

## EN İYİ TEKNOLOJİ ÇÖZÜMÜ KRİTERLERİ

Bu kategori, kurumların kullanmakta oldukları teknoloji çözümlerini (yapay zeka ve üretken yapay zeka çözümleri, müşteri temsilcisi asistanları, bulut çözümleri, mesajlaşma otomasyonu uygulamaları, analitik uygulamalar, sentiment analizleri, yenilikçi dijital çözümler, AR uygulamaları vb.) kullanımı, farklı kanallardaki müşteri hizmetleri, müşteri memnuniyetindeki artış, kanallar arası geçiş kabiliyetleri, kullanılan araçlar ve bu araçlarla elde edilen sonuçlar gibi faktörler dikkate alınarak değerlendirilir.

### Seçim Kriterleri

Aday olan kurumun iletişim merkezi, müşteri deneyimi merkezi ve/veya çağrı merkezi operasyonunda son bir yıl içinde kullanılan teknoloji çözümleri değerlendirilecektir.

Değerlendirme sürecinde aşağıdaki konularda verilen bilgiler önem arz edecektir:

- Organizasyon yapısında “teknoloji çözümlerinin ve dijital dönüşümün” yeri
- Sunulan teknoloji çözümünde kullanılan araçlar neler? (AI, GenAI, Knowledge, Agent Assist, Automated Quality, Sentiment Analysis, Speech Analytics, Native Cloud, BOT, Voice BOT, RPA, DPA, vb), Bu araçlardan müşteri memnuniyet veya çalışan seviyesi nasıl ölçülüyor ve memnuniyet seviyesi, Nasıl bir verimlilik sağlandığı düşünülüyor
- Kurumun teknoloji stratejisi
- Müşteriler için ve operasyonel verimlilik için yapılan sürekli iyileştirmeler
- Üst yönetimin inovasyon stratejisi
- Sunulan teknolojik araçların iş sonuçlarına pozitif etkileri
- Yeni gelir kaynakları yaratan teknolojiler ve iş modelleri
- Kurumun inovasyon projeleri ve iş sonuçlarındaki iyileştirmeler
- Sunulan teknoloji ile müşteri temaslarının izlenebilirliği
- Sunulan teknolojinin kullanıcı önceliklerine ve yolculuğuna göre düzenlenmesi
- Sunulan teknoloji için personel eğitimi
- İlk temasta çözümlenemeyen işler için sunulan teknolojinin arka ofis operasyonlarının verimliliğine ve otomasyona etkisi
- Sunulan teknolojide varsa otomasyon fonksiyonları ve bu fonksiyonların etkilerinin ölçümü
- Kullanılan teknolojide loglama ve raporlama süreçleri
- Güvenlik, veri koruma ve mevzuatlara uyum standartları

Değerlendirme kriterleri ve kategorileri aşağıdaki gibi olacaktır:

- Yenilikçilik ve Teknolojik Gelişmişlik: Teknolojinin yenilik seviyesi, güncel ve gelişmiş teknolojilerin entegrasyonu
- Kullanıcı Deneyimi ve Arayüz: Kullanıcı dostu arayüz, erişilebilirlik
- Performans ve Güvenilirlik: Sistem performansı, kesintisiz çalışma
- Ölçeklenebilirlik ve Esneklik: Ölçeklenebilirlik, esneklik
- Entegrasyon ve Uyum: Sistem entegrasyonu, sektör ve yasal uyum
- Maliyet ve Yatırım Getirisi: Maliyet verimliliği, uzun vadeli tasarruflar
- Güvenlik ve Veri Koruma: Güvenlik önlemleri, veri gizliliği
- Müşteri ve Kullanıcı Geri Bildirimleri: Kullanıcı memnuniyeti, müşteri başarı hikayeleri
- Eğitim ve Destek: Eğitim programları, destek hizmetleri
- Çevresel ve Sosyal Sorumluluk: Çevresel etki, sosyal sorumluluk katkıları

Bu kriterlere dayanarak, kazanan aday benzersiz yenilikçilik göstermeli veya olağanüstü sonuçlar elde etmelidir. Ödül komitesi, adayların kriterlere uygun olmaması durumunda ödül verilmeme hakkını saklı tutar.