



AKBANK

Müşteri Sesini Stratejik Değere Dönüştürmek:

Akbank'ın ASEE ile Verint Yolculuğu

Türkiye'nin köklü ve öncü finans kurumlarından Akbank, müşteri deneyimini kurum genelinde değer yaratan stratejik bir alan olarak ele alıyor. ASEE ile 3 yıldır devam eden iş ortaklığı kapsamında hayata geçirilen Verint Kalite ve Analitik Çözümleri, bu yaklaşımı destekleyen önemli bir dönüşüm adımı olarak öne çıkıyor. Milyonlarca müşteriye kesintisiz hizmet sunan Akbank Müşteri İletişim Merkezi, bu vizyon doğrultusunda müşteriyle kurulan her etkileşimi anlamlandırılabilir ve aksiyona dönüştürülebilir bir veri kaynağına dönüştürmeyi hedefliyor.

Kurulan analitik altyapı sayesinde müşteri talepleri, memnuniyet eğilimleri ve operasyonel gelişim alanları daha görünür hale gelirken, hızlı ve hedefli aksiyon alma kabiliyeti de güç kazanıyor.

Akbank Müşteri İletişim Merkezi Bölümü Bölüm Başkanı Kerem Ardağ, müşteri etkileşimlerinden elde edilen içgörülerin kurumsal karar alma süreçlerini besleyen stratejik bir değere dönüştürülmesini önceliklendirdiklerini vurguladı: "Akbank Müşteri İletişim Merkezi olarak önceliğimiz, müşteri etkileşimlerinden elde edilen içgörülerini kurum genelinde karar alma süreçlerini besleyen stratejik bir değere dönüştürmektir. Müşterilerimizin ihtiyaçlarını daha yakından anlayabilmek ve bu içgörülerini hızla aksiyona dönüştürebilmek bizim için kritik önem taşıyordu. ASEE iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz Verint Kalite ve Analitik Çözümleri altyapısı sayesinde müşteri görüşmeleri, davranış ve ihtiyaçların anlık olarak analiz edilebildiği güçlü bir veri kaynağına dönüştü."

“Kalite yönetimini daha öngörülebilir ve sistematik bir yapıya taşıdık.”

Verint platformunun sunduğu konuşma analitiği, ekran kaydı ve transkript yetkinlikleri, kalite ve uyum süreçlerinde önemli bir dönüşüm sağladı. Bu dönüşümün, müşteri iletişim standartlarının daha tutarlı ve sürdürülebilir biçimde yönetilmesine sağladığı katkıyı dile getiren Ardağ, “Çözüm, çağrı merkezi operasyonlarına yalnızca izleme ve kayıt işlevi sunmakla kalmıyor; temsilci gelişimini doğrudan destekleyen bir yapıya dönüşüyor. Görüşme sırasında anlık içgörüler sayesinde temsilciler doğru bilgiye daha hızlı ulaşabilmekte, bu da müşteri deneyiminin tutarlılığını ve çözümün kalitesini artırmaktadır. Aynı zamanda, kalite değerlendirme ve geri bildirim süreçlerinin daha sistematik ve veri temelli ilerlemesini mümkün kılan çözüm, müşteri geri bildirimlerinin analizinde hızı ve kapsamı önemli ölçüde geliştiriyor. Bu gelişmeler; eğitim süreçlerinin daha hedefli kurgulanmasına, koçluk mekanizmalarının güçlenmesine ve genel çağrı kalitesinin sürdürülebilir şekilde iyileştirilmesine katkı sağlıyor.” şeklinde konuştu.



“Tercih sürecinde belirleyici olan temel etken, çözümün bir teknoloji yatırımının ötesinde, Akbank’ın stratejik hedefleriyle birebir örtüşen ve ölçülebilir iş değeri üreten bir yapı sunmasıydı. Verint platformunun müşteri etkileşimlerini çok boyutlu analiz edebilme, gerçek zamanlı içgörü üretebilme ve bu içgörülerini doğrudan operasyonel aksiyonlara dönüştürebilme yetkinliklerinin entegre bir yapı içinde sunulması, çözümü sektördeki alternatiflerden ayırtırdı. ASEE’nin sektörel deneyimi ve çözümü kurumumuzun ihtiyaçlarına göre uyarlayabilme esnekliği de bu kararda önemli rol oynadı.”

Kerem Ardağ

Akbank Müşteri İletişim Merkezi Bölümü, Bölüm Başkanı

“Müşteri sesini doğrudan aksiyona bağlayan bir yapı kurduk.”

Akbank’ın bu yolculukta ulaştığı en önemli kazanımlardan biri, müşteri geri bildirimlerinin kurumsal karar alma süreçleriyle doğrudan ilişkilendirilmesi oldu. Akbank Müşteri İletişim Merkezi Bölümü, Bölüm Başkanı Kerem Ardağ, Verint konuşma ve metin analitiği yetkinlikleri sayesinde, müşteri görüşmelerini sistematik biçimde analiz ederek içgörü üretme kapasitelerini önemli ölçüde geliştirdiklerini vurguladı. Müşteri görüşmelerinin kategorize edilmesi ve bu kategoriler üzerinden trend analizlerinin yapılabilmesi, müşteri ihtiyaçlarındaki ve operasyonel süreçlerdeki değişimlerin erken aşamada tespit edilmesine imkân tanıdı. Günlük olarak oluşturulan kelime bulutu analizleri öne çıkan gündem başlıklarını görünür kılarken, elde edilen içgörüler kurum içi kanallar aracılığıyla ilgili ekiplerle paylaşılarak aksiyon mekanizmalarının hızlı ve koordineli bir şekilde işletilmesi sağlandı.

