

KONUŞMA ANALİZİ İLE WEBHELP ÇAĞRI KALİTESİNİ ARTIRDI

MÜŞTERİ

Webhelp Türkiye, dünyanın en büyük iş süreci dış kaynak (BPO) şirketlerinden biri olan Webhelp Global'in bir yan kuruluşudur. Şirket, iletişim merkezinde çağrı kalitesini artırmaya yönelik çözümler arıyordu.

PROBLEM

Webhelp Türkiye'nin, çağrı merkezinde çağrı kalitesini ve temsilci performansını nasıl artıracığına dair fikir edinmek için tüm çağrıları izlemesi ve değerlendirmesi gerekiyordu. Çağrı merkezi her gün binlerce çağrı aldığından ve kalite yönetimi ekibi bu çağrıların sadece % 3-5'ini değerlendirebildiğinden bu bir sorundu.

ÇÖZÜM

Sestek Konuşma Analizi ile Webhelp, çağrıların % 100'ünü analiz edebildi ve temsilci performansını ve müşteri deneyimini iyileştirmek için başvurulabilecek objektif ve eyleme geçirilebilir bilgiler elde etti.



**Çağrı
Kalite Skoru
%7 arttı**

” Webhelp’te müşteri deneyimini sürekli iyileştirmenin önemine inanıyoruz. Çağrı merkezinde kaydedilen görüşmeler müşteri deneyimine dair önemli ipuçları barındırıyor. Bu ipuçlarından yola çıkarak doğru aksiyon planları oluşturmanın yolu, objektif analizlerden geçiyor. Sestek Konuşma Analizi ile geliştirilmesi gereken noktaları belirleyebiliyor; müşteri deneyimine doğrudan etkisi olan müşteri temsilcisi performansı ve çağrı kalitesi gibi konularda sürekli iyileştirmeler gerçekleştirebiliyoruz.

CEO
WEBHELP TURKEY

İçgörü

- Çağrı sırasında kesinti oranları çağrı merkezlerinde önemli bir KPI'dir.
- Speech Analytics teknolojisini kullanan Webhelp, temel parametre olarak kesinti oranlarını kullanarak aramaları kolayca analiz etti.
- Kesinti oranları daha yüksek olan ajanlar tespit edildi ve ekip liderleri performansı iyileştirmek için geri bildirim sağlarken düzenli olarak izlendi.
- Projenin uygulanmasından sonra kesinti oranları% 86 azaldı.

Sonuçlar

ÇAĞRILARIN
%100'Ü
ANALİZ EDİLDİ

SÖZ KESME
ORANLARI
%86 AZALDI

ÇAĞRI KALİTESİ
%7 ARTTI



50.000'den fazla çalışanı olan Webhelp, iş süreci dış kaynak kullanımı (BPO) alanında dünya lideridir. Webhelp, 35 ülkede ve 140 lokasyonda 500'den fazla müşteriye hizmet vermektedir.

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 kullanılacak, 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.