



Emeklilik



İyileştirme ve Geliştirme

Ekip Üyelerimiz



Mert Düzgen



Fethi Fırat Tülü



Kübra Konya



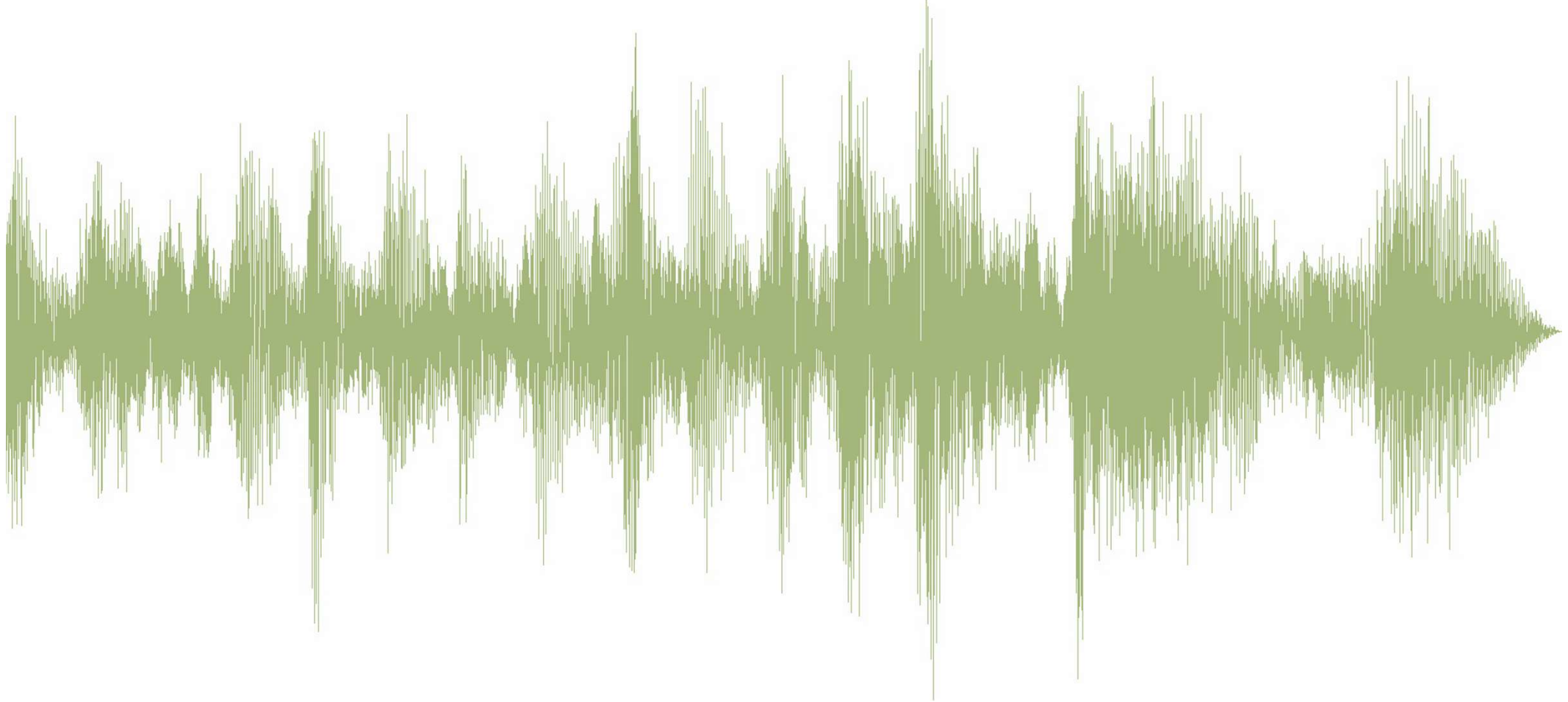
İrem Dombaycı



Oğuzhan Uz

Sestek Nedir?

