

## TDC Tüketici İnterneti



TDC Tüketici İnterneti, aşırı rekabetin yaşandığı bir piyasadaki yüksek kalite desteği için duyulan ihtiyacı bilmekte ve müşterilerine en uygun desteği sunmaya çabalamaktadır. TDC, müşterilerine internet üzerinden her zaman verimli ve kullanıcı dostu destek sağlamak, aynı zamanda da sağladığı destek için toplam maliyetini düşürmek istemiştir. TDC, telco ve ISS piyasasındaki en verimli destek sağlama çalışmalarını bulmak için piyasayı analiz etmiş ve dinamik akıllı problem çözümüyle Dezide Danışman ürününün, ISS desteği Troubleshooter'ın çözüm için güncel ve ileri bir ürün olduğunu belirlemiştir.

TDC, Dezide Danışman'ın müşterilere en kullanıcı dostu, esnek ve verimli sorun giderim hizmetini sağlamak için araçlar sunduğunu keşfetmiştir. Danışman, önerilerini daima müşterinin önceki yanıtına göre düzenleyerek, problemleri çözmeye oldukça kullanıcı dostu bir yol önerir. Sistem müşterinin hali hazırdaki problemine odaklanır ve destek verirken, müşterinin özel problemini çözmeye uzmanlaşmış olduğunu müşteriye hissettirir.

TDC, Dezide Danışman'ının uygulanması öncesinde hedefler koymuştur. Sistemin müşteri destek portallarında 2 ay içinde tam olarak işler hale gelmesini ve 6 ayda yatırımın geri dönüşünü istemişlerdir. Bunu gerçekleştirmek için internetle ilgili gelen çağrı miktarını önemli ölçüde düşürmeye ihtiyaçları vardır.

TDC'nin hedefleri gerçekleşmiştir. Yetenekli bir proje yöneticisi ve en iyi yardım masası personeliyle birlikte çok iyi yönetilen bir proje sayesinde TDC ve Dezide e-posta sorunlarının giderilmesi için birincil bir bilgi tabanı geliştirilmesini, kullanıcı arayüzünün TDC'nin çevrimiçi portalına uydurmak için kişiselleştirilmesini ve çözümün yalnızca iki ay içinde hayata geçirilmesini başarıya sağlamışlardır.

E-posta sorun giderici TDC'nin çevrimiçi portalında belirgin bir yere yerleştirilmiş ve müşterilerinden hızla yüksek miktarlarda hit almıştır. Sadece birkaç ay sonra e-postayla ilgili çağrılarının neredeyse %40'ı e-posta sorun giderici tarafından yönetilmiş ve genel çağrı miktarının önemli bir yüzdesinin azaltılması sağlanmıştır.

Haberler ve modem kurulumunu içeren diğer bazı sorun gidericiler geliştirilmiştir. TDC bilgi mühendisleri bir Dezide danışmanı tarafından sadece iki günde eğitilmiş ve bu eğitime dayanarak yeni sorun gidericiler geliştirirken neredeyse bağımsız şekilde çalışabilmişlerdir.



6 ay sonra TDC'nin yazılım lisansları, donanım maliyetleri ve iç kaynaklarını kapsayan ilk yatırımı; TDC'ye sadece 6 ay sonra tam bir yatırım geri dönüşü ve 12 ay sonra çok iyi bir yatırım geri dönüşü sağlayarak kendini % 100'den fazla karşılamıştır.

Çözüm performansının ölçüsü, kritik bir noktadır. TDC tarafından ölçüldüğünde, sistemin müşteri problemlerinin çok yüksek bir yüzdesini çözdüğü görülmüştür. Örneğin Danışman'ı kullanan müşterilerin % 97'si

bir çözüme ulaşmaktadır. Bu, bir selfservis çözümü için alışılmadık düzeyde, oldukça yüksek bir performanstır; sektörde % 50 ila %70'den yüksek rakamlar çok nadiren elde edilmektedir.

Destek portalı çözümüyle Dezide Danışman, TDC'nin müşteri memnuniyet oranlarını arttırmaya ve gelen çağrı miktarını iki basamaklı rakamlara düşürmesine yardımcı olmuştur.

TDC şu anda Danışman'ın diğer departmanlarda da kullanımını araştırmakta ve sistemi, iç bilgi paylaşımı ve TDC Tüketici İnterneti'nin yardım masasında artmış olan verimlilik için de kullanmayı tasarlamaktadır.



Daha detaylı bilgi için lütfen Türkiye'den MANTIS'den Aydın Can Polatkan ile +90 532 5655923, TDC'den Terje Løland ile +45 8672 8085, Dezide Yönetici Müdürü 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**

Gasværksvej 5  
DK-9000 Aalborg  
Denmark  
[info@dezide.com](mailto:info@dezide.com)  
Phone: +45 96557330

**Turkey: MANTIS**

Hacettepe Teknokent 3.Ar-Ge Binası  
No:20 06532 Beytepe Ankara  
Turkey  
[bilgi@mantis.com.tr](mailto:bilgi@mantis.com.tr)  
Phone: +90 (532) 565 59 23  
<http://dezide.mantis.com.tr>

**USA: Danex-Dezide**

8 Cedar Farms Road  
Medway, MA 02053-6207  
USA  
[danex@dezide.com](mailto:danex@dezide.com)  
Phone: (508) 254-4326

**Japan: SriBean Corp.**

1-30-16, Shinjuku,Shinjuku-ku  
Tokyo, zip 160-0022  
Japan  
[sribean@dezide.com](mailto:sribean@dezide.com)  
Phone: +81-3-5919-0130