

TEB SESLİ IVR İLE ÇAĞRILARIN IVR'DA SONLANMA ORANLARINI ARTIRDI

MÜŞTERİ

Bir BNP Paribas ortak girişimi olan Türkiye Ekonomi Bankası (TEB), Türkiye'nin en eski finansal kuruluşlarından biridir. TEB 500'den fazla koltukla hizmet veren müşteri etkileşim merkezinin verimliliğini artırmayı hedefliyordu.

PROBLEM

TEB müşterilerine 7/24 telefon bankacılığı hizmetleri sunuyor. Geleneksel IVR tarafından karşılanan çağrılarının yoğunluğu, bekleme sürelerini uzatırken genel müşteri deneyimini olumsuz yönde etkiliyordu. TEB, gelişmiş bir telefon bankacılığı deneyimi sağlamak için etkili ve kullanıcı dostu bir çözüme ihtiyaç duyuyordu.

ÇÖZÜM

Sesli IVR teknolojisi ile karşılanan müşteriler müşteri temsilcilerine ihtiyaç duymadan ilgili menüye yönlendirildi. Böylece, çağrılarının IVR'da tamamlanma oranı %5 arttı ve yıllık 250.000 dolarlık tasarruf sağlandı.



IVR'da
tamamlanma
oranlarında
%5 artış

” Sestek Sesli IVR, karmaşık menü yapıları IVR sistemlerini sesle yönlendirilen pratik sistemlere dönüştürüyor. Böylece arayanlar ilgili menüye daha hızlı yönlendirilerek işlemlerini kolaylıkla tamamlıyor. Müşterilerimizin bu teknolojiye hızlı adaptasyonu da teknolojinin başarısını kanıtıyor.

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİCİSİ
TEB BNP PARIBAS

Sonuçlar

IVR'DA SONLANMA
ORANLARINDA
%5 ARTIŞ

YILLIK **250.000\$**
TASARRUF

TELEFON
KAPATMA
ORANLARINDA
DÜŞÜŞ



TEB
BNP PARIBAS

Bir BNP Paribas ortak girişimi olan Türkiye Ekonomi Bankası (TEB), 500'den fazla şubesiyle Türkiye'nin en büyük 11. bankası konumundadır.

SESLİ IVR HAKKINDA

Sestek Sesli IVR, konuşma tanıma ile doğal dil işleme teknolojilerini (NLP) birleştiren bir IVR çözümdür. Teknoloji, karmaşık IVR menü yapılarını kullanımı kolay sistemlere dönüştürür. Kullanıcılar diledikleri ifadelerle sistemle etkileşim kurarak ilgili menüye aktarılır. Çağrıların daha etkili bir şekilde yönlendirilmesini sağlayan Sesli IVR, müşteri deneyimini iyileştirir, self servis oranlarını artırır ve maliyetleri düşürür.



Sestek, diyaloga dayalı yapay zeka ve analiz çözümleriyle markaların veri odaklı olmasına, verimli çalışmasına ve müşterileri için daha iyi deneyimler sunmasına yardımcı olan global bir teknoloji şirkettir. Sestek'in yapay zeka destekli çözümleri; Text-to-Speech, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve sesli biyometri teknolojilerine bağlıdır.