

## SESLİ IVR BAŞARI ÖYKÜSÜ

# HEPSİBURADA SESLİ IVR İLE SELF SERVİS ORANLARINI NASIL ARTIRDI?

## MÜŞTERİ

Türkiye'nin en büyük e-ticaret platformu olan Hepsiburada, online alışverişte lider konumdadır. Şirket, müşterilerine 30'dan fazla kategoride 13 milyondan fazla ürün sunuyor.

## PROBLEM

Hepsiburada çağrı merkezine gelen günde ortalama 8000 çağrıyı 100 müşteri temsilcisi karşılıyor ve her bir görüşme ortalama 4-5 dakika sürüyordu. Manuel çağrı karşılama, görüşme sürelerini uzatarak müşterilerin daha uzun süre hatta beklemelerine neden oluyordu. Hepsiburada çağrı karşılama sürecini otomatize ederek self servis oranlarını artırmayı ve bekleme sürelerini kısaltmayı hedefliyordu.

## ÇÖZÜM

Sestek Sesli IVR ile Hepsiburada çağrı merkezini arayan müşteriler IVR sistemine taleplerini konuşarak iletmeye ve hizmet almaya başladı.



**Self-servis  
oranlarında  
%14 artış**

” Sesli IVR teknolojisini çağrı merkezimizde konumlandırırken müşterilerimize sıra beklemeden işlemlerini kendi kendilerine tamamlamalarını sağlayacak bir yapı sunmak istedik. Böylece self servis ile daha hızlı hizmet vererek müşteri memnuniyetini arttırmayı hedefliyorduk. Sestek ile elde ettiğimiz sonuçlardan çok memnunuz.

MÜŞTERİ DENEYİMİ DİREKTÖRÜ  
HEPSİBURADA

## Sonuçlar

SELF SERVİS  
ORANLARINDA  
**%14 ARTIŞ**

TICKET AÇMA  
ORANLARINDA  
**%10 AZALMA**

**%95 DOĞRU  
TANIMA ORANI**

**hepsiburada**

2001 yılında kurulan Hepsiburada, Türkiye’de online alışverişin lider firması konumundadır. Hepsiburada 30 kategoride 12 milyonun üzerinde ürünü müşterileriyle buluşturmaktadır.

## 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. Çağrılar daha etkili bir şekilde yönlendirilmesini sağlayan Sesli IVR, müşteri deneyimini iyileştirir, self servis oranlarını artırır ve maliyetleri düşürür.

**SESTEK**

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.