

# QNB FİNANSBANK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ NASIL ARTIRDI?

## MÜŞTERİ

QNB Finansbank, Türkiye’de 525 şubesi ile faaliyet gösteriyor. Çağrı merkezi her ay yaklaşık 3 milyon müşteri çağrısı alıyor. Ortalama 3 dakika süren bu çağrıları karşılamak için 600 tam zamanlı çağrı merkezi temsilcisi çalışıyor. QNB Finansbank, iletişim merkezinde IVR deneyimini geliştirmek istiyordu.

## PROBLEM

Çağrı merkezi günde yaklaşık 100 bin çağrı alan QNB Finansbank, IVR deneyimini iyileştirmek istiyordu. Böylece IVR’da tamamlanan çağrı sayısı artacak ve temsilcilerin iş yükü azalacaktı. QNB Finansbank, müşterilerin IVR menüsünün tamamını dinlemek zorunda kalmadan sesle etkileşime girip sorunlarını hızlı bir şekilde çözebilecekleri bir dijital arayüze sahip olmak istiyordu.

## ÇÖZÜM

Sestek Sesli IVR’in QNB Finansbank çağrı merkezinde konumlandırılmasıyla ortalama bekleme sürelerinde %31 düşüş gözlemlendi.



Ortalama  
bekleme sürelerinde  
**%31 düşüş**

” Sestek’in Sesli IVR teknolojisi doğal konuşmayı yüksek doğrulukla tanıyor. Ayrıca niyet tanıma özelliği ile müşterilerimizin ihtiyaçlarını daha iyi anlamamızı sağlıyor. Bu teknoloji hem çağrı merkezi temsilcilerimizden hem de müşterilerimizden olumlu geri bildirimler aldı.

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI  
QNB FİNANSBANK

## Sonuçlar

MENÜLER  
ARASINDA  
**%92 DOĞRU  
YÖNLENDİRME**

MÜŞTERİ  
TEMSİLCİSİ İŞ  
YÜKÜNDE  
**%10 AZALMA**

CEVAPLANMAYAN  
ÇAĞRI SAYISINDA  
**%39 DÜŞÜŞ**



1987 yılında kurulan QNB Finansbank, 5 milyondan fazla müşterisi ile Türkiye'nin en büyük finans kuruluşları arasında yer almaktadır. Banka 550'den fazla şubede 10 bin çalışanıyla hizmet sunmaktadır.

### 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. Çağrılarının 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.