

EN İYİ DİJİTAL SERVİS KRİTERLERİ

Günümüz omni kanal iletişim koşullarında müşteri etkileşimini yönetmek için kullanılan bütünlük dijital servis teknolojilerini etkin biçimde kullanan ve bu uygulamaları ile fark yaratan iletişim merkezlerinin ödüllendirileceği kategoridir.

Seçim Kriterleri

En iyi dijital etkileşim kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarda değerlendirilecektir:

1. Dijital servis stratejileri
 2. Dijital servis uygulamaları
 3. Uyarlama ve Geçiş Süreci
 4. Optimizasyon
 5. Performans Sonuçları
- 1. Dijital Servis Stratejileri:**
 - a. Kurumun tanımlı dijital 360 omni kanal stratejileri
 - b. Bütünsel ve eş-zamanlı yönetilen iletişim kanalları
 - c. Kanal bazlı tanımlı servis yaklaşımları
 - d. Dijital servis ve teknolojilerin uyumlu ve bütünsel yönetimi
 - 2. Dijital Servis Uygulamaları**
 - a. Kullanılan dijital servis çeşitleri
 - b. Kullanılan dijital servis çözüm teknolojileri ve altyapı
 - c. Fark yaratan dijital servis uygulamaları
 - 3. Uyarlama ve Geçiş Süreci**
 - a. Teknoloji seçme ve değerlendirme süreçleri
 - b. Teknoloji uyarlama deneyimi
 - c. Entegrasyon süreci
 - d. Eğitim ve lansman süreci
 - 4. Optimizasyon**
 - a. Uyumlanma süreci: kabullenme ve uyum analizleri, operatör koçluğu programları, kullanım takibi ve raporlama
 - b. Performans takibi: işbirliğine dayalı analitik ve raporlama analizleri, geçmiş performansa ve sektör başarı örnekleriyle kıyaslama analizleri, iyileştirme önerileri
 - c. KPI takibi: önceden belirlenmiş karşılaştırmalara göre performans analizi, KPI'lara etkiye dayalı uygulama tasarımı
 - 5. Performans Sonuçları**
 - a. Dijital servis kanallarının dağılım payı
 - b. Özelleştirilmiş DS performans kriterleri ve çıktıları
 - c. Dönemsel/Periyodik analizler
 - d. DS performans sonuçlarının iş sonuçlarına etkisi
 - e. Dijital servisin müşteri deneyimine, çalışan deneyimine ve kullanıcı deneyimine etkisi
 - f. ROI analizi

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır.

Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.