

YAPI KREDİ MÜŞTERİ MEMNUNİYET SKORUNU ÇİFT HANELİ NASIL ARTIRDI?

MÜŞTERİ

Türkiye'nin ilk özel bankası Yapı Kredi, 13 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir. 840'tan fazla şubesi bulunan banka, Türkiye finans sektöründe öncü bir role sahiptir. Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi 1.308 temsilci ile faaliyet göstermektedir.

PROBLEM

Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi tuşlamalı bir IVR sistemi kullanıyordu. Müşteriler ilgili işlem menüsüne ulaşmak için farklı menüler arasında tuşlama ile geçiş yapıyor; bu durum çağrı sürelerini uzatarak müşteri deneyimini olumsuz etkiliyordu.

ÇÖZÜM

Sestek Sesli IVR teknolojisi sesli yanıt sisteminde konumlandırıldı. Müşteriler tuşlama yerine yapmak istedikleri işlemi söyleyerek ilgili menüye çok daha kısa sürede ulaşmaya başladı. Böylece müşterilerin IVR'da geçirdiği sürede düşüş gözlemlendi. Müşteri memnuniyetinde ciddi oranda iyileşme sağlandı.



Aylık
3 milyon çağrı
sesle yönlendirildi.

” Bu projeyi hayata geçirirken kullanıcı deneyimini işin merkezine koyduk. Diyalog akışları ve menü tasarımı üzerinde titizlikle çalıştık. Kullanıcıların doğal ifadelerle rahatlıkla iletişim kurabileceği bir sistem inşa ettik. Memnuniyet oranlarındaki artış bunu başardığımızı gösteriyor.

SESLİ YANITLAMA SİSTEM YÖNETİCİSİ
YAPI KREDİ

Sonuçlar

SELF SERVİS
İŞLEM
SAYISINDA

2 KAT ARTIŞ*

*Sesli IVR ve diğer self-servis geliştirmelerle

SESLİ IVR'DA
ÇAĞRI
TAMAMLANMA

ORANI %65

MÜŞTERİ
MEMNUNİYET
SKORUNDA

%10 ARTIŞ



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, 1.308 temsilcinin görev aldığı müşteri iletişim merkezi ve 72 temsilciden oluşan şikayet merkezi ile hizmet sunmaktadır.

SESLİ IVR HAKKINDA

Sestek Sesli IVR, konuşma tanıma ile doğal dil işleme teknolojilerini (NLP) birleştiren bir IVR çözümdür. Teknoloji, karmaşık IVR menü yapılarını kullanımı kolay sistemlere dönüştürür. Kullanıcılar diledikleri ifadelerle sistemle etkileşim kurarak ilgili menüye aktarılır. Çağrılarının daha etkili bir şekilde yönlendirilmesini sağlayan Sesli IVR, müşteri deneyimini iyileştirir, self servis oranlarını artırır ve maliyetleri düşürür.



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.