SES  **TEK**



Toplam alışan sayısı: 256



Toplam alışan sayısı: 256

Aylık ortalama görüşme sayısı: 200.000



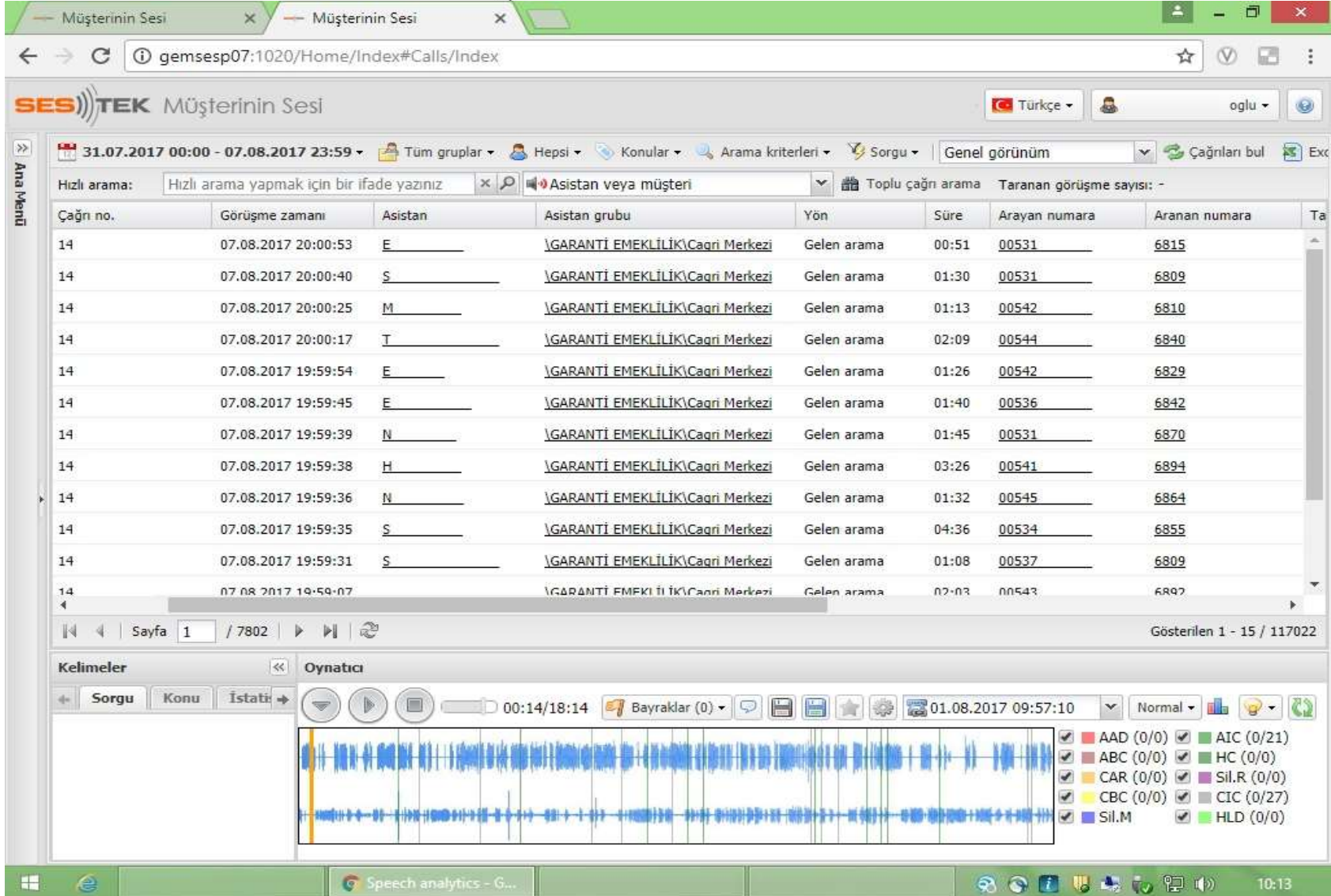
Toplam çalışan sayısı: 256

Aylık ortalama görüşme sayısı: 200.000

Çağrı değerlendiren çalışan sayısı: 12



SES))TEK Arayüzü



The screenshot displays the SES))TEK Müşterinin Sesi web application interface. The top navigation bar includes the application name, language (Türkçe), and user profile (oglu). The main content area features a call log table with columns for Çağrı no., Görüşme zamanı, Asistan, Asistan grubu, Yön, Süre, Arayan numara, and Aranan numara. Below the table is a pagination control showing 'Sayfa 1 / 7802' and 'Gösterilen 1 - 15 / 117022'. At the bottom, there is a 'Kelimeler' section with a search bar and a 'Oynatıcı' (player) section showing a speech analysis waveform and a list of keywords with their counts.

Çağrı no.	Görüşme zamanı	Asistan	Asistan grubu	Yön	Süre	Arayan numara	Aranan numara
14	07.08.2017 20:00:53	E	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	00:51	00531	6815
14	07.08.2017 20:00:40	S	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:30	00531	6809
14	07.08.2017 20:00:25	M	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:13	00542	6810
14	07.08.2017 20:00:17	T	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	02:09	00544	6840
14	07.08.2017 19:59:54	E	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:26	00542	6829
14	07.08.2017 19:59:45	E	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:40	00536	6842
14	07.08.2017 19:59:39	N	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:45	00531	6870
14	07.08.2017 19:59:38	H	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	03:26	00541	6894
14	07.08.2017 19:59:36	N	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:32	00545	6864
14	07.08.2017 19:59:35	S	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	04:36	00534	6855
14	07.08.2017 19:59:31	S	\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	01:08	00537	6809
14	07.08.2017 19:59:07		\GARANTI EMEKLİLİK\Çağrı Merkezi	Gelen arama	02:03	00543	6892

Kelimeler Oynatıcı

Sorgu Konu İstatistik

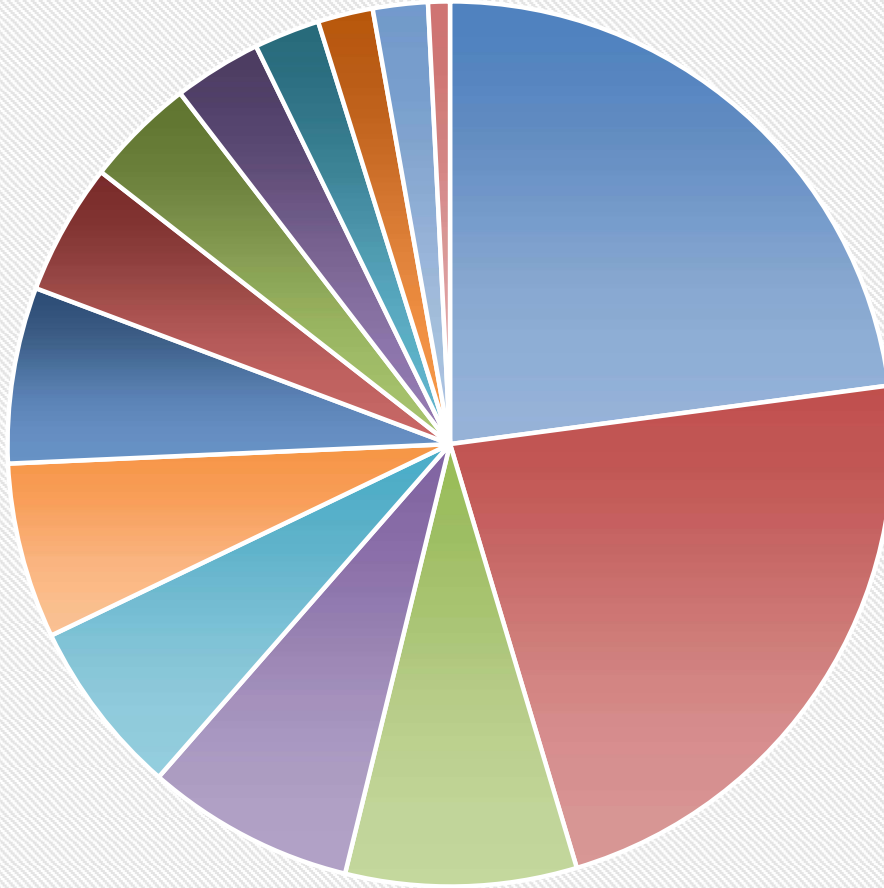
00:14/18:14 Bayraklar (0)

01.08.2017 09:57:10 Normal

- AAD (0/0)
- ABC (0/0)
- CAR (0/0)
- CBC (0/0)
- Sil.M
- AIC (0/21)
- HC (0/0)
- Sil.R (0/0)
- CIC (0/27)
- HLD (0/0)

Analizlerimiz

Çalışan Sayısı Toplam 256 Kişi



- Hayat Satış: 57
- Çağrı Merkezi: 56
- Geri Kazanım: 21
- BES Satış: 19
- Sapphire: 16
- Katkı Payı: 16
- Hoşgeldiniz: 16
- Kalite: 12
- Müşteri Hizmetleri: 10
- Hayat Tahsilatsızlık: 8
- Hayat Yenileme: 6
- Diamond: 5
- Emeklilik: 5
- BES Tahsilatsızlık: 2

Gruplar

1. GRUP	Çağrı Merkezi	Müşteri Hizmetleri				
2. GRUP	Sapphire	Diamond	Emeklilik			
3. GRUP	Katkı Payı	BES Tahsilatsızlık	Kalite	Hayat Yenileme	Hayat Tahsilatsızlık	Hoşgeldiniz
4. GRUP	Geri Kazanım	BES Satış	Hayat Satış			

Sorgu Analizleri

1.GRUP	Asistan Sinirlilik Süresi	Asistan Sinirlilik Yüzdesi	Üst üste Gelme Oranı	Asistan Konuşma Kesme Sayısı	Hız	Müşteri Blok Konuşma Sayısı	Süre
Çağrı Merkezi	4,72	4,69	4,21	0,46	16,47	0,12	169,24
Müşteri Hizmetleri	15,98	14,13	6,19	0,76	14,2	0,17	195,96
<i>Birim</i>	<i>Saniye</i>	<i>Yüzde%</i>	<i>Yüzde%</i>	<i>Adet</i>	<i>Harfler/Saniye</i>	<i>Adet</i>	<i>Saniye</i>

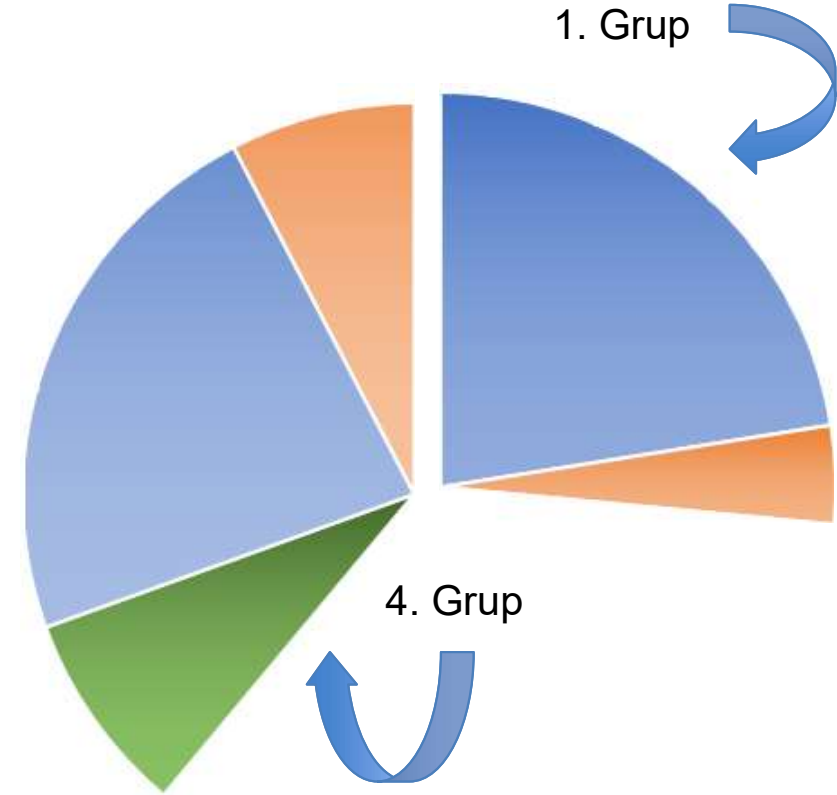
Sorgu Analizleri

1.GRUP	Asistan Sinirlilik Süresi	Asistan Sinirlilik Yüzdesi	Üst üste Gelme Oranı	Asistan Konuşma Kesme Sayısı	Hız	Müşteri Blok Konuşma Sayısı	Süre
Çağrı Merkezi	4,72	4,69	4,21	0,46	16,47	0,12	169,24
Müşteri Hizmetleri	15,98	14,13	6,19	0,76	14,2	0,17	195,96
<i>Birim</i>	<i>Saniye</i>	<i>Yüzde%</i>	<i>Yüzde%</i>	<i>Adet</i>	<i>Harfler/Saniye</i>	<i>Adet</i>	<i>Saniye</i>

