**BASIN BÜLTENİ**

**AloTech tarafından geliştirilen ¨Self Servis¨ altyapısı müşterilerine milyonlarca TL tasarruf sağlamanın yanında dünya çapında ödüller de getirmeye başladı.**

**Contact Center World Awards’ın Amerika’daki dünya finallerinde ödüle layık görülen Vestel’in Self Servis Projesi’nde kullanılan AloTech teknolojileri ile Vestel, müşterilerinin çözümlerini çağrı merkezi üzerinden en hızlı şekilde çözüyor, taleplerini hemen karşılıyor.**

Vestel Çağrı Merkezi, Türkiye’nin en büyük bulut tabanlı çağrı merkezi sağlayıcı şirketi AloTech’in altyapısını kullandığı Self Servis Projesi ile ABD’de gerçekleştirilen Contact Center World organizasyonunda En İyi Self Servis Teknolojisi kategorisinde bronz madalyanın sahibi oldu.

AloTech bulut çözümleri ile hayata geçirilen Self Servis Projesi, Vestel çağrı merkezini arayan müşterilerin sesli komutlarla montaj kaydı oluşturmalarına olanak tanıyor. Çağrı merkezine ulaşan müşteriler kendilerini karşılayan sesli yanıt sistemine il, ilçe ve ürün bilgisini konuşarak bildirebiliyor. Konuşma Tanıma teknolojisi ile algılanan bu bilgiler; müşteri teyidi için Konuşma Sentezi teknolojisi ile seslendiriliyor. Böylece, müşterilerin belirtmiş olduğu bilgiler doğrultusunda montaj talepleri kaydedilmiş oluyor.

Self Servis Projesi, Vestel müşterilerinin menüler arasında tuşlama ile geçiş yapmak ve müşteri temsilcisine bağlanmak zorunda kalmadan sesli komutlarla işlem gerçekleştirmelerini sağlıyor. Proje; sunduğu hız, işlem kolaylığı ve otomasyon ile müşteri memnuniyetini ve operasyonel verimliliği artırıyor.

Proje ile ilgili olarak konuşan Vestel Şirketler Grubu İcra Kurulu Başkanı Turan Erdoğan, “Vestel olarak üretimdeki kalitenin yanı sıra kusursuz bir müşteri deneyimi yaratmayı hedefliyoruz. Müşterilerimizin zamanının ne kadar değerli olduğunun farkındayız. AloTech ile hayata geçirdiğimiz Self Servis Projesi’nde kullanılan ses teknolojileri sundukları otomasyon ve kullanım kolaylığı ile verimliliğin yanı sıra müşteri memnuniyetini de artırıyor. Vestel olarak, bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da müşteri memnuniyetini her şeyin önünde tutarak çalışmalarımıza devam edeceğiz.” dedi.

AloTech CEO’su Cenk Soyak ise konu ile ilgili yaptığı açıklamada şunları söyledi: “AloTech olarak Vestel Çağrı Merkezi için hayata geçirdiğimiz bu projenin, çağrı merkezi sektörünün en prestijli ödüllerinden birini kazanmasından mutluluk duyuyoruz. Proje, maliyet avantajıyla fark yaratan bulut çözümlerinin ses teknolojileriyle birleştiğinde; müşteri memnuniyetini ve operasyonel verimliliği garantileyen self-servis uygulamalar sunmanın mümkün olduğunu gözler önüne seriyor. Böylece müşteriler ile çözüm odaklı ve samimi bir ilişki kurmak da mümkün hale geliyor.”

Çağrı merkezi sektöründeki en iyi projelerin seçildiği yarışmada Vestel, bronz madalya kazandığı Self Servis Projesi dışında Joker Projesi ile de altın madalyaya layık görülerek aynı yarışmadan bir de dünya şampiyonluğu kazandı.

**İlgili Kişi:**

Somer Topaloğlu

Marjinal Porter Novelli

0212 219 29 71

somert@marjinal.com.tr

**AloTech hakkında**

2012 yılında kurulan AloTech, müşterilerine çağrı merkezi hizmeti sunmak isteyen işletmelere tüm çağrı merkezi fonksiyonlarını internet üzerinden “hizmet” olarak sunmayı hedefleyen bir teknoloji şirketidir. Geleneksel teknolojilerin aksine donanım, yazılım, sunucu gibi yatırım maliyetleri ve bakım, onarım, lisanslama ve upgrade gibi işletme gereksinimleri olmayan bulut hizmetleriyle çağrı merkezlerine esneklik, maliyet avantajı, yönetim ve kullanım kolaylığı kazandırmayı hedefleyen AloTech, bu yaklaşımıyla bulut teknolojilerinin Türkiye’deki öncüleri arasında yer almaktadır. Mevcut çözümleri Bulut Santral (Cloud PBX), Bulut Çağrı Merkezi (Cloud Contact Center) ve Kanal Çağrı Yönetimi hizmetlerinden oluşan AloTech, tüm hizmet portföyünü kullandığın kadar öde (pay as you go) modeliyle ücretlendirmekte, böylelikle müşterilerine “gerçek anlamda” katma değer sağlayan bir iş ortağı olmayı amaçlamaktadır. [www.alo-tech.com](http://www.alo-tech.com/)