

Cigna Finans Çağrı Merkezi'nde Sestek Konuşma Analizi ile Satış Artışı

İHTİYAÇ

Tele satış performansının iyileştirilmesi ve satış rakamlarının artırılması

Sestek Konuşma Analizi ile objektif performans analizi ve geliştirilmesi gereken alanların tespiti

ÇÖZÜM

Faydalar

Sestek Konuşma Analizi ile

“Ürün satışlarında %48 artış, satış temsilcisi performansında %90 iyileşme ve çağrı kalitesinde %23 artış gözlemlendi.”



%100 çağrı analiziyle iyileştirilmesi gereken konuların tespiti



Ürün satışlarında %48 artış



Satış temsilcisi performansında %90 iyileşme



Çağrı kalitesinde %23 artış

“Tele satış departmanımızın başarısında satış temsilcilerimiz önemli bir role sahip. Departmanın verimliliğini artırmak için temsilci performansını sürekli olarak iyileştirmemiz gerektiğini biliyoruz. Bu iyileştirmeyi gerçekleştirebilmenin yolu ise objektif performans analizinden geçiyor. Sestek Konuşma Analizi sunduğu kapsamlı veri madenciliği yöntemleri ile bu ihtiyacımızı karşıladı. Bu yazılımla gerçekleştirdiğimiz analizler sonucu edindiğimiz veriler aksiyon planlarımızı şekillendirmemize yardımcı oldu. Sonuç olarak satış temsilcisi performansında ve satış rakamlarında iyileşme ve çağrı kalitesinde artış gözlemledik. Sestek Konuşma Analizi'nin tele satış departmanımızın verimliliğine büyük katkıları olduğunu düşünüyoruz.”

Özkan Okumuş, Genel Müdür Yardımcısı, Cigna Finans

İhtiyaç

Cigna Finans Çağrı Merkezi'nin tele satış departmanında hayat ve ferdi kaza sigortası ürünleri satan müşteri temsilcilerinin satış performanslarının iyileştirilmesi ve şirketin satış rakamlarının artırılması amaçlanıyordu. Bu da müşteri temsilcisi performansının detaylı yöntemlerle analiz edilmesini gerektiriyordu.

Uygulama

Sestek Konuşma Analizi Cigna Finans Çağrı Merkezi'nde konumlandırıldı. Teknoloji sayesinde çağrı merkezinde kaydedilen görüşmeler otomatik olarak yazıya dönüştürülerek analiz edildi. Geliştirilmesi gereken alanlar belirlenerek gerekli aksiyonlar alındı.

Sonuçlar

Sestek Konuşma Analizi'nin Cigna Finans Çağrı Merkezi'nde konumlandırılmasıyla tele satış departmanında üç temel konuda iyileşme gözlemlendi: satış temsilcisi performansının iyileştirilmesi, satışların artırılması ve çağrı kalitesinin iyileştirilmesi.

Ürün Satışlarında %48 Artış

- Cigna Finans, satış performansı yüksek satış temsilcilerine ait çağrıları analiz ederek satış yöntemlerini iyileştirici veriler elde etmeyi ve bu veriler üzerinden aksiyon almayı hedefliyordu.
- Sestek Konuşma Analizi ile aynı ürün gamında satış gerçekleştiren yüksek performanslı satış temsilcileri ve düşük performanslı satış temsilcileri fark analizi kullanılarak karşılaştırıldı.
- Performansı yüksek temsilcilerin kelime ve akustik parametre farkları incelendi.
- Performansı yüksek satışçılarda öne çıkan tavır, tarz gibi özelliklerden yola çıkılarak aksiyon planı hazırlandı.
- Aksiyon planı uygulanmak üzere diğer satış temsilcilerine iletildi.
- Planın uygulanmaya başladığı aydan itibaren aynı ürün gamı için ürün satışlarında **%48 artış** gözlemlendi.

Satış Temsilcisi Performansında %90 İyileşme

- Tele satış bölümünde satış temsilcilerinden kaynaklanan ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açabilecek bazı durumların tespit edilmesi ve iyileştirilmesi gerektiği biliniyordu.
- Sestek Konuşma Analizi ile yapılan ilk analizlerde üç konu tespit edildi:
 - o Sessiz çağrılar: Temsilcinin telefon açılışında ses vermemesi
 - o Cevap yok: Çağrının temsilciye düştüğü anda çeşitli sebeplerle görüşmenin temsilci tarafından sonlandırılması
 - o Müşteriyi duymazdan gelme: Hatta müşteri olmasına rağmen, "Sesinizi alamıyorum." diyerek görüşmenin sonlandırılması
- Gerçekleştirilen kapsamlı analizlerle temsilcilerden kaynaklanan bu gibi durumlar kolaylıkla tespit edildi.
- Sessizlik oranı ve çağrı süreleri ile dikkat çeken çağrılar temsilci bazlı olarak incelendi ve raporlandı.
- Oluşturulan raporlar doğrultusunda alınması gereken aksiyonlar belirlendi: Bu tip durumlara başvuran temsilcilere sözlü/yazılı uyarılar verildi. Akabinde, temsilcilerin gelişimi gözlenerek aylık bazda kontrollere devam edildi.
- Yapılan uyarılar ve düzenli takip neticesinde, sistemin kullanımına başlamadan önceki döneme kıyasla **%90 oranında iyileşme** gözlemlendi.

Çağrı Kalitesinde %23 Artış

- Cigna Finans, çağrı kalitesini artırma hedefiyle satış temsilcilerinin açılış ve kapanış senaryolarına uyumu konusunda iyileştirme çalışması yapmayı planlıyordu.
- Sestek Konuşma Analizi'nin Otomatik Kalite Değerlendirme modülü ile tüm temsilcilerin çağrıları aylık olarak değerlendirildi.
- Otomatik değerlendirme formlarıyla temsilcilerin açılış ve kapanış senaryolarına uyum oranları gözlemlendi.
- Düşük performans gösteren temsilciler uyarılarak iyileşme yolunda adımlar atıldı.
- Çalışma sonunda açılış ve kapanış senaryolarına uyum konusunda **%23'lük bir 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.



- Cigna Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş., Türkiye'nin öncü bankalarından biri olan QNB Finansbank ve sektörünün global lideri Cigna'nın ortaklığında faaliyet gösteren bir emeklilik ve hayat sigortası şirketidir.

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.