



**ANADOLU HAYAT
EMEKLİLİK**

8 Yıllık İş Birliği:

Anadolu Hayat Emeklilik, ASEE ve Verint ile Müşteri İletişiminde Veri Odaklı Dönüşüme Yön Veriyor

Türkiye'nin köklü sigorta ve bireysel emeklilik kurumlarından Anadolu Hayat Emeklilik, müşteri iletişimi süreçlerinde kalite standartlarını sürdürülebilir şekilde geliştirmeyi ve müşteri deneyimini veriye dayalı bir yaklaşımla yönetmeyi stratejik öncelikleri arasında konumlandırıyor. ASEE ile 8 yılı aşkın süredir devam eden iş birliği kapsamında hayata geçirilen Verint Kalite ve Analitik Çözümleri, bu yaklaşımı destekleyen uzun soluklu bir dönüşümün temelini oluşturuyor.

Müşteri görüşmelerinden elde edilen verilerin sistematik biçimde analiz edilmesi, hizmet kalitesinin ölçülebilir şekilde yönetilmesi ve müşteri geri bildirimlerinin operasyonel süreçlere entegre edilmesi hedefiyle şekillenen bu yapı sayesinde Anadolu Hayat Emeklilik, çağrı merkezi operasyonlarında daha izlenebilir, sürdürülebilir ve gelişime açık bir yönetim modeli ortaya koyuyor.

Anadolu Hayat Emeklilik Genel Müdür Yardımcısı Didem Makaskesen, müşteri iletişimi süreçlerinde veriye dayalı yönetim yaklaşımının önemine dikkat çekerek şunları ifade etti: "Anadolu Hayat Emeklilik olarak, müşteri deneyimini sürekli geliştirmeyi ve müşteri iletişimi süreçlerimizi daha veriye dayalı şekilde yönetmeyi stratejik önceliklerimiz arasında görüyoruz. ASEE iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz Verint Kalite ve Analitik Çözümleri sayesinde müşteri etkileşimlerinden elde ettiğimiz veriyi daha anlamlı şekilde analiz edebiliyor ve bu verileri operasyonel karar süreçlerimize daha etkin biçimde dahil edebiliyoruz. Bu proje, müşteri deneyimini iyileştirme ve çağrı merkezi yönetimini daha proaktif hale getirme açısından kurumumuz için önemli bir dönüşüm niteliği taşıyor."



“Müşteri verilerini daha anlamlı içgörülere dönüştürebiliyoruz.”

Verint Konuşma ve Metin Analitiği çözümleri, müşteri görüşmelerinden elde edilen verilerin çok daha kapsamlı şekilde analiz edilmesini mümkün hale getiriyor. Karar alma süreçlerinin daha veri odaklı haline geldiğine ve müşteri ihtiyaçlarına daha hızlı ve doğru şekilde yanıt verebildiklerine değinen Makaskesen, “Daha önce manuel olarak tespit edilmesi zor olan eğilimler, müşteri beklentileri ve operasyonel sorunlar artık sistematik biçimde ortaya çıkarılabiliyor. Bu analizler sayesinde müşterilerin en sık dile getirdiği konuları, memnuniyet veya memnuniyetsizlik yaratan süreçleri ve çağrılarının temel nedenlerini daha net şekilde görebiliyoruz. Elde edilen bu içgörüler, hem operasyonel süreçlerin iyileştirilmesinde hem de müşteri deneyimi stratejilerimizin şekillendirilmesinde önemli rol oynuyor.” dedi.



“ASEE iş birliği ile devreye aldığımız Verint Kalite ve Analitik Çözümleri, müşteri iletişimi süreçlerimizde önemli kazanımlar sağladı. Özellikle çağrı merkezi görüşmelerinin sistematik şekilde analiz edilmesi, görüşme dinlenirken aynı zamanda ekran kaydının izlenebilmesi, müşteri geri bildirimlerinin daha hızlı ve doğru şekilde değerlendirilmesine olanak tanıdı. Müşteri görüşmelerinin kalitesini daha objektif kriterlerle ölçebiliyor ve temsilci performansını daha etkin şekilde izleyebiliyoruz. Aynı zamanda müşterilerden gelen talep, şikayet ve geri bildirimlerin otomatik şekilde analiz edilmesi, hizmet süreçlerimizde iyileştirme alanları daha net şekilde görmemize olanak tanıdı.”

Didem Makaskesen
Anadolu Hayat Emeklilik Genel Müdür Yardımcısı

“Operasyonlarımız daha verimli ve kontrollü bir yapıya ulaştı.”

Anadolu Hayat Emeklilik, platformun sunduğu kalite yönetimi ve analiz yetkinlikleri sayesinde, çağrı merkezi operasyonlarında verimlilik ve sürdürülebilirlik açısından da önemli katkılar elde ediyor. Çağrılarının daha geniş bir kısmının analiz edilebilir hale gelmesi, temsilci performansının daha objektif kriterlerle değerlendirilmesini mümkün kılarken; gelişim alanlarının daha hızlı tespit edilmesi ve gerekli aksiyonların zamanında alınması iş süreçlerine önemli ölçüde fayda sağlıyor.

Makaskesen, çözümün özellikle operasyonel süreçlerin daha kontrollü yönetilmesine katkı sağladığını ifade ederek, çağrı nedenlerine yönelik analizlerin ise süreç iyileştirme çalışmalarına önemli katkı sunduğunu belirtti. Bu sayede operasyonların daha verimli, kontrollü ve sürdürülebilir bir yapıya kavuştuğunu vurguladı.

“Kalite ve uyum süreçlerimizi daha etkin şekilde yönetebiliyoruz.”

ASEE iş birliğiyle sunulan çözüm, kalite yönetimi ve regülasyon uyumu süreçlerinde de Anadolu Hayat Emeklilik'e önemli katkılar sunuyor. Müşteri görüşmelerinin sistematik biçimde analiz edilmesi sayesinde kalite standartlarına uyum daha etkin şekilde izlenebilir hale gelirken, regülasyonlara uygunluk açısından kritik unsurlar da sistem üzerinden kontrol edilebiliyor.

Makaskesen, çözümün uyum ve kalite süreçlerine katkısını şu sözlerle aktardı: “Regülasyonlara uygunluk açısından kritik olan bazı konuşma unsurları sistem üzerinden kontrol edilebiliyor. Bu durum hem kalite güvence süreçlerini güçlendirdi hem de operasyonlarımızda yüksek standartların korunmasına katkı sağladı.”



“ASEE'nin sektörel deneyimi ve teknik uzmanlığı, çözümü tercih etmemizde önemli rol oynadı.”

Verint Kalite ve Analitik Çözümleri'nin tercih edilmesinde, platformun gelişmiş konuşma ve metin analitiği yetkinliklerinin, büyük hacimli müşteri görüşmelerini otomatik şekilde analiz edebilme kapasitesinin ve ölçeklenebilir yapısının önemli rol oynadığını vurgulayan Makaskesen, “ASEE'nin sektörel deneyimi, teknik uzmanlığı ve projeye yaklaşımı da karar sürecimizde belirleyici oldu. ASEE ekibinin ihtiyaçlarımızı doğru şekilde analiz etmesi ve çözümü kurumumuza uygun şekilde konumlandırması, bu iş birliğini tercih etmemizde önemli rol oynadı.” şeklinde konuştu.

Çözümün farklı operasyonel ihtiyaçlara uyum sağlayabilen esnek yapısı ve gelişmiş raporlama özellikleri de Anadolu Hayat Emeklilik'in karar sürecinde belirleyici unsurlar arasında yer aldı.

“Uzun vadeli ve gelişen bir çözüm ortaklığı oluşturduk.”

Tüm proje entegrasyon süreci boyunca ASEE ve Anadolu Hayat Emeklilik ekiplerinin koordineli çalışması, ihtiyaçların doğru şekilde belirlenmesi ve düzenli iletişim sayesinde çözüm, kısa sürede operasyonel olarak kullanılabilir hale geldi.

Anadolu Hayat Emeklilik Genel Müdür Yardımcısı Didem Makaskesen, yıllar içinde gelişen iş birliğinin yalnızca bir teknoloji implementasyonu olmanın ötesine geçtiğini belirterek şu değerlendirmede bulundu: “ASEE ekibiyle yürüttüğümüz yakın iş birliği sayesinde tüm entegrasyon süreçlerimizi oldukça sağlıklı şekilde yönettik. Zaman içinde kurumumuzun ihtiyaçları doğrultusunda çözümün kapsamını da genişledi. ASEE ile yürüttüğümüz iş birliği, yalnızca bir teknoloji implementasyonu değil, aynı zamanda uzun vadeli bir çözüm ortaklığı niteliği taşıyor. Bugün geldiğimiz noktada hem operasyonel ihtiyaçlarımıza daha hızlı yanıt verebiliyor hem de müşteri iletişimi süreçlerimizi daha sürdürülebilir bir yapıyla yönetebiliyoruz.”

Verint Kalite ve Analitik Çözümleri Nedir?

Verint Kalite ve Analitik Çözümleri, müşteri etkileşimlerinden elde edilen veriyi analiz ederek kurumlara uçtan uca görünürlük ve yönetim 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 getirir. Platform, çağrı merkezi görüşmelerini hem gerçek zamanlı hem de geçmişe dönük olarak analiz ederek müşteri ihtiyaçlarını, memnuniyet eğilimlerini ve operasyonel gelişim alanlarını ortaya çıkarır.

Verint Form ve Kalite araçlarının sunduğu işlevsellik sayesinde temsilcilerin müşteri taleplerini ne ölçüde doğru anladığı, çözümlendiği ve müşteri memnuniyetine uzanan sürecin hangi seviyede yönetildiği ölçülebilir şekilde takip edilebilir. Aynı zamanda Verint Konuşma Analitiği çözümü; sektörde yaşanan değişimlerin çağrı merkezi operasyonlarına yansımalarının analiz edilmesi, müşteri ve konu bazlı eğilimlerin takip edilmesi ve piyasa dinamiklerinin müşteri görüşmelerine etkisinin değerlendirilmesi açısından kurumlara gelişmiş analiz yetkinlikleri sunar.

ASEE, Verint çözümlerinin yetkili iş ortağı olarak sunduğu danışmanlık, entegrasyon ve geliştirme hizmetleriyle çözümün kurum ihtiyaçlarına uyarlanmasını sağlar ve uzun vadeli değer üretimine katkı sunar.