK, HATTA İŞLEMİN KENDİSİNİ GERÇEKLEŞTİRMEK MÜMKÜN OLABİLİYOR



PROCAT CEO'SU TARKAN SUBAŞI

Çağrı merkezi sektörü, büyüme potansiyeli ve yarattığı istihdam olanağıyla oldukça dinamik bir yapıya sahip. "Bugün sektördeki çalışan sayısı 74 binin üzerinde ve 3 yıl sonra bu sayının 100 bin civarında olacağını tahmin ediyor" diyen Procat CEO'su Tarkan Subaşı, çağrı merkezi sektörüne yönelik verileri şu şekilde aktarıyor: "Pazarın ekonomik büyüklüğü ise şu an 1.43 milyar dolar seviyelerinde. Çağrı merkezlerine yapılan yatırımlara baktığımızda ise telekomünikasyon, finans, sigortacılık ve kamu sektörlerinin ilk sıralarda geldiğini görüyoruz. Özellikle son 3 yılda kamunun çağrı merkezini önemli hizmet birimleri arasına dahil ettiğini gözlemliyoruz. Kamu kurumlarının bu pazara dahil olması sektöre önemli bir hareketlilik getirdi. Geçen yıl verilen teşviklerle birlikte stratejilerin yeniden oluşturulduğu bir dönem başladı. Bununla birlikte bazı şirketler sigorta, finans gibi alanlara odaklandı. Önümüzdeki dönemde maliyet yerine kalitenin önce çıkacağı, kazan-kazan prensibine dayalı projelerinin daha fazla öne çıkacağını tahmin ediyorum."

SOSYAL MEDYADAKİ TALEPLER ÇAĞRIYA DÖNÜŞÜYOR

Tarkan Subaşı, pazarla ilgili görüşleri hakkında şunları söylüyor: "Yakın geçmişe kadar iyi bir ürünü veya servisi, internet arama motorlarından arayıp bulduktan sonra, firmanın sitesinden telefon numarasını bulup aramak, ilgili kurumla iletişimi başından sonuna yürütmemiz için yeterli gibi görünüyordu. Kurumu aradığımızda ismimizle hitap edilmesi belirli bir kademe müşteri memnuniyeti yaratmaya yetiyordu. Mobil uygulamaların ve sosyal medyanın yaygınlaşmasıyla birlikte kurumlar kendilerini bu yeni platformlara taşıyarak, hizmet kalitesini bir kademe daha artırıp artırmayacakları ile ilgilenmeye başladılar. Şirketler kendi sosyal medya hesaplarını açtılar ve bu hesaplara gelen şikayet ve önerileri karşılamak için ekipler kurdular. Kendi isimleri geçen gönderileri takip altına almaya başladılar. Sosyal medya uygulamalarından toplanan bu bilgileri çağrı merkezi içerisinde çağrı gibi dağıtabilecek mekanizmalar kuruldu. Mobil platformda ise şirketler, geliştirdikleri kurumsal mobil uygulamalar içerisinde topladıkları daha fazla bilgiyi çağrı merkezine iletmek amacı ile

"ÖNÜMÜZDEKİ DÖNEMDE KAZAN-KAZAN PRENSİBİNE DAYALI PROJELERİN DAHA FAZLA ÖNE ÇIKACAĞINI TAHMİN EDİYORUM. ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİLİĞİ İŞİNİN ARTIK BİR MESLEĞE VE UZMANLIĞA DÖNÜŞMESİ İÇİN GİRİŞİMLERDE BULUNUYORUZ"

entegrasyonlar yaparak, mobil uygulamalarda topladıkları verileri çağrı ile birlikte çağrı merkezine taşıyorlar. Biz de Procat olarak birkaç yıldır; sosyal medyadaki talepleri çağrıya dönüştürerek müşteri temsilcilerine istenilen oran ve ağırlıkta yönlendirebilen, yeteneklere göre yönlendirmeler yapan, bunları kayıt altına alıp raporlayabilen, mobil uygulamalar içerisinde toplanan verileri çağrıya ek olarak müşteri temsilcilerine iletebilen çözümler sunuyoruz. Bugünlerde Speechouse şirketimiz ile mobil dünyada da çok

gelişmiş projeler geliştiriyoruz. 'Etkileşimli Sanal Asistan' adı verilen ve doğal konuşmayı bulut üzerinden sağlayan bu çözümü müzde; mobil uygulama içerisinde istenilen işlem menüsüne konuşarak kolaylıkla yönlendirmek, konuşmamızın içeriğini anlayarak ilgili işlem formunu doldurmak, yapılacak işlemi, ulaşılan menünün adını veya menü içerisindeki metni müşteriye okumak hatta işlemin kendisini gerçekleştirmek mümkün olabiliyor."