“Akbank’a özel geliştirilen projelerle somut fayda sağladık.”

ASEE iş ortaklığının önemli bir boyutu, standart çözümlerin ötesine geçilerek Akbank’a özel geliştirmelerin ve ihtiyaçlarına yönelik projelerin hayata geçirilmesi oldu. Bu kapsamda projeler; müşteri etkileşimlerinden elde edilen verinin daha etkin kullanılması, temsilci performansının desteklenmesi, operasyonel süreçlerin sadeleştirilmesi ve müşteri deneyimine yönelik içgörü üretim kapasitesinin artırılması gibi kritik ihtiyaçlara doğrudan yanıt verdi.

Akbank Müşteri İletişim Merkezi Bölümü, Bölüm Başkanı Kerem Ardağ, hayata geçirilen projelerin sağladığı katkıları şu sözlerle aktardı:

Gerçek Zamanlı Kategori Tespiti:

“Gerçek zamanlı kategori tespiti yetkinliği sayesinde görüşme sırasında analiz edilen ifadeler üzerinden anlık ipuçları ve yönlendirmeler oluşturularak, temsilcilerimizin doğru aksiyonu daha hızlı almasını sağlıyoruz. Bu yaklaşım, müşteri memnuniyetini artırırken ilk temas çözüm oranlarının iyileştirilmesine de katkı sağladı.”

Kullanıcı Yaşam Döngüsü Otomasyonu:

“Kullanıcı yaşam döngüsü otomasyonu ile işe giriş, rol değişikliği ve işten ayrılma gibi süreçlerde kullanıcı oluşturma ve yetkilendirme adımlarını uçtan uca otomatik hale getirdik. Bu sayede operasyonel iş yükünü azaltırken süreçlerin daha kontrollü ve hatasız ilerlemesini sağladık.”

Açık Uçlu Geri Bildirim Analizi:

“Açık uçlu müşteri geri bildirimlerinin analiz edilmesiyle müşterilerimizin beklenti ve memnuniyetsizlik nedenlerini çok daha net şekilde görebiliyoruz. Bu yapı, iyileştirme aksiyonlarımızı daha hedefli ve hızlı bir şekilde planlamamıza olanak tanıyor.”

Yapay Zekâ Destekli Görüşme Analizi:

“Yapay zekâ destekli görüşme analizi sayesinde müşteri etkileşimlerinden elde ettiğimiz veriyi daha derinlemesine değerlendirebiliyor ve müşteri deneyimini sürekli geliştiren bir içgörü mekanizması oluşturabiliyoruz. Bu yaklaşım, müşteri sesini daha sistematik ve ölçeklenebilir şekilde yönetmemize önemli katkı sağladı.”

“Uzun vadeli ve gelişen bir iş ortaklığı modeli oluşturduk.”

Çözümün hayata geçirilmesi sürecinde kurulan iş birliğinin teknik bir entegrasyonun ötesine geçerek, Akbank'ın değişen ihtiyaçlarına sürekli uyum sağlayan, uzun vadeli bir iş ortaklığı modeline dönüştüğünü söyleyen Ardağ, sözlerine şöyle devam etti: “Operasyonel gereksinimler ve stratejik öncelikler zaman içinde evrilirken, ASEE ile iş birliğimiz de bu dönüşüme paralel biçimde şekillendi; yeni proje geliştirme, mevcut yetkinliklerin derinleştirilmesi ve sürekli iyileştirme döngülerini kapsayan bir yapıya kavuştu. Bu dinamik iş birliği yaklaşımı sayesinde çözüm, statik bir uygulama olmaktan çıkarak sürekli gelişen ve Akbank'ın iş hedeflerine katkı sağlamaya devam eden bir ekosistem haline geldi.”

Verint Kalite ve Analitik Çözümleri Nedir?

Verint Kalite ve Analitik Çözümleri, müşteri etkileşimlerinden elde edilen veriyi anlamlandırarak kurumlara uçtan uca görünürlük ve aksiyon kabiliyeti kazandıran entegre bir platformdur. Konuşma ve metin analitiği, ekran kaydı, kalite yönetimi ve iş gücü optimizasyonu gibi yetkinlikleri tek bir yapı altında bir araya getirerek müşteri iletişim süreçlerinin bütünsel olarak yönetilmesini sağlar.

Platform, çağrı merkezi görüşmelerini hem gerçek zamanlı hem de geçmişe dönük olarak analiz ederek müşteri ihtiyaçlarını, memnuniyet eğilimlerini ve operasyonel gelişim alanlarını ortaya çıkarır. Elde edilen içgörüler; temsilci performansının ölçülmesi, kalite süreçlerinin veri temelli yönetilmesi ve müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik aksiyonların hızlı bir şekilde hayata geçirilmesi için kullanılır.

ASEE, Verint çözümlerinin yetkili iş ortağı olarak sunduğu danışmanlık, entegrasyon ve geliştirme hizmetleriyle platformun kurum ihtiyaçlarına göre uyarlanmasını sağlar. Böylece çözüm kurumsal ölçekte sürdürülebilir ve yüksek katma değerle kullanılabilir hale gelir.