

## Sunrise - TDC Switzerland AG



Endüstri: Telekomünikasyon, Tam servis sağlayıcı

Ürünler: Dezide Danışman Web Destek Sunucusu

İşletme Problemi: Çağrı merkezi destek kullanılabilirliğinin yüksek çağrı miktarı (hizmet düzeyleri, açılış saatleri), teknik bakımdan karmaşık ürün ve süreçler, sesli destek sınırlamaları, gelecek ispatlı çözüm istenen kanallarda tutarlı desteğin sağlanması.

Proje: Sunrise destek personeli ve Dezide danışmanlarından oluşan takımla beraber 3 aylık süre. Dezide teknik entegrasyon, kişiselleştirme ve bilgi tabanının geliştirilmesine katılmıştır.

Neden Dezide: “Çoklu dil desteği, gelecek ispatlı çözüm, iyi bir yatırım geri dönüş tahmini, test kullanıcılarından olumlu geri bildirim, çokyönlülük (herhangi bir çözüm süreci uygulanabilir), akıllı çözüm yeniden yapılandırıcı yeterlilikler, tedarikçi destek kalitesi.”

Vurgular: sunrise’ın Temas Merkezi’ndeki destek etkileşimini azaltmasını ve hacmi bireysel hizmet çözümlerine kaydırmasını mümkün kılar. Temas Merkezi personelinin eğitim ihtiyaçlarını azaltır. Karmaşık problemler için 24/7 destek kullanılabilirlik. sunrise için imaj artışı ve müşterilerin artan güven ve sadakati.

### Şirket Özeti

Sunrise İsviçre’nin lider bağımsız telekomünikasyon sağlayıcısıdır. 2.2 milyondan fazla insan sunrise mobil, sabit şebeke ve internet hizmetlerinden yararlanmaktadır. GPRS, EDGE ve UMTS teknolojisine dayalı karma şebeke nüfusun %99’undan fazlasına en ileri mobil hizmetleri sunmakta ve 384 Kbps’a kadar aktarım oranlarına imkan tanımaktadır. 7000 kilometreden fazla toplam uzunluğuyla yüksek performanslı fiber optik şebeke vasıtasıyla geniş bir yüksek kaliteli ses ve veri hizmetleri sağlamaktadır. Avrupalı lider mobil iletişim sağlayıcılarının bir kuruluşu olan Starmap Mobile Alliance’ın kurucu üyesi olarak sunrise, müşterilerine yurtdışındayken bile birinci sınıf hizmetlere erişim sunmaktadır. sunrise, TDC Switzerland AG’nin marka ismidir. TDC Group, TDC Switzerland AG’nin hisse sermayesinin % 100’üne sahiptir.

Şirket genel merkezleri, sunrise Tower kuzey Zürih’te Hagenholzstrasse 20/22’de iken, şirket merkezi Zürih’tedir. Sunrise’in ayrıca Bern, Lozan, Biel ve Manno’da (Ticino) ofisleri vardır. sunrise 60 ülkeden 2,600 çalışana sahiptir.

2005 üçüncü çeyreğine göre güncel müşteri sayılarını resmi web sitelerinden görebilirsiniz.



## *İşletme Zorlukları*

Sunrise Çağrı Merkezi'ne her yıl milyonlarca çağrı almaktadır. Bu; ürünlerin ve süreçlerin giderek karmaşıklaştığı bir çevrede yüksek tutarlılık, kalite ve hizmet kullanılabilirliği sağlamaya karşı önemli operasyonel zorluklar oluşturur.

Bu zorlukların üstesinden gelmek için sunrise, destek etkileşim sayısını azaltmaya yardımcı olmak ve genel olarak daha fazla hacmi bireysel hizmete kaydırmak amacıyla yeni bireysel hizmet çözümleri aramaktaydı. sunrise çağrı merkezinde maliyet azaltımları elde edebilmek için daima kişiden kişiye destekten ziyade otomatik makine rehberli desteğe kayış arayışındadır. Ayrıca böyle bir çözüm karmaşık teknik ya da fonksiyonel alanların eğitim gereksinimlerini azaltmak için de kullanılabilir.

Genel olarak yeni bir bireysel hizmet çözümü de sunrise'ın yüksek nitelikte 24/7 destek kullanılabilirliğini sağlamada yardımcı olacaktır. sunrise, aboneler arasında bir imaj artışı yaratmak için "lider" bir bireysel hizmet çözümü ve müşteri güven ve bağlılığında uzun vadeli artış arayışındaydı.

## *Yerleşik Dezide Danışman Çözümü*

Sunrise, Dezide Danışman Web Destek Sunucusu'nu destek maliyetlerini düşürme ve hacmi bireysel hizmete kaydırma yönündeki hedeflerini gerçekleştirmek amacıyla seçmiştir. Sunrise, Dezide'yi interaktif, kendi kendini optimize eden ve kendiliğinden öğrenen rehberlerle müşteri problemlerini akıllıca ve verimli şekilde çözebilmek amacıyla ileri ve sofistike Problem Çözüm Rehberleri geliştirmek için kullanacaktır.

Bu seçim Dezide'nin aynı platformda çoklu dili yönetebilme becerisine dayalı olarak yapılmıştı. sunrise tüm destek içeriğinde dört dili (Almanca, Fransızca, İtalyanca ve İngilizce) desteklemelidir ve Dezide bireysel hizmet portalındaki tüm içeriği çoklu diller için desteklemektedir. Dezide'nin çözümünün hem platformlar hem de fonksiyonellik bakımından gelecek ispatlı olması yani sunrise'ın bu çözümün kullanımını arttırıp gelecekte diğer alanlara genişletebileceği sunrise tarafından değerlendirildi.

