

4. Müşteri Hizmetleri Zirvesi

ÇMD Sunumu

Metin Tarakçı
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
04.05.2016

Metin Tarakçı

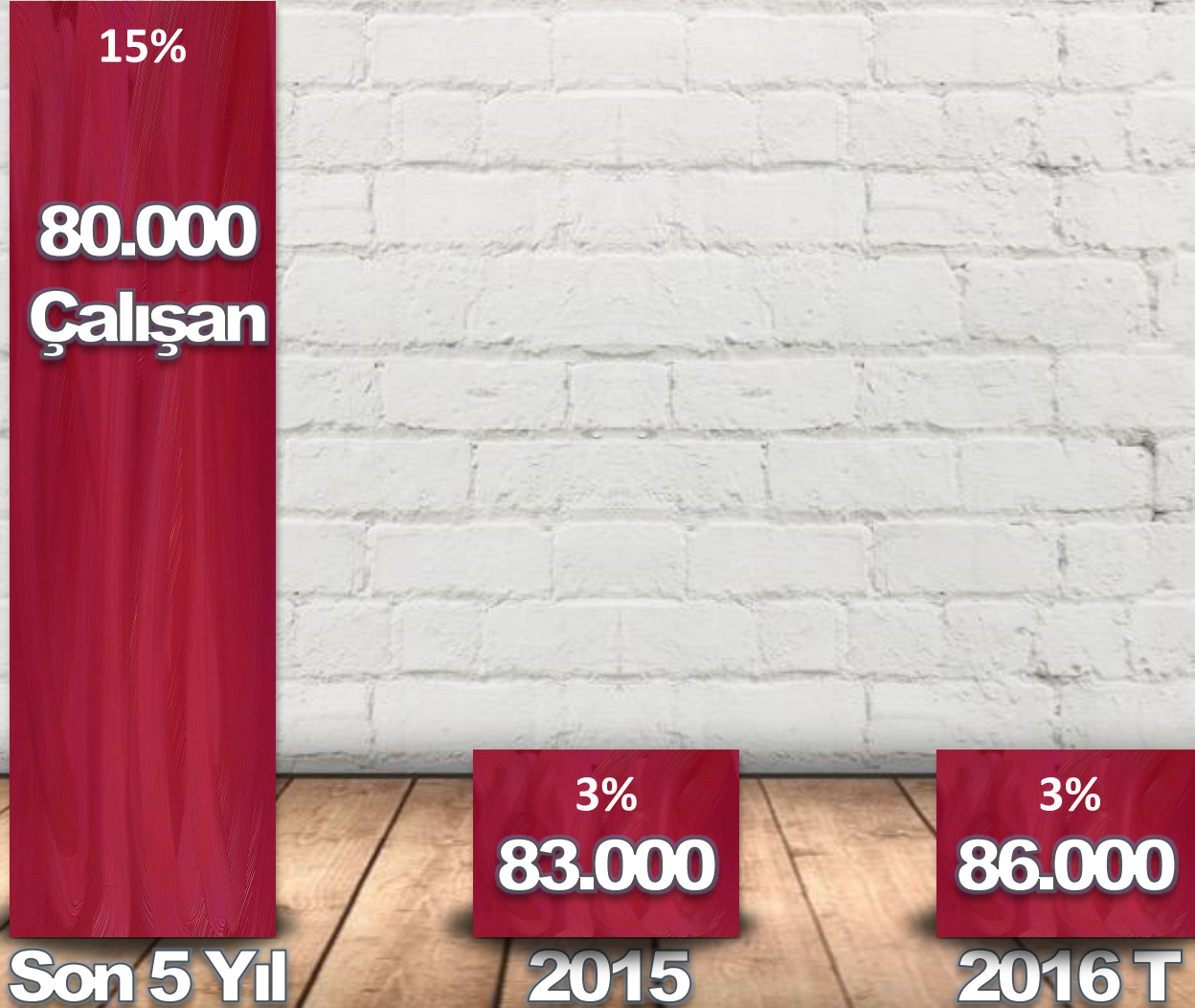
(1975)



50 Üyemiz ile Birlikte Sektördeki İstihdamın %90'ını Temsil Ediyoruz



Sektörde Büyüme Oranları



Büyüme Hızındaki Düşüşün Temel Nedenleri

Teşvik Kapsamının Daralması

Yasal Düzenlemelerin Etkisi

Dijital Dönüşüm

Bir yapının, **dijital çağa ayak uydurmak için**, pazarlamasından iş modellerine, otomasyonundan organizasyon yapısı ve yönetim şekline kadar her şeyini **yeni dünya araçları** ile yapmasıdır.



Dijital Dönüşümde Başarı



Hız

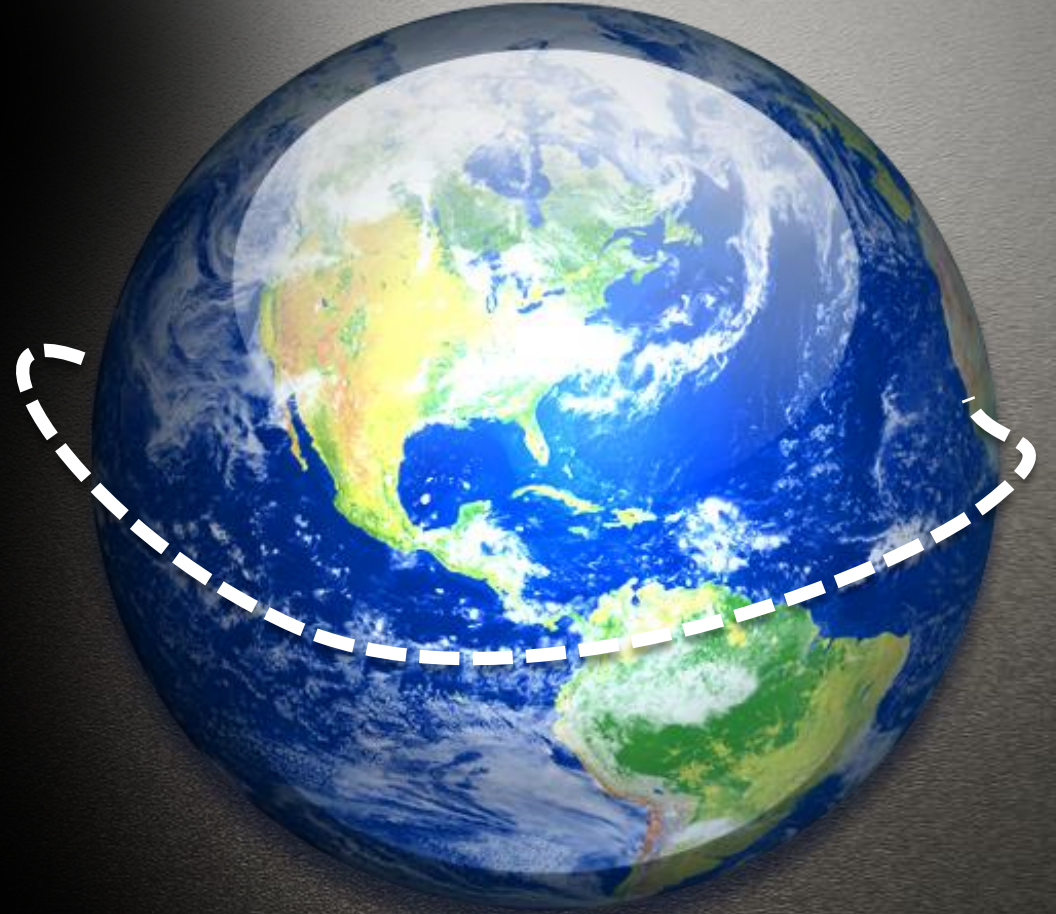


Konfor



Kolaylık

**Yaşanan
Deneyim
60 Saniyede
Tüm Dünyaya
Yayılıyor**



Müşteri Deneyiminde Başarı



“Oh be kendimi tekrar tanıtmak zorunda kalmadım”

“Süpersiniz!”

1

“Aklımdan geçeni okudular sanki”

“Çok kolay ulaştım”

“Vay be! Bu ne hız, bir telefonla hallettiler işimi, bir email ile çözdüler sorunu!”

“Gerçekten harikasınız”

“Ne kadar pozitifler”



Çağrı Merkezleri Kritik Konumda



Dijital
Dönüşüm



ÇAĞRI
MERKEZLERİ



Müşteri
Deneyimi

Dijital Dönüşüm Sürecinde 7 İpucu

1

Strateji



Hizmet Kanalları

Geleneksel

Mektup / Faks



Telefon



Sesli Yanıt Sistemi / IVR



E-Mail



Yeni / Mobil

SMS



Click-to-Call / Chat



WhatsApp



Ses Teknolojileri



Chat



Sosyal Medya



Görüntülü Konuşma

Entegrasyon Şart

Geleneksel

Yeni / Mobil

Mektup / Faks



SMS



Telefon



Click-to-call / Chat



Chat

Sesli Yanıt Sistemi / IVR



WhatsApp

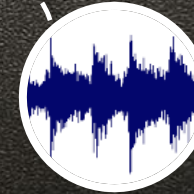


Sosyal Medya

E-Mail



Ses Teknolojileri



Görüntülü Konuşma



Veri Analizi Sayesinde Proaktif Müşteri Hizmetleri



5

Önce Çalışan Sonra Müşteri



6

GÖNÜL BAĞI
daha önemli
hale gelecek

7

Dönüşüm Zaman Alacak



Dönüşüm Zaman Alacak

**Toplumsal Kültür
ve Alışkanlıklar**

Yasal Düzenlemeler

Siber Suçlar

Bilgi Güvenliği

Teşekkür Ederiz

