

# CREDIT EUROPE ÇAĞRI MERKEZİ SATIŞ PERFORMANSINDA ÇİFT BASAMAKLI ARTIŞI NASIL GÖRDÜ

## MÜŞTERİ

Rusya'nın önde gelen finansal hizmet sağlayıcılarından biri olan Credit Europe Bank, Forbes'un Rusya'daki Top 10 Bankalar listesinde yer almaktadır. Banka, müşteri hizmetleri operasyonlarının verimliliğini artıracak çözümler arıyordu.

## PROBLEM

Credit Europe Bank Rusya tahsilat, müşteri desteği ve telepazarlama aktiviteleri kapsamında çağrı merkezi verimliliğini artırmayı hedefliyordu. Bankanın, çağrı kalitesini, temsilci performansını, tahsilat performansını, satış gelirini artırması ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açabilecek sorunları tespit edebilmesi için çağrı merkezinde kaydedilen tüm müşteri çağrılarını izlemesi ve değerlendirmesi gerekiyordu. Çağrı yoğunluğunun manuel değerlendirmeyi olanaksız kılması, otomatik kalite yönetim yaklaşımını gerektiriyordu.

## ÇÖZÜM

Sestek Konuşma Analizi ile çağrılarının %100'ü analiz edilmeye ve müşteri deneyimini ve müşteri temsilcisi performansını iyileştirmede kullanılacak bilgiler elde edilmeye başlandı.



İlk çağrıda  
gerçekleştirilen  
satış oranında  
**%10 Artış**

”

Sestek'in gelişmiş kalite yönetimi araçlarıyla, kayıtlı aramaların %100'ünü değerlendirerek temsilci performansı ve müşteri memnuniyeti hakkında önemli bilgiler ediniyoruz. Temsilcilerimize sürekli geri bildirim sağlayarak, müşteri deneyimi, tahsilat performansı ve satış geliri açısından çağrı merkezi verimliliğimizde kayda değer gelişmeler sağladık.

UZAKTAN TELE-PAZARLAMA VE MÜŞTERİ DESTEK MERKEZİ BÖLÜMÜ BAŞKAN YARDIMCISI  
CREDIT EUROPE BANK

## Sonuçlar

MÜŞTERİ  
MEMNUNİYETİNDE  
**%25 ARTIŞ**

MOBİL BANKACILIK  
KANALINDAKİ  
SATIŞLARDA  
**2 KAT ARTIŞ**

MÜŞTERİ  
ŞİKAYETLERİNDE  
**%35 AZALMA**

Credit  EuropeBank

1997 yılında kurulan Credit Europe Bank Türkiye merkezli FIBA Group'a aittir. Rusya'nın 22 şehrinde 49 ofisle faaliyet gösteren bankanın müşteri portföyünde, 6 bin kurumsal müşteri, 16 bin KOBİ ve 6 milyon bireysel müşteri yer almaktadır. Rusya'nın önde gelen finansal hizmet sağlayıcılarından biri olan banka, Forbes ABD'nin Rusya'daki Top 10 Bankalar listesindedir.

## 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 gibi çeşitli teknolojileri kullanarak analiz eder. Bu analizler sonucunda, müşteri deneyimini ve müşteri temsilcilerinin performansını iyileştirmede kullanılabilir, eyleme geçirilebilir bilgiler sunar.

 SESTEK

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.