

# ING Bank Çağrı Merkezi'nde Sestek Konuşma Analizi ile Verimlilik Artışı

## İHTİYAÇ

Çağrı merkezi  
verimliliğinin artırılması

Sestek Konuşma Analizi ile  
elde edilen aksiyona  
dönüştürülebilecek içgörüler

## ÇÖZÜM

## Faydalar

### Sestek Konuşma Analizi ile

“ING Çağrı Merkezi'nde kalite skorunda %15 artış,  
sessizlik oranında %3 düşüş gözlemlendi.”



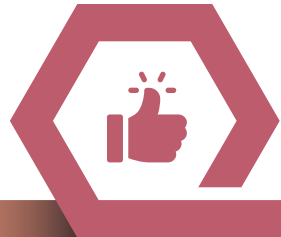
Objektif  
performans  
değerlendirme



Kalite  
skorunda  
%15 artış



Sessizlik  
oranında  
%3 düşüş



Net tavsiye  
skorunda  
%10 artış

“ING Bank olarak müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılayan pratik ürün ve hizmetler sunmaya özen gösteriyoruz. Bunu gerçekleştirmenin yolu da müşteri ihtiyaçlarını doğru anlamaktan geçiyor. Müşterilerimizin ihtiyaçlarını daha iyi anlamak adına analitik yeteneğimizi sürekli geliştiriyoruz. Çağrı merkezi görüşmeleri müşteri memnuniyeti ve müşteri temsilcisi performansı adına kritik veriler içeriyor. Sestek Konuşma Analizi sunduğu veri madenciliği yöntemleriyle bu verileri ortaya çıkarmamızı sağlıyor. Yazılım sayesinde müşteri temsilcisi performansı, müşteri memnuniyeti ve çağrı merkezi işleyişi hakkında önemli içgörüler elde ederek gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirebiliyoruz. Bu da müşteri memnuniyetimizin artırılmasına katkıda bulunuyor.”

**Murat Tacer, Çağrı Merkezi Şikayet Yönetimi ve Şube Operasyon Yönetimi Müdürü**

## İhtiyaç

ING Bank, çağrı merkezi verimliliğini artırma hedefi ile müşteri deneyimi, müşteri temsilcisi performansı, satış potansiyeli ve hizmet kalitesi gibi konulara dair içgörüler elde etmeyi amaçlıyordu.

## Uygulama

Sestek Konuşma Analizi, ING Bank Çağrı Merkezi'nde konumlandırıldı. Gelen çağrıların tümü otomatik olarak yazıya dönüştürüldü ve analiz edildi. İyileştirilmesi gereken konulara işaret eden çağrılar belirlendi. Bu çağrılar üzerinde ek analizler gerçekleştirilerek konuların nedenlerine inildi. Elde edilen veriler doğrultusunda aksiyon planları oluşturuldu.

## Sonuçlar

### Müşteri Temsilcisi Sessizlik Oranlarında İyileşme

- ING Bank performans değerlendirme sürecini “servis seviyesi” ve “çağrı sonrası süreç” gibi klasik göstergelerle sınırlandırmak istemiyordu.
- Sestek Konuşma Analizi ile sessizlik süresi, konuşma hızı, söz kesme oranı gibi kıstaslar da temsilci bazında değerlendirilmeye başlandı.
- Sestek Konuşma Analizi'nin çağrı merkezinde konumlandırılmasıyla;
  - o Çeyrek bazda belirlenen performans hedeflerinde günlük veriler üzerinden düzenlemeler yapıldı.
  - o Sessizlik oranları müşteri temsilcisi kıdemi ve çağrı merkezi lokasyonu baz alınarak değerlendirildi.
  - o Sessizlik oranının belirli bir eşiğin üzerinde olduğu çağrılar kıdem ve lokasyon eşleşmeleri ile raporlandı.
  - o Bu raporlar e-mail ile günlük periyotlarla ilgili takım liderlerine gönderildi.
  - o Sessizlik oranı yüksek gelen temsilcilere geri bildirim sağlandı.
  - o Sessizlik sürelerinde ve hatalı işlem oranlarında iyileşme gözlemlendi.
  - o Çalışma öncesi ortalama **%40-41 olan** genel sessizlik oranı **%37'ye düştü**.
  - o Sessizlik oranlarındaki düşüş, ortalama görüşme sürelerini kısaltarak maliyet avantajı sağladı.

## Bütünsel Performans Ölçümü

- ING Bank Konuşma Analizi'ni kullanarak tüm çağrıları bütünsel bir yaklaşımla değerlendirmeyi ve çalışanların kıdemlerinin ve çalışma sürelerinin verimliliğe olan etkisini ölçmeyi hedefliyordu.
- Anket sonuçları, satış rakamları, müşteri ve organizasyona dair veriler Sestek Konuşma Analizi'ne entegre edilerek 360 derece değerlendirilmeye başlandı.
- Bu verilere öğrenim durumu, işe başlangıç eğitim sınıfı, eğitmen bilgisi gibi CRM verileri eklenerek çeşitli analizler yapıldı.
- Entegre edilen verilerle çalışanlar kıdem, satış verimi, net tavsiye skoru (NPS-Net Promoter Score), vardiya düzeni, sessizlik oranı, hatalı işlem dağılımı gibi konularda aylık bazda analiz edildi.
- Takım lideri bazında, lokasyon kırılımlı ve saatlik vardiyalar göz önünde bulundurularak (09:00- 24:00 arasında) farklı sorgular oluşturuldu ve bu sorgular satış ve net tavsiye skoru verileriyle birlikte analiz edildi.
- Gerçekleştirilen analizler sonucunda şu veriler elde edildi:
  - o 24-36 ay üzerinde kıdem sahibi temsilcilerde sinirlilik oranı ve temsilci konuşma sürelerinin arttığı; hatta bekletme oranlarının ise azaldığı fark edildi.
  - o Konuşma süreleri ve müşterinin sözünü kesme adetlerindeki artışın net tavsiye skorunda %4-5 oranında bir olumsuz etki yarattığı gözlemlendi.
  - o Bu sonuçta agresif ve dominant konuşmaların etkisi olduğu fark edildi.
- Çalışma sonrası elde edilen veriler sonucu;
  - o Kurum içi kariyer fırsatları belirlendi.
  - o Çağrı merkezine özel rotasyon programına başlandı.
  - o 1 yıl içerisinde çağrı merkezinden banka dahilindeki diğer ekiplere 65'in üzerinde personel geçişi oldu.
  - o Net tavsiye skorunda **%10 artış** gözlemlendi.
  - o Vardiya yönetim modeli, iş gücü dağıtım uygulaması ve yemek/mola dağıtım saatlerinde değişikliğe gidildi.

## Satış Kalite Skorunda Artış

- ING Bank satış potansiyelini artırma hedefiyle satış içerikli çağrıları analiz ederek kalite değerlendirme sürecini otomatize etmeyi planlıyordu.
- Çalışma öncesi satış çağrıları Kalite Eğitim Birimi tarafından manuel olarak değerlendiriliyordu. İki personel tarafından gerçekleştirilen analizlerde ayda temsilci başına beş çağrı dinlenebiliyordu. Bu da sınırlı sayıda çağrının değerlendirilmesi anlamına geliyordu.
- Tüm satış verileri ve satış senaryoları Sestek Konuşma Analizi yazılımına entegre edildi. Böylece;
  - o Satış senaryolarında yer alan metinlerin içerikleri sorgu olarak oluşturuldu ve otomatik değerlendirme formlarına entegre edildi.
  - o Bu satış senaryoları üzerinden oluşturulan otomatik değerlendirme raporları ile temsilcilerin performans ve satış kalite puanları belirlendi.
  - o Satış değerlendirme süreci otomatize edilerek satış kalitesini ölçümlemek için tüm satış içerikli çağrılar değerlendirildi.
  - o Düzenli analizler ve alınan aksiyonlar sayesinde **satış kalite skorunda %15 artış** gözlemlendi.

## Sestek Konuşma Analizi

- Çağrı merkezinde kaydedilen tüm görüşmeleri otomatik olarak yazıya çevirir.
- Bu görüşmeler üzerinde istatistiksel ve duygusal analizler gerçekleştirir.
- Veri madenciliği yöntemleri uygulayarak müşteri temsilcisi performansı, çağrı merkezi verimliliği ve müşteri memnuniyeti gibi konularda önemli içgörüler sunar.
- Kalite değerlendirme süreçlerini otomatize eder.
- Sunduğu verilerle çağrı merkezi süreçlerinin iyileştirilmesine katkıda bulunur.

## ING BANK

- ING Bank 40'tan fazla ülkede 37,4 milyon bireysel ve kurumsal müşterisine hizmet sunmaktadır.
- Türkiye'de Temmuz 2008'de hizmet sunmaya başlayan banka, tasarruf ve katma değerli ihracatın artırılması konularına odaklanmaktadır.

### Sestek Hakkında

Sestek, ses ve iletişim, çağrı merkezi uygulamaları ve müşteri hizmetleri otomasyonu alanlarında akıllı çözümler geliştiren yüksek teknoloji şirkettir. Türkiye ses teknolojileri pazar liderliğini elinde bulunduran Sestek, benimsediği sürdürülebilir Ar-Ge yaklaşımı, konusunda uzman kadrosu, finansal gücü ve üniversite-sanayi işbirliğindeki öncü rolüyle öne çıkmaktadır. Sestek'in geliştirdiği teknoloji çözümleri arasında Ses Biyometrisi, Konuşma Sentezi, Konuşma Tanıma, Konuşma Analizi, Sesli IVR, Sanal Asistan ve Chatbot yer almaktadır.