

EN İYİ DİJİTAL ÇÖZÜM KRİTERLERİ

Kurumların dijital teknolojilere (mesajlaşma uygulamaları, chat uygulamaları, e-mail, sosyal medya, mobil çözümler, AR uygulamaları vb.) adaptasyon seviyelerini, müşterilerinin aktif oldukları dijital kanallarında verdikleri destekleri, dijital kanallar ile verilen hizmetler aracılığı ile oluşturulan ilave müşteri memnuniyetini, gerekli durumlarda dijital kanallar arasındaki geçiş kabiliyetlerini, kullandıkları dijital araçları ve bu araçlar ile ulaşılan sonuçların ödüllendirileceği kategoridir.

Seçim Kriterleri

Aday olan kurumun iletişim merkezi, müşteri deneyimi merkezi ve/veya çağrı merkezi operasyonunda kullanılmakta olan dijital çözümlere ilişkin son 1 yıl içindeki yaklaşımları değerlendirilecektir.

Bu kategoriye ilişkin aşağıda yer alan kriterler göz önüne alınarak değerlendirme yapılacaktır;

- Organizasyon yapısında “dijital çözümlerin ve dijital dönüşümün” yeri
- Kurumun dijital çözümler ile müşterileri için yapmak zorunda olduğu çalışmalar ve kendi operasyon verimliliği / mükemmeliyeti için gerçekleştirilen sürekli çalışmalar
- Üst yönetiminin dijital dönüşüm stratejisi
- Dijital araçlar kullanılarak iş sonuçlarına yansıyan yeni olumlu etkiler
- Gelir yaratan yeni dijital araçlar ve kurumlar arası dijital iş modelleri
- Kurumun dijital inovasyon ile iş sonuçlarını iyileştirme hedefi ve devam etmekte olduğu dijital projeler
- Dijital kanallardan müşterilere yapılan temas tekil müşteri kartı altında mı
- Müşteriye bir kanaldan temas edildiğinde diğer kanal bu durumdan haberdar oluyor mu
Digital Contact History – Dijital temas tarihçesi veya
Digital Customer Journey – Dijital müşteri yolculuğu
Var mı ve müşteri ile temas anında tarihçe gözlenebiliyor mu
- Hizmet verilen mesajlaşma uygulamaları neler
- Beklenmeyen bir yoğunluk olduğunda kanal göçü araçları mevcut mu
- Segmente ve iş önceliğine göre dijital kanallarda önceliklendirme senaryoları
- Dijital kanalları kullanım için personel eğitim yaklaşımları
- Birinci temasta çözülemeyen işler için arka ofis operasyonlarını dijitalleştirme seviyesi ve buradaki iş dağılımında otomasyon
- Dijital otomasyon araçları neler ? (BOT, RPA, DPA, Virtual Assistant vb)
Bu araçlardan müşteri memnuniyet veya çalışan seviyesi nasıl ölçülüyor ve memnuniyet seviyesi
Nasıl bir verimlilik sağlandığı düşünülüyor
- Yazılı kanalların tamamında yapılan görüşmeler kaydediliyor mu
Kalite süreci veya metin analitiği süreci var mı
- Dijital raporlama kriterleri neler
- Dijital güvenlik konusunda kurumun yaklaşımı
- KVKK ve tabii olduğu denetleme kurumunun standartlarına ve tebliğlerine uyum

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.