

# Stramax Profesyonel Hizmetleri

Sesli Yanıt Sisteminizi Müşteri Memnuniyet Merkezine Dönüştürün

## Trendler

Hızla gelişen mobil kültür, telekom firmalarını zamandan ve mekandan bağımsız, tutarlı ve efektif bir müşteri deneyimi sunmaya zorlamaktadır.

Bir çağrı merkezi, ancak müşteri memnuniyetini artırıp operasyonel maliyetlerini azaltarak, hizmet verdiği firmaların bu hedeflere ulaşmasına yardımcı olabilir.

Bu nedenle, katma değerli servislere yönelen ve müşterilerine her noktada aynı kalitede kusursuz hizmet sunabilen firmalar öne çıkabilir.



## IVR Uygulama Geliştirme

Kendi yazılım ekibinize destek olarak veya anahtar teslimi yeni bir proje için Stramax'ın deneyimli kadrosundan destek alabilirsiniz. 10 yılı aşkın sesli yanıt uygulamaları tecrübesi ile Stramax size, eğitim ve adaptasyon süreci yaşamadan, kısa sürede geliştirilmiş sağlam IVR uygulamaları sunar.

Yıllardır kullanmakta olduğunuz eski IVR platformunuzdaki uygulamanın dökümante edilmesi veya yeni yatırım yapmış olduğunuz Avaya, Genesys veya standart VXML destekli başka bir IVR platformunda yeniden yazılması gerekiyorsa Stramax size en hızlı hizmeti sunacaktır.

## Konuşma Tanıma (ASR) Çözümü

Bir konuşma tanıma uygulamasının en hayati kısmı, Ses Arayüzü olan VUI (Voice User Interface) tasarımıdır. VUI, en sade anlatımıyla bir konuşma tanıma uygulamasının kullanıcılarıyla kuracağı etkileşimdir. Teknik bir yetenek olan programlama bilgisinden ziyade, geniş bir dil bilgisi ve kullanıcısı olan insan faktörünü en iyi şekilde öngörebilmek adına psikoloji bilgisi gerektirir. Sesli Yanıt Sisteminizin kişiliği (persona), kullanıcılara yaklaşım tarzı ve kullanılacak ses tonu, VUI tasarımının birer parçasıdır. VUI her bir uygulama için ayrı ayrı en baştan tasarlanmak zorundadır ve bu tasarımın kusursuz bir sanat eseri olması gerekir. Bir konuşma tanıma uygulamasının başarısı, arkadaki konuşma tanıma teknolojisi ne olursa olsun, aslında VUI tasarımına bağlıdır. Stramax, firmanıza ve hedef kitlenize en uygun VUI'yi tasarlar ve ortaya çıkan tasarıma uygun şekilde konuşma tanıma projenizi teslim eder.

Uygulamanız hazır olup devreye alındıktan sonra da sürekli iyileştirme hizmetleri kapsamında onu devamlı daha iyiye götürür.

## Stramax Profesyonel Hizmetlerinin Size Sağlayacakları

- Çağrı Yönlendirme, Ses Doğrulama, Konuşma Tanıma gibi yenilikçi teknolojileri devreye alarak sesli yanıt sisteminizi bir müşteri memnuniyeti merkezine dönüştürebilirsiniz.
- Sesli Yanıt Sistemi'nizi verimli kullanarak benzersiz bir müşteri deneyimi yaratırsınız.
- İlk Çağrıda Çözüm (First Call Resolution) oranınızı artırırsınız.
- Otomasyonda tamamlanan çağrı oranını yükseltip, maliyetlerinizi azaltırsınız.
- Ortalama çağrı süresini kısaltırsınız.
- Markanızı güçlendirirsiniz.

# Stramax Profesyonel Hizmetleri



## IVR Optimizasyonu Sürekli İyileştirme Hizmetleri

Zaman içinde değişen iş modelleri, sistemlerinizin de buna uyarlanmasını gerektirir:

- Yeni müşteriler, değişen demografi
- Yeni ürünler/servisler
- Uygulama özelliklerinde yapılan değişiklikler

## DTMF IVR Optimizasyonu

Ayrıca mevcut tuşlamalı (DTMF) yapınızdan mümkün olan en yüksek verimi alabilmeniz için Stramax;

- Mevcut uygulamanızı analiz eder.
- Raporları ve uygulama kodunu inceler.
- Olası iş akışı sorunlarını veya backend gecikmelerini ortaya çıkarır.
- Otomasyon kullanım seviyesini ve müşteri memnuniyetini yükseltir.

## ASR IVR Optimizasyonu

Konuşma Tanıma (ASR) tabanlı uygulamalarınız için Stramax;

VUI (Konuşma Arayüzü) tasarımcılarımız ve ses uzmanlarımız IVR raporlarınız ile arayanların ses kayıtlarını dinleyerek sisteminizi derinlemesine analiz ederler.

VUI tasarımcıları kullanılabilirlik açısından gelişme sağlanabilecek noktalarda, arayüzün ve iş akışının değiştirilmesi doğrultusunda tavsiyeler verirler.

Ses uzmanlarımız gramerleri ve akustik modelleri iyileştirerek sisteminizin konuşma tanıma yüzdesini artırır.

Eğer sisteminiz bir konuşma sentezleme modülü içeriyorsa (TTS), bu modül daha anlaşılabilir olma yolunda iyileştirilebilir.

## Neden Stramax?

Sektörünüzü ve müşterilerinizi anlamak Stramax'ın çözüm tasarımında kilit noktayı oluşturmaktadır.

Birçok telekom şirketi ve banka, yüksek kalitede müşteri etkileşimi için Stramax'ın tecrübesinden faydalanmaktadır.

# |stramax|

[www.stramax.com.tr](http://www.stramax.com.tr)

+90 212 274 06 12