

Kalite Dinlemede

Yapay Zeka Odaklı Yaklaşım

Yüzde yüz Türk Telekom iştiraki olan AssisTT, **14.000**'den fazla çalışanı bulunan büyük ölçekli bir deneyim merkezidir.

AssisTT, hizmet kalitesi ve operasyonel verimlilik beklentilerinin artmasıyla birlikte her ay yüz binlerce etkileşimi hızla, doğru ve adil bir şekilde analiz edebilecek, ölçeklenebilir ve nesnel bir yapay zeka destekli kalite değerlendirme sistemine geçmeyi hedefledi.

Hedefler



Yapay zeka ile kalite değerlendirme sürecini uçtan uca otomatikleştirmek



İlgili projede kalite değerlendirmesi yapılan çağrı sayısını 5.000'den 300.000'e çıkarmak



49 TL olan değerlendirme maliyetini < 0,5 TL'ye indirmek



Değerlendirme doğruluğunu insan denetçilerden daha hassas hale getirmek



Adaletli, tutarlı ve hızlı geri bildirimle müşteri deneyimini iyileştirmek



Talin Avakyan Torun

BT Servis & Ürün Geliştirme
Direktörü - Türk Telekom AssisTT

"Obase ile yürüttüğümüz yapay zekâ odaklı kalite dinleme projesi, çağrı merkezi denetim süreçlerinin uçtan uca otomasyona kavuşmasında etkileyici ve ilham verici örnekler sundu."

assisTT



Uluslararası Ödüllü Proje



AI ile Nesnel, Hızlı ve Güvenilir Kalite Ölçümü



Verimlilik
Artışı



Objektif
Değerlendirme
Süreçleri



Gelişmiş Agent
Performansı



Hassas Veri
Yönetimi

Obase'nin ileri veri mühendisliği, NLP (Doğal Dil İşleme) ve LLM tabanlı modelleme yetkinlikleriyle geliştirilen yapay zeka çözümü ile **AssisTT**'in kalite dinleme süreçleri yeniden tanımlandı.

- Otomatik kalite analizi ve puanlaması
- Objektif ve tutarlı değerlendirme
- Kusursuz müşteri deneyimi
- Gerçek zamanlı ve veri odaklı kararlar



Elde Edilen Kazanımlar:



Maliyet: 49 TL →
< 0,5 TL / çağrı



Kapsam: Aylık 5.000
çağrı → 300.000
çağrı



Değerlendirme süresi:
250 sn çağrı → 6 sn
analiz