Dezide'yi sağlayıcı olarak seçmenin diğer nedenleri, test kullanıcılarından alınan olumlu geribildirimler ve Dezide'nin destek yeterliklerinin pozitif bir değerlendirmesiydi.

Ancak Dezide'nin seçilmesinin ana sebebi, çözümün yüksek seviyedeki bir çokyönlülükle beraber modern bir self-care çözümü olarak görülmesiydi. Bu çözüm teknik ya da teknik dışı, satış vb. herhangi bir çözüm süreci için kullanılabilir. Çözüm sürecinin kendi kendini optimize etmesi ve kendiliğinden öğrenebilmesi için yapay zeka teknolojisini kapsamına dahil eder.

Proje Dezide Danışman Web Destek Sunucusu'nu uygulamak için 3 aya sahipti ve bilgi uzmanları yaklaşık 30 gün, test ediciler ve eleştirmenler ise birkaç günlüğüne projeye dahil oldu. Gerçek teknik uygulamaya ve kişiselleştirmeye de bazı kaynaklar harcandı.

Projenin ölçeği ilk başta e-posta, haberler ve ADSL gibi yüksek hacimli problem kategorileri için problem çözümü rehberlerinin geliştirilmesi olarak tanımlandı. Ayrıca bu rehberler dört dilde hazırlanacaktı.

Proje, zamanında gerçekleştirildi ve sunrise için iyi bir yatırım geri dönüşü ve işletme vakası sundu. Dezide çözümü genel olarak iyi bir müşteri onayı elde etti ve aracın kuruluşun tamamında kullanılmasına karar verildi.

Uygulamanın 6 ayı içerisinde Dezide çözümü, sunrise çağrı hacminin en azından %20 azalmasını sağlayarak günde 400 internetle ilgili karmaşık müşteri vakasını başarıyla çözüme ulaştırıyordu. Bu, önemli ölçüde yıllık tasarrufa karşılık gelmektedir. Dezide Web Rapor Üretici ile hazırlanan sistem günlüğü dosyalarına göre problem çözüm rehberlerini kullanan tüm müşterilerin en az % 60 ila %70'i oldukça başarılı bir sonuç olan çözüm de bulmaktaydı.

Dezide çözümü kullanımının gelecekteki gelişmeleri; geniş bant bağlantısıyla ilgili problemleri gidermeye yarayacak çevrimdışı kullanım ile çözümün diğer fonksiyonel alanlar, dahili kullanım, ses entegrasyonu için kullanımı kadar müşterilerin ihtiyaç ve gereksinimlerine uyan en optimal ürünü bulabilmeleri için müşterileri yönlendirecek bir "ürün bulucu" yu içerir.



Daha detaylı bilgi için lütfen Türkiye'den MANTiS'den Aydın Can Polatkan ile +90 532 565 59 23, Sunrise'dan Sunrise Medya Servisi +41 58 777 76 66, Dezide CEO'su Claus Skaaning ile +45 9655 7370 numaralı telefonlardan irtibat kurunuz.

**MANTiS** Dezide'nin Türkiye'deki yerel ortağı olan Mantis Yazılım ve Danışmanlık şirketi 2007 yılının başında kurulmuştur. Hayatı dahada kolaylaştırmak ve verimliliği en üst seviyelere çıkarmak için sunduğu akılcı, sağlıklı, uzun ömürlü ve de kolay kullanılabilir çözümler sunmaktadır. Mantis hakkında daha detaylı bilgi almak için <http://www.mantis.com.tr> ve <http://dezide.mantis.com.tr> adreslerini ziyaret ediniz.

**DEZIDE** Dezide, problem çözümü ve yapay zeka için en yeni teknolojiye dayanan self servis ve bilgi paylaşım yazılımını geliştirmekte ve satışa sunmaktadır. Dezide 2001'de Hewlett-Packard'ın yan kuruluşu olarak kurulmuştur. Dezide Danimarka asıllı bir firmadır ve Danimarka, Amerika, Japonya ve İsviçre'de müşterileri vardır. Dezide hakkında daha detaylı bilgi almak için <http://www.dezide.com> adresini ziyaret ediniz.

Dezide ApS	Turkey: MANTiS	USA: Danex-Dezide	Japan: SriBean Corp.
Gasværksvej 5 DK-9000 Aalborg Denmark <a href="mailto:info@dezide.com">info@dezide.com</a> Phone: +45 96557330	Hacettepe Teknokent 3.Ar-Ge Binası No:20 06532 Beytepe Ankara Turkey <a href="mailto:bilgi@mantis.com.tr">bilgi@mantis.com.tr</a> Phone: +90 (532) 565 59 23 <a href="http://dezide.mantis.com.tr">http://dezide.mantis.com.tr</a>	8 Cedar Farms Road Medway, MA 02053-6207 USA <a href="mailto:danex@dezide.com">danex@dezide.com</a> Phone: (508) 254-4326	1-30-16, Shinjuku,Shinjuku-ku Tokyo, zip 160-0022 Japan <a href="mailto:sribean@dezide.com">sribean@dezide.com</a> Phone: +81-3-5919-0130

Sunrise'in bireysel hizmet sayfalarında Dezide Danışmanı'nın konumu:

E-posta Destek Asistanı: