

## EN İYİ UZAKTAN MÜŞTERİ DENEYİMİ

Bu kategoride “Müşteri”, çağrı merkezinin hizmetlerinden direkt olarak faydalanan son kullanıcılar olarak tanımlanmaktadır. Değerlendirme kurulu, kesintisiz bir biçimde verilen ve müşterinin elde tutulması ve sadakati bağlamında somut bir etki yaratan etkin ve doyurucu bir online müşteri deneyiminin varlığına ilişkin kanıtlar aramaktadır.

Bu ödüle layık olunabilmesi için, değerlendirme kurulu konsept ve uygulama bağlamında bir yaratıcılık, çağrı merkezinin uzaktan ve online etkin müşteri ilişkileri geliştirmekte oynadığı rolün kapsamlı olarak anlaşılmasını ve ayrıca, çağrı merkezinin programına ve üstlendiği role sürekli ve genel bir bağlılık bekleyecektir.

### Seçim Kriterleri

#### 1. Tanım

- Kurum içerisinde “En iyi online müşteri deneyimi” tanımı
- Hedeflenen deneyim için belirlenmiş metodoloji
- Hedeflenen deneyimin yenilikçi ve yaratıcı yapısı

#### 2. Ölçüm

- Ölçüm metodolojisi ve takibi
- Ölçüm sonuçlarının değerlendirilmesi ve takibi
- Ölçüm sonuçlarına istinaden alınan aksiyonlar ve örnekleri
- Ölçüm sonuçlarının iş akışlarına ve eğitimlere entegrasyonu
- Müşteri sadakatine olumlu etki gösteren müşteri deneyimi örnekleri
- Müşteri deneyiminin kurum içi hedeflerine katkısı

#### 3. Operasyon

- En iyi müşteri deneyimi hedefinin kurum hedefleri ile uyumu
- Sürdürülebilir müşteri memnuniyeti için belirlenmiş iş süreçleri ve takibi
- Teknolojik altyapı ve yeterliliği
- Müşteri tarafınca kolay anlaşılabilir ve uygulanabilir iş süreçleri
- Kurum içi yapılan AR-GE çalışmaları ve uygulamaya katkısı

#### 4. Performans

- Müşteri deneyimi hedeflerine ait iş sonuçları
- Örnek müşteri görüşmeleri (3 adet)
- Kriz durumları esnasındaki aksiyon planları ve iyileştirici önlemler
- Real time Management
- Kalite yönetimi

#### 5. Ulaşılabilirlik

- Müşteri ulaşılabilirlik hedef ve oranları
- Ulaşılabilirlik takibi ve aksiyon planları
- Service Level hedef ve sonuçları
- IVR yapısı ( strateji ve iyi uygulamalar )
- Kalite yönetimi
- Verimlilik yönetimi
- Finansal sonuçların planlama, takibi ve yönetim süreçleri

#### 6. Sürdürülebilirlik

- Müşteri deneyiminin sürdürülebilirlik ve geleceğe yönelik planları

#### 7. Müşteri Deneyimi Organizasyonu

- Firmadaki müşteri deneyimi organizasyon yapısı
- İş tanımları, roller ve sorumluluklar
- Kullanılan programlar, prosesler
- Toplantı düzenleri, değerlendirme yöntemleri
- Aksiyon takibi, kullanılan metodlar, analizler, raporlamalar

#### 8. Sosyal mecralarda yaratılan farkındalık

- Sosyal medya kanallarında yer alan şikayetlere karşı firmanın yaklaşımı tepkisi
- Sunum öncesi ve sonrası bu konularla ilgili kanıt istenecektir.

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