

# Webhelp Çağrı Merkezi'nde Sestek Konuşma Analizi ile Verimlilik Artışı

## İHTİYAÇ

Çağrı merkezi  
verimliliğinin artırılması

Sestek Konuşma Analizi ile  
aksiyona dönüştürülebilecek  
içgörüler

## ÇÖZÜM

## Faydalar

### Sestek Konuşma Analizi ile

“Müşteri temsilcisi söz kesme sayısında %19 oranında düşüş,  
çağrı kalite skor ortalamasında %6,4 artış gözlemlendi.”



%100 çağrı analiziyle  
iyileştirilmesi gereken  
konuların tespiti



Kalite  
skorunda  
%6,4 artış



Müşteri temsilcisi  
söz kesme oranında  
%19 düşüş



Objektif  
performans  
analizi

“Webhelp’te müşteri deneyimini sürekli iyileştirmenin önemine inanıyoruz. Bu doğrultuda, müşterilerimizi çok iyi dinlemeye, anlamaya ve onlara en doğru çözümleri sunmaya gayret ediyoruz. Çağrı merkezinde kaydedilen görüşmeler müşteri deneyimine dair önemli ipuçları barındırıyor. Bu ipuçlarından yola çıkarak doğru aksiyon planları oluşturmanın yolu, objektif analizlerden geçiyor. Sestek Konuşma Analizi bu ihtiyacımızı fazlasıyla karşılıyor. Yazılım sayesinde gerçekleştirdiğimiz analizlerle geliştirilmesi gereken noktaları belirleyebiliyor; müşteri deneyimine doğrudan etkisi olan müşteri temsilcisi performansı ve çağrı kalitesi gibi konularda sürekli iyileştirmeler gerçekleştirebiliyoruz.”

Metin Tarakçı, CEO, Webhelp Türkiye

### İhtiyaç

Webhelp, çağrı merkezi verimliliğini artırma hedefiyle müşteri temsilcisi performansı ve çağrı kalitesi hakkında içgörüler elde etmeyi amaçlıyordu.

### Uygulama

Sestek Konuşma Analizi Webhelp Çağrı Merkezi’nde konumlandırıldı. Gelen çağrıların tümü otomatik olarak yazıya dönüştürüldü ve analiz edildi. İyileştirilmesi gereken konuları kapsayan çağrılar belirlendi. Bu çağrılar üzerinde ek analizler gerçekleştirilerek konuların nedenlerine inildi. Elde edilen veriler doğrultusunda aksiyon planları oluşturuldu ve uygulandı.

### Sonuçlar

Sestek Konuşma Analizi ile elde edilen verilerden yola çıkılarak gerçekleştirilen çalışmalarla müşteri temsilcisi performansında ve çağrı kalitesinde iyileşme gözlemlendi.

## Detaylar

### Müşteri Temsilcisi Söz Kesme Sayısında Düşüş

- Webhelp, müşteri temsilcisi söz kesme oranını düşürmeyi hedefliyordu.
- Sestek Konuşma Analizi ile çağrılar müşteri temsilcisi söz kesme oranı baz alınarak analiz edildi.
- Söz kesme parametresi ortalamanın üstünde kalan müşteri temsilcileri belirlendi.
- Bu temsilcilerin performansları haftalık bazda raporlandı ve takım liderleri aracılığıyla müşteri temsilcilerine geri bildirim verildi.
- Çalışma öncesi %22 olan müşteri temsilcisi söz kesme oranı, çalışma sonrası **%3’e düştü**.

### Kalite Skor Ortalamasında Artış

- Webhelp, çağrı kalite skorunu yükseltmeyi hedefliyordu.
- Sestek Konuşma Analizi’nin Kalite Değerlendirme modülü ile sorgu bazlı manuel değerlendirmeler yapıldı.
- Yazılım, değerlendirecek çağrıların rastgele seçilmek yerine hedefe yönelik olarak seçilmesine olanak tanıdı.
- Yazılımın sunduğu sorgu seçme özelliği sayesinde; belirlenen sorgulara uyan çağrılar değerlendirilmeye başlandı.
- Bu durum performans değerlendirmenin spesifik sorgular kullanılarak objektif bir biçimde gerçekleştirilmesine olanak tanıdı.
- Müşteri temsilcilerinin, çağrıların spesifik sorgular doğrultusunda, aktif olarak değerlendirildiğini bilmeleri, kişisel disiplin geliştirmelerine ve performanslarının artmasına katkıda bulundu. Örneğin müşteri temsilcileri senaryo uyum konusunda daha özenli davranmaya başladılar.
- Müşteri temsilcisi performansındaki bu gelişim, çağrı kalitesinin artmasını sağladı.
- Çalışma öncesi %90 olan kalite skor ortalaması, çalışma sonrası **%96,4’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.



- Webhelp, bugün 40.000 kişilik ekibiyle global bir iş süreci dış kaynak sağlayıcısı (BPO) olarak faaliyet göstermektedir.
- Webhelp 25 ülkede 100’den fazla müşteri deneyimi merkezinde 250’den fazla iş ortağına hizmet vermektedir.

### 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.