

KONUŞMA ANALİZİ BAŞARI ÖYKÜSÜ

CİGNA FİNANS ÇAĞRI MERKEZİ KONUŞMA ANALİZİ İLE SATIŞLARINI NASIL ARTIRDI?

MÜŞTERİ

Dünyanın en büyük sigortacılık firması Cigna'nın yan kuruluşları arasında yer alan Cigna Finans, çağrı merkezi performansını izlemek, ölçümlemek ve iyileştirmek istiyordu. Bu da kaydedilen çağrılarının tamamını analiz etmeyi ve kalite yönetimi için objektif olarak puanlamayı gerektiriyordu.

PROBLEM

Çağrı yoğunluğu kaydedilen çağrılarının tamamını analiz etmeyi imkansız kılıyordu. Cigna Finans, manuel analizlerle etkileşimlerin yalnızca %3-5'ini değerlendirebiliyordu.

ÇÖZÜM

Sestek Konuşma Analizi ile çağrı merkezinde kaydedilen etkileşimlerin %100'ü otomatik olarak analiz edilmeye başlandı.



Aynı ürün gamı
için satışlarda
%48 artış

”

Sestek Konuşma Analizi ile müşteri-müşteri temsilcisi etkileşimlerinin % 100'ünü analiz ettik ve temsilcilerimizin performansında iyileştirilmesi gereken noktaları belirledik. Eyleme geçirilebilir öngörüler sayesinde performanslarında önemli gelişmeler sağladık.

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
CİGNA FİNANS

Sonuçlar

SATIŞLARDA

%48 ARTIŞ

TELESATIŞ
TEMSİLCİLERİNİN
PERFOMANSINDA

%90 İYİLEŞME

ÇAĞRI
KALİTESİNDE

%23 ARTIŞ



Cigna Finans, QNB Finansbank ve dünyanın en büyük sigorta şirketi Cigna Global ile ortaklaşa kurulan bir emeklilik ve hayat sigortası şirkettir.

KONUŞMA ANALİZİ HAKKINDA

Sestek Konuşma Analizi müşteri etkileşimlerini analiz eden bir veri madenciliği çözümdür. Bu çözüm, kayıtlı tüm müşteri çağrılarını yazıya dönüştürür, ardından duygu belirleme ve trend analizi çeşitli teknolojileri kullanarak analiz eder. Bu analizler sonucunda, müşteri deneyimini ve müşteri temsilcilerinin performansını iyileştirmede kullanılabilir, eyleme geçirilebilir bilgiler sunar.



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.