



Vodafone Müşterileri için Akıllı Selfservis

Vodafone İzlanda, Danimarkalı yazılım firması Dezide ile piyasa lideri selfservis ve bilgi paylaşım çözümü Dezide Advisor uygulanması için anlaşmaya varmıştır.

Amaç, müşterilere problem çözümünde ve sorulara yanıt aramada yardımcı olabilecek en iyi müşteri hizmetlerini sunmaktır. Müşteriler yeni selfservis portalına Vodafone'nun çevrimiçi portalından 1 ila 2 ay içinde ulaşabilecek ve Vodafone'un dahili müşteri hizmetleri personeli, müşterilere yardım ederken bilgi paylaşım portalını kullanıyor olacaktır.

Selfservis portalı sayesinde, müşteriler en yaygın sorulara yanıt bulabilecek, e-posta, internet, IP-TV, IP telefon, cep telefonları vs. ile ilgili daha karmaşık problemlere çözümler konusunda yönlendirileceklerdir.

Müşteriler bir müşteri hizmetleri temsilcisiyle konuştuklarında, sistem iç bilgi paylaşımına izin verdiği için müşteri temsilcisinin konu hakkında tamamen güncel ve tam teknik bilgiye sahip olduğundan emin olabilmektedirler. Bir anlamda, en iyi müşteri temsilcileri, daha az nitelikli ya da yeni temsilcilerle bilgi paylaşımında bulunabilmektedirler.

Dezide'nin Danışman yazılımı, kendi kendine adapte olan ve öğrenen Yapay Zeka teknolojisi temeline dayanması bakımından piyasa lideridir. Bu, kendini kullanıcının yanıtlarına uyarlamaya ve verilen bilgiye göre daha uygun öneri sunmaya çalışacağı anlamına gelmektedir. Ayrıca, pek çok olayı ele alarak ve bunlardan öğrendikleri ile, yeni problemleri çözmede daha da iyi olması anlamına gelir. Yazılım önceden hazırlanmış bir genel içerik kütüphanesiyle beraber gelir, bu kütüphane kişiselleştirmeyi ve uygulamayı daha az zaman alan bir hale getirmektedir.

Vodafone Müşteri Hizmetleri Direktörü Eyjólfur Magnus Kristinssonys, "Müşterilerimize heyecan uyandıran bu yeni hizmeti sunmayı sabırsızlıkla bekliyor ve uzun vadede kaliteyi önemli ölçüde arttırıp destek maliyetlerimizi düşürmeyi umuyoruz. Bu ürün, sorunlarını kendi çözümlenmeyi tercih eden müşterilerimizin sayısını arttırmaya hizmet edecektir ve müşterilerimiz günde 24 saat nitelikli yardım alabileceklerdir" demektedir.



Dezide CEO'su Claus Skaaning, "Vodafone'un self servisi arttırarak müşteri hizmetleri maliyetlerini %20 ila %30 civarında azaltabileceğini düşünüyoruz. Ayrıca çözümün müşteri memnuniyetini arttıracak ve geniş bant sektöründe %20 ila %30 civarı azalmış bir yıllık çalkantıya neden olacağını beklemekteyiz. Kuzey Avrupa ülkelerindeki ve Almanca konuşan ülkelerdeki satış stratejimizi gerçekleştirmemizi kolaylaştıracak olan sözleşmeden ötürü çok memnunuz." diye ifade etmektedir.



Daha detaylı bilgi için lütfen Türkiye’de MANTiS’den Aydın Can Polatkan ile +90 532 5655923, Vodafone Müşteri Hizmetleri Direktörü Eyjólfur Magnus Kristinsson ile +354 669 9590, Dezide Yönetici Müdürü Claus Skaaning ile +45 9655 7370 numaralı telefonlardan irtibat kurunuz.

Vodafone İzlanda Vodafone İzlanda cep telefonu, sabit, internet ve veri hizmetleri sunan çoklu bir servis sağlayıcıdır. Vodafone İzlanda müşterilerinin ihtiyaçlarına odaklanır ve bireylere ve şirketlere geniş bir ürün portfolyosu sunar. Vodafone İzlanda, İzlanda telekom piyasasında anahtar bir oyuncudur ve Vodafone mobil şebekesi başlıca turistik bölgeleri olduğu kadar İzlanda’nın yerleşilmiş bölgelerinin %98’ini de kapsamaktadır.

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
Phone: +45 96557330

Turkey: MANTiS

Hacettepe Teknokent 3.Ar-Ge Binası
No:20 06532 Beytepe Ankara
Turkey
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
Phone: (508) 254-4326

Japan: SriBean Corp.

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