

YAPAY ZEKA BAŞARI ÖYKÜSÜ

YAPI KREDİ YAPAY ZEKA İLE MANUEL SÜREÇLERİ NASIL OTOMATİKLEŞTİRDİ?

MÜŞTERİ

Türkiye'nin ilk özel bankası Yapı Kredi, 13 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir. 850'den fazla şubesi bulunan banka, Türkiye finans sektöründe öncü bir role sahiptir. Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi 1.350 temsilci ile faaliyet göstermektedir.

PROBLEM

Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi her ay müşterilerden gelen 30.000 bildirimini karşılamaktadır. Web sitesi, mobil uygulama, sosyal medya ve şubeler dahil olmak üzere farklı kanallardan gelen bu bildirimleri Şikayet Yönetim Birimi manuel olarak sınıflandırmakta; çözüm için ilgili iş birimlerine aktarmaktaydı. Manuel sınıflandırma süreci, birimin verimliliğini olumsuz etkilemekteydi.

THE SOLUTION

Sestek'in yapay zeka teknolojisinin konumlandırılmasıyla müşterilerden gelen bildirimler otomatik olarak kategorilendirilmeye ve ilgili birimlere aktarılmaya başlandı. Teknoloji sayesinde müşteri temsilcilerinin şikayet başına harcadığı sürede ciddi bir düşüş gözlemlendi. Böylece temsilcilerin müşterilerle ilgili daha önemli konulara odaklanmalarına olanak tanınmış oldu.



**İş yükünde
515 saatlik
tasarruf**

” Yapay zeka ve robotik süreç otomasyonu teknolojilerini birleştirerek müşteri şikayetlerini otomatik olarak kategorize etmeye başladık ve gerçek zamanlı şikayet yönetimi uyguladık. Teknoloji yalnızca yanıt sürelerimizi kısaltmakla kalmadı, aynı zamanda daha sonuç odaklı yanıtlar sunarak müşteri deneyimini geliştirmemize yardımcı oldu.

ÖZGÜR BATUR, ŞİKAYET YÖNETİMİ MÜDÜRÜ
YAPI KREDİ

Sonuçlar

**İŞ BİRİMİ
VERİMLİLİĞİNDE**
%5 ARTIŞ

**TEMSİLCİ
ÜRETKENLİĞİNDE**
%25 ARTIŞ

**MÜŞTERİ
ŞİKAYETLERİNDE**
%20 AZALMA



Ülkemizin ilk ticari bankaları arasında yer alan Yapı Kredi, aktif varlık büyüklüğüyle Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankası konumundadır. 13 milyonun üzerinde müşteriye sahip olan banka, 1.350 temsilcinin görev aldığı müşteri iletişim merkezi ve 67 temsilciden oluşan şikayet merkezi ile hizmet sunmaktadır.

YAPAY ZEKA HAKKINDA

Sestek AI teknolojisi, müşterilerden gelen bildirimleri bir saniyeden daha kısa sürede, %93 başarıyla otomatik olarak sınıflandırır. Şirketlerin müşterilerine çok daha hızlı ve etkili yanıtlar sunmasına olanak tanıyan teknoloji, müşteri deneyimini geliştirir.



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 çözümlerinin temelinde Konuşma Sentezi, Konuşma Tanıma, Doğal Dil İşleme ve Ses Biyometrisi teknolojileri yer almaktadır.