

Dijital Dönüşüm 2025



QFIX - AI AGENT

2025

POC sürecine başlandı.

TEMMUZ

Senaryo,akış ve Avaya Entegrasyonu

Qfix ilk kez **Opera Kaçan Çağrılar** için
canlıya alındı.

AĞUSTOS

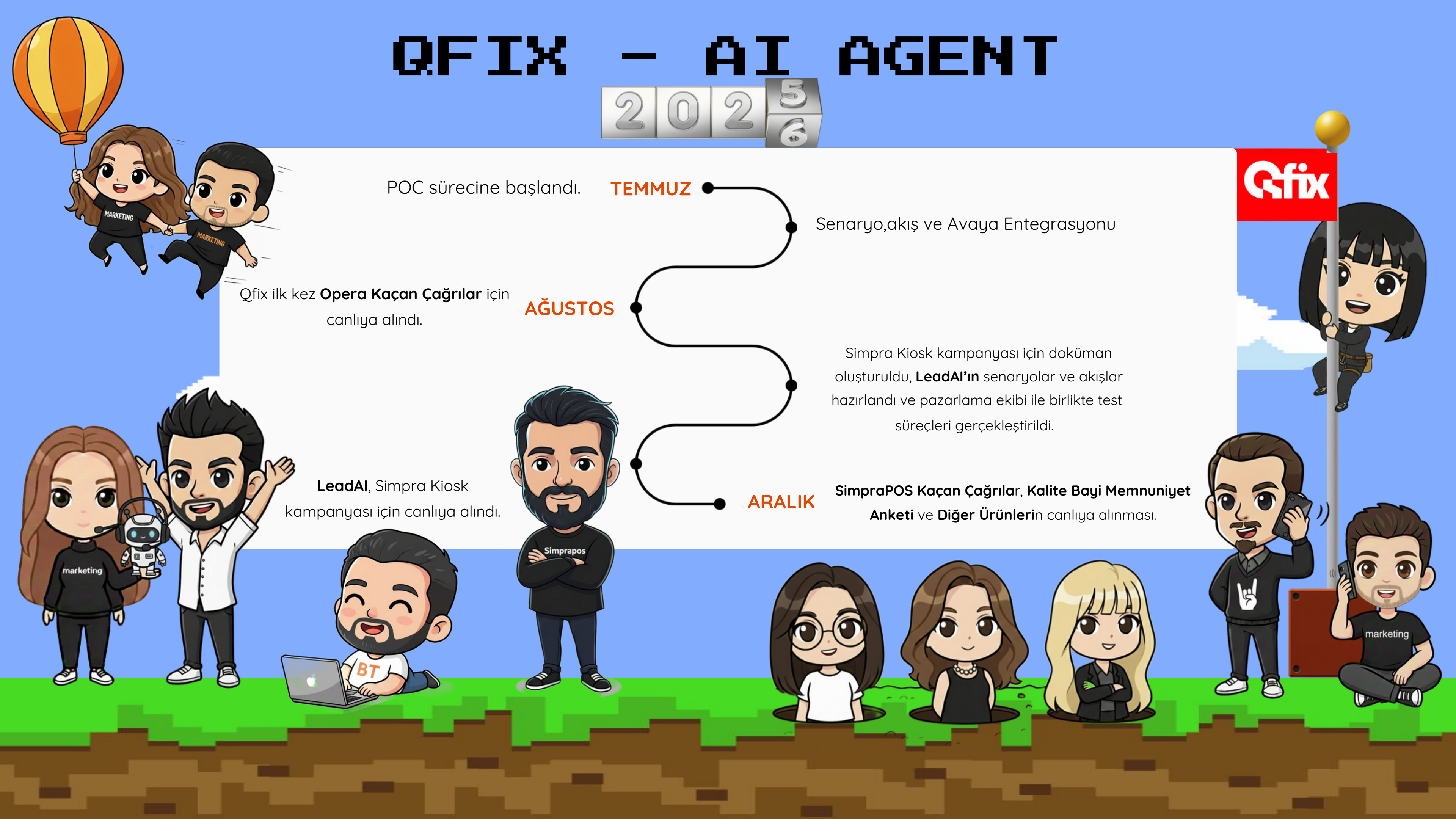
Simpra Kiosk kampanyası için doküman
oluşturuldu, **LeadAI**'in senaryolar ve akışlar
hazırlandı ve pazarlama ekibi ile birlikte test
süreçleri gerçekleştirildi.

LeadAI, Simpra Kiosk
kampanyası için canlıya alındı.

ARALIK

SimpraPOS Kaçan Çağrılar, **Kalite Bayi Memnuniyet**
Anketi ve **Diğer Ürünlerin** canlıya alınması.

Qfix



QFIX & PROTEL: ÜRÜN GELİŞTİRME İLERLEME METRİKLERİ

- Destek hattındaki 17 ürünün Avaya entegrasyonu başarıyla tamamlanarak canlıya alındı. Yoğun dönemlerde agent'lar çağrılarını etkin bir şekilde karşılayabiliyor ve destek ekibi için gerekli kayıtları eş zamanlı olarak e-posta üzerinden oluşturuyor.
- Quality AI canlıya alındı. Toplam **66** çağrı analiz edildi. Müşterilere bayi kurulum süreci ile ilgili sorular yöneltildi.
- Müşterilerin genel yaklaşımı: Nötr (**%71**) ve Pozitif eğilimli.
- Asistanın yüksek nezaket puanı: **%82** (Marka imajını olumlu destekliyor).
"Acil" ve **"Negatif"** durumların başarılı raporlanması, asistanın kriz anlarını yönetme yeteneğini gösteriyor.
- Operasyonel ve Hata Ayıklama Verimliliği (%30 Artış) Protel ve Simpra ürünlerindeki mail entegrasyonuna eklenen "Agent Kimlik Etiketleri" sayesinde, operasyonel izleme süreçleri şeffaflaştı. Bu geliştirme sonucunda hata ayıklama (debugging) süresi **%30** oranında kısaltılmıştır.
- Konuşma ve sessizlik tespit mekanizmalarına (Voice Activity Detection - VAD) eklenen hassasiyet ayarları ve dinamik parametreler sayesinde, Agent'ların kısa kesintilerde hızlı toparlanma yeteneği artırılmıştır.
- Bu optimizasyon, genel çağrı verimliliğini **%20** oranında artırmıştır.

