

SESLİ IVR BAŞARI ÖYKÜSÜ

GARANTİ EMEKLİLİK SESLİ IVR İLE MÜŞTERİ DENEYİMİNİ NASIL İYİLEŞTİRDİ?

MÜŞTERİ

Türkiye'nin en büyük özel sektör bankalarından Garanti BBVA'nın iştiraki Garanti Emeklilik ve Hayat, 112 bölge ofisi ve 1000 Garanti BBVA şubesi ile hizmet veriyor. Türkiye'de kurulan ilk emeklilik fonu ve pazar lideri olan şirket, iletişim merkezi operasyonlarının etkinliğini artıracak çözümler arıyordu.

PROBLEM

Garanti Emeklilik'in iletişim merkezine gelen tüm çağrılar müşteri temsilcileri tarafından cevaplanıyordu. Bu süreç zaman alıcıydı ve müşteri temsilcilerinin ek müşteri hizmetleri sağlamasını engelliyordu. Çağrı merkezi 7/24 destek sunmak yerine yalnızca çalışma saatleri içinde destek sağlayabiliyordu. Garanti Emeklilik, otomasyon ve erişilebilirliği artırabileceği bir çözüm arıyordu.

ÇÖZÜM

Sestek Sesli IVR'in konumlandırılmasıyla IVR'da tamamlanan çağrı oranı % 82'ye yükseldi.



**%82 IVR'da
sonlanma oranı**

Sonuçlar

**ÇAĞRILARIN %83'Ü
SESİLİ İVR
TARAFINDAN
KARŞILANDI**

**SELF SERVİS
ÇAĞRILARININ
%82'Sİ İVR'DA
SONLANDI**

**İVR KANALINDA
MÜŞTERİ
DENEYİMİ
İYİLEŞTİ**



Türkiye'nin en büyük özel sektör bankalarından Garanti BBVA'nın yan kuruluşu olan Garanti Emeklilik ve Hayat 1992 yılında kurulmuş olup, 112 bölge ofisi ve 1000 Garanti Bankası şubesinde faaliyet göstermektedir.

SESİLİ İVR HAKKINDA

Sestek Sesli İVR, konuşma tanıma ile doğal dil işleme teknolojilerini (NLP) birleştiren bir İVR çözümdür. Teknoloji, karmaşık İVR menü yapılarını kullanımı kolay sistemlere dönüştürür. Kullanıcılar diledikleri ifadelerle sistemle etkileşim kurarak ilgili menüye aktarılır. Çağrılarının daha etkili bir şekilde yönlendirilmesini sağlayan Sesli İVR, 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.