

ALBARAKA TÜRK ÇAĞRI MERKEZİ TEMSİLCİLERİNİN İŞ YÜKÜNÜ YARI YARIYA AZALTTI

MÜŞTERİ

Albaraka Türk, Orta Doğu bölgesinde 200'den fazla şubesi ile faaliyet gösteren köklü bir bankadır. Albaraka Türk, iletişim merkezinde self servis oranlarını artırmayı ve müşteri temsilcilerinin iş yükünü azaltmayı hedefliyordu.

PROBLEM

Müşterilerin telefon bankacılığı hizmetine gösterdiği yoğun ilgi çağrı merkezinde müşteri temsilcilerinin iş yükünü ve müşterilerin bekleme sürelerini artırıyordu. Albaraka Türk, müşteri odaklı bir yaklaşımla, hizmet modelini iyileştirecek ve self servis oranlarını artıracak bir çözüm arıyordu.

ÇÖZÜM

Sestek Konuşma Tanıma teknolojisi ile müşteri temsilcileri tarafından karşılanan çağrı yoğunluğunda ciddi bir düşüş sağlandı.



**Müşteri Temsilcileri
Tarafından
Karşılanan Çağrılarda
%50 azalma**

” Sestek, Türkçe ses teknolojilerindeki uzmanlığı sayesinde ilk tercihimiz oldu. Ayrıca kaliteli teknolojileri, deneyimli ekipleri ve zamanında destek sunmaları da kararımızda etkili oldu.

ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI MÜDÜRÜ
ALBARAKA TÜRK

Sonuçlar

MÜŞTERİ
TEMSİLCİLERİNİN
KARŞILADIĞI
ÇAĞRILARDA
%50 AZALMA

ÇAĞRI
SÜRELERİNDE
KISALMA

MÜŞTERİ
DENEYİMİNDE
İYİLEŞME



Albaraka Türk, 1984 yılında Türkiye’de ve Orta Doğu bölgesinde faizsiz bankacılık çözümleri sunmak amacıyla kurulmuştur. 200’den fazla şubesi ve 4000 çalışanı ile müşterilerine hizmet vermektedir.

KONUŞMA TANIMA HAKKINDA

Sestek Konuşma Tanıma, makinelerin iletilen sesli komutları anlamalarını ve kullanıcıların kendi seslerini kullanarak cihazlarla etkileşim kurmalarını sağlar. Self servis otomasyonuna katkıda bulunan bu teknoloji kullanıcı deneyimini iyileştirerek müşteri memnuniyetini artırır.



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.