



Odeabank İletişim Merkezi'nde Sestek Konuşma Analizi ile Performans Değerlendirme

İHTİYAÇ

Müşteri temsilcisi performansının iyileştirilmesi ve kalite skorunun artırılması

Sestek Konuşma Analizi ile objektif değerlendirme

ÇÖZÜM

Faydalar

“Kalite değerlendirme sürecinde Sestek Konuşma Analizi kullanımı ile kalite skor ortalaması %92,65'e yükseldi.”



Müşteri temsilcisi farkındalığında artış



Kalite puan farklarında azalma



Objektif performans ölçümü



Kalite skor ortalamasında artış

“Sestek’in “Konuşma Analizi” çözümü ile “Büyük Veri ve Analitik” kavramını soyut ve sadece sunumlarda karşılaşılan bir kavram olmaktan çıkarıp, İletişim Merkezi’imizde somut bir fayda ve sürekli gelişen bir yolculuk haline getirdik. Bu ürün sayesinde bizim için yapılandırılmamış bir veri olan ses kayıtları artık çok kıymetli bir hazine haline geldi. Bir başka güzelliği bu hazinenin değerini kendiniz belirleyebiliyorsunuz, çünkü yazabileceğiniz sorgular ve sınırsız kullanım alanı ile yapabileceğiniz de sınırsız. Sestek’in profesyonel yaklaşımına ek olarak her an yanınızda olarak yansıttıkları amatör ruh ve samimiyet hissi projenin başarısını arttıran unsurlar olmuştur. Bu sayede Odeabank müşteri ve personel deneyimini mükemmelleştirme yolunda çok ciddi adımlar attık. Müşteri temsilcilerimize son derece şeffaf ve objektif bir değerlendirme ortamı sunarken aynı zamanda müşterilerimize de çok daha kaliteli hizmeti minimum efor harcayarak sunma yolunda emin adımlarla ilerliyoruz.”

Asil Okan, Direkt Bankacılık Direktörü, Odeabank

İhtiyaç

Odeabank İletişim Merkezi Eğitim Kalite Ekibi müşteri temsilcilerinin kendi eksiklerini görmelerini ve iletişim merkezinin hizmet kalitesini artırmayı amaçlıyordu.

Uygulama

Sestek Konuşma Analizi Odeabank İletişim Merkezi’nde konumlandırıldı. Teknoloji sayesinde iletişim merkezinde kaydedilen tüm çağrılar otomatik olarak yazıya dönüştürüldü ve analiz edildi. Kalite değerlendirme ekibi Selfie adını verdiği uygulama ile müşteri temsilcilerine her ay kendi çağrılarından birini değerlendirmeleri hedefini verdi. Bu uygulama ile temsilcilerin değerlendirme kriterlerini anlamaları ve kendi çağrılarını dinleyerek başarılı ve başarısız yönlerini gözlemlenmeleri hedefleniyordu.

Sonuç

Sestek Konuşma Analizi’nin Odeabank İletişim Merkezi’nde konumlandırılmasıyla müşteri temsilcileri kalite değerlendirme sürecine dahil edildi.

Müşteri temsilcilerinin kendilerine verdikleri kalite skorları ve kalite değerlendirme ekibinin verdiği kalite skorları arasındaki farkta düşüş gözlemlendi. Örneğin Selfie projesinin başladığı tarihte **%8,22** olarak ölçülen bu fark 3 ay içinde **%3,44’e** gerilerken; kalite skor ortalaması **%86,05’ten %92,65’e** yükseldi.

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.



odeabank

- Odeabank Ekim 2012 tarihinden bu yana Türkiye’de faaliyet göstermektedir.
- Bankanın ana hissedarı merkezi Lübnan’da bulunan ve 11 ülkede faaliyet göstermekte olan Bank Audi’dir.
- Odeabank, kurumsal, ticari, bireysel, yatırım ve özel bankacılık da dahil olmak üzere bankacılığın tüm birimlerinde faaliyet göstermektedir.

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.