



KONUŞMA TANIMA & KONUŞMA SENTEZİ BAŞARI ÖYKÜSÜ

SES TEKNOLOJİLERİ İLE İLK ÇAĞRIDA ÇÖZÜM ORANINDA ARTIŞ

MÜŞTERİ

Aylık 20 milyondan fazla müşteri ziyareti alan 200'ün üzerinde mağazasıyla faaliyet gösteren Teknosa, Türkiye'nin lider teknoloji perakendecisidir. Teknosa, iletişim merkezinde self servis oranlarını artıracak çözümler arıyordu.

PROBLEM

Müşteri temsilcileri tarafından cevaplanan müşteri çağrılarının yoğunluğu ve uzun çağrı süreleri, müşterilerin bekleme sürelerini ve operasyonel maliyetleri artırıyordu. Teknosa, müşteri deneyimini iyileştirmek ve aynı zamanda maliyetleri düşürmek için bir teknoloji çözümü arıyordu. Ses teknolojilerini kullanarak geleneksel IVR sisteminin dijital IVR'a dönüşümü nihai çözüm gibi görünüyordu.

ÇÖZÜM

Sestek Konuşma Tanıma ve Konuşma Sentezi teknolojilerinin Teknosa IVR'ına konumlandırılmasıyla müşteriler mağaza lokasyonu ve stok durumu gibi temel bilgileri müşteri temsilcilerine ihtiyaç duymadan almaya başladı.



İlk çağrıda
çözüm oranında
artış



Sestek teknolojileri sayesinde müşterilerimize mümkün olan en hızlı şekilde çözüm sunuyoruz.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ MÜDÜRÜ
TEKNOSA

Sonuçlar

ARTAN ÇAĞRI
MERKEZİ
VERİMLİLİĞİ

OPERASYONEL
MALİYETLERDE
DÜŞÜŞ

MÜŞTERİ
DENEYİMİNDE
İYİLEŞME



2000 yılında kurulan Teknosa, sektör lideri ve Türkiye'nin en yaygın teknoloji perakende şirketidir. Teknosa bugün 200'den fazla mağaza, teknosa.com ve mobil platform ile hizmet sunmaktadır.

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.

KONUŞMA SENTEZİ HAKKINDA

Konuşma Sentez elektronik metinleri insansı bir sesle seslendirir. Müşterilerin temel bilgi taleplerini yanıtlayarak görüşme sürelerini kısaltır, müşteri temsilcilerine duyulan ihtiyacı azaltır.



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 şirketidir. Sestek'in yapay zeka destekli çözümleri; Text-to-Speech, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve sesli biyometri teknolojilerine bağlıdır.