

SES BİYOMETRİSİ BAŞARI ÖYKÜSÜ

# TELEKOM DEĞİŞİKLİK MERKEZİNDE GÖRÜŞME SÜRELERİNİ KISALTTI

## MÜŞTERİ

Doğu Avrupa ve Orta Doğu'nun önde gelen telekomünikasyon operatörü Türk Telekom, 45 milyondan fazla müşteriye sabit hat, mobil, internet ve TV hizmetleri sunuyor. Şirketin yan kuruluşu Türk Telekom Mobil, 20 milyonu aşan abone sayısı ile pazar liderliğini elinde bulunduruyor.

## PROBLEM

Müşteri güvenliği konusundaki artan endişe, kimlik doğrulamanın önemini artırıyor ve işletmeleri arayışa itiyor. Benzer şekilde Türk Telekom Mobil de alternatif bir güvenlik yöntemi arıyordu. Mevcut kimlik doğrulama yönteminde, iletişim merkezini arayan müşteriler, çok sayıda güvenlik sorusunu cevaplamak zorunda kalıyordu. Bu durum görüşme sürelerini uzatırken, müşteri memnuniyetsizliğine yol açıyordu.

## ÇÖZÜM

Sestek Sesli İmza ile müşteriler belirlenmiş sesli imza cümlesini söyleyerek kimlik doğrulama sürecinden geçmeye başladılar.



Ortalama  
çağrı sürelerinde  
**15 saniyelik azalma**

” Kayıtlı sesli imza sayısındaki hızlı artış ve müşterilerimizden aldığımız olumlu geri bildirimler, doğru kararı verdiğimizizi kanıtlıyor.

OPERASYON DİREKTÖRÜ  
TÜRK TELEKOM ÇAĞRI MERKEZİ

## Sonuçlar

3 MİLYONUN  
ÜZERİNDE  
KULLANICI

ORTALAMA ÇAĞRI  
SÜRESİNDE  
15 SANİYE  
KISALMA

ÇAĞRI MERKEZİ  
MALİYETLERİNDE  
400.000\$  
TASARRUF



Türk Telekom, Türkiye'deki ilk entegre telekomünikasyon operatörüdür. Şirketin 30 Haziran 2018 itibarıyla 14,1 milyon sabit erişim hattı, 10,3 milyon genişbant ve 20,2 milyon mobil abonesi bulunmaktadır. Türk Telekom mobil, internet telefonu, TV ürünleri ve hizmetleri sunmaktadır.

## SES BİYOMETRİSİ HAKKINDA

Ses Biyometrisi, dili ve aksandan bağımsız bir yapıya sahip bir sesle kimlik doğrulama sistemidir. Teknoloji, en güvenilir özelliği yani insan sesini kullanarak kullanıcı kimliğini doğrular.



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.