

# Remed Assistance'ın metal yakalı çalışanı Remy, 4. CX AWARDS TURKEY'de "Büyük Düşünce" ödülünü kazandı



Erdinç Uğurlu

Remed Assistance'ın metal yakalı çalışanı Remy; bankacılıktan, sigortacılığa, finans-tan, sağlığa, perakendeden, e-ticarete, enerjiden, turizme kadar birçok öncü sektördeki markaların katılımıyla Nice Medya tarafından düzenlenen Türkiye'nin ilk müşteri deneyimi ödülleri 4.CX AWARDS TURKEY'de "En İyi Dijital Müşteri Deneyimi Projeleri" kategorisi "Hasta Deneyimi" alanında "Büyük Düşünce" ödülünü almaya hak kazandı. Bu ödülle birlikte, 6 ay gibi kısa bir sürede 3. ödülünü alan yapay zeka

destekli PCR talep ve planlama projesi Remy, Remed Assistance müşterilerine 7/24 destek olmaya ve asistans sektöründe fark yaratan önemli bir katma değer olmaya devam ediyor.

Dijitalleşen dünyada müşteri memnuniyetini ve operasyonel verimliliği en üst seviyeye taşımak için Haziran 2021'de göreve başlayan Remed Assistance'ın ilk metal yakalı çalışanı Remy, Türkiye'nin ilk müşteri deneyimi ödülleri olan 4. CX AWARDS TURKEY'de "En İyi Dijital Müşteri Deneyimi Projeleri" kategorisinde "Hasta Deneyimi"

alanında "Büyük Düşünce" ödülünü aldı. Bu ödülle birlikte, yayına alındığı Haziran 2021'den Aralık 2021'e kadarki 6 ay gibi kısa bir süre zarfında toplamda 3 ödülü kucaklayan Remy, çalışmalarına pandemi döneminde turistlerin en önemli ihtiyaçlarından biri olan PCR testi süreçlerini yöneterek başladı.

Seyahat esnasında artık en önemli ihtiyaçlardan biri haline gelen PCR test randevularını ve sonuçlarını kolayca alabilmek için tasarlanan Remy, turistlerin seyahat amaçlı gittikleri ülkelerden kendi ülkelerine geri dönerken yapmak zorunda oldukları PCR test sürecinin talep ve planlama yönetimini 7/24 hatasız çalışarak yapmaktadır.

Remy, günlük ortalama 400-500 arasında talep sürecini başarıyla yöneterek bir çağrı merkezi çalışanının gün içerisinde harcayacağı zamandan %20 daha kısa bir sürede 7/24 sorunsuz bir şekilde hizmet verebilmektedir. İngilizce ve Rusça dillerinde destek sağlayan Remy, devreye alındığı Haziran 2021'den Aralık 2021'e kadar 32.000'in üzerinde kişinin PCR talep sürecini yönetti. Bu süreçte, WhatsApp ve Web platformlarında eksiksiz bir şekilde hizmet vererek 600.000'in üzerinde sorguyu başarıyla ele aldı.

Remed Assistance CIO'su Erdinç Uğurlu, Remy'nin şimdiden binlerce turiste yardım ettiğini, yakın gelecekte de tüm asistans hizmetleri ve ürünleriyle entegre bir şekilde çalışabilmesi için gerekli planlamalara başladığını ve müşteri deneyimini her zaman daha da iyileştirmeye devam edeceklerini belirtti.