

EN İYİ VERİ ve YAPAY ZEKA KULLANIMI

Açıklama: İletişim Merkezlerinde "En İyi Veri ve Yapay Zeka Kullanımı" kategorisi, iletişim merkezlerinin müşteri verilerini, yapay zeka ve makine öğrenmesini etkili bir şekilde kullanarak müşteri deneyimini iyileştirmelerini ve iş sonuçlarını optimize etmelerini değerlendirmektedir.

Bu kategori, veri analitiği, segmentasyon, kişiselleştirme ve tahmin modelleri gibi veri odaklı stratejileri ve yapay zeka, makine öğrenmesi uygulamalarını benimseyen iletişim merkezlerini tanımak ve ödüllendirmek amacını taşır.

Bu kategorideki ödül tek bir ürün, hizmet, çözüm ya da projeye verilir. Şirketin yıllara sari inisiyatifleri ya da birbirinden bağımsız faaliyetleri ödüle aday olamaz.

Seçim Kriterleri:

Aşağıda, "En İyi Veri ve Yapay Zeka Kullanımı" kategorisi için değerlendirme yapılırken göz önünde bulundurulması gereken ana kriterler bulunmaktadır:

- Veri ve Yapay Zeka Stratejisi:** İletişim merkezinin veri ve yapay zeka'ya ilişkin bir stratejisi olup olmadığı ve aday proje/çözüm'ün bu strateji ile uyumlu olup olmadığı değerlendirilir. Üst yönetimin bu proje/çözüm'e sahip çıkıp çıkmadığı üzerinde durulur.
- Veri Gizliliği ve Güvenliği:** Proje ya da çözümde işlenen verilerin gizliliği ve güvenliğinin regülatif çerçevede değerlendirilmesi önemsenir. Veri gizliliği ile ilgili süreçsel ve teknolojik tedbirlerin alınıp alınmadığı değerlendirilir.
- Projenin İcrası:** Aday projenin zaman planı, yönetimi, canlıya alım sonrası yaşanan sorunların nasıl yönetildiği değerlendirilir.
- Projenin Özgünlüğü:** Proje/ürün/çözüm'ün sektörde özgün ya da öncü bir konumu olup olmadığı değerlendirilir. Kullanılan teknolojik bileşenler açısından bir özgünlük, yenilik, inovatif bir yaklaşımı olup olmadığı değerlendirilir.
- İş Sonuçları:** Değerlendirmenin en önemli ve ağırlığı en yüksek kriteri budur. İş sonuçlarının ve başarı kriterlerinin ölçülebilir olması ve sayısal ifade edilebilir olması önemlidir. Proje/çözüm tek bir alanda, ya da çeşitli alanlarda kazanımlar sağlamış olabilir. Müşteri deneyimine, çalışan deneyimine ya da operasyonel verimliliğe katkı sağlamış olabilir. Proje/çözüm'ün satış, ikna ya da gelir artırıcı sonuçları olabilir. Proje/çözüm'ün karar alma mekanizmalarını destekleyen sonuçları da olabilir. Proje/çözüm'ün kazanımları ve bu kazanımların kuruma getirdiği rekabet avantajı bütüncül olarak değerlendirilir.
- Sürdürülebilirlik:** Projenin ekonomik ve teknolojik sürdürülebilirliği üzerinde durulacaktır. Proje/çözüm'ün operasyonel maliyetleri, teknolojide dışa bağımlılığı ve ihtiyaç duyduğu insan - teknoloji kaynakları değerlendirilecektir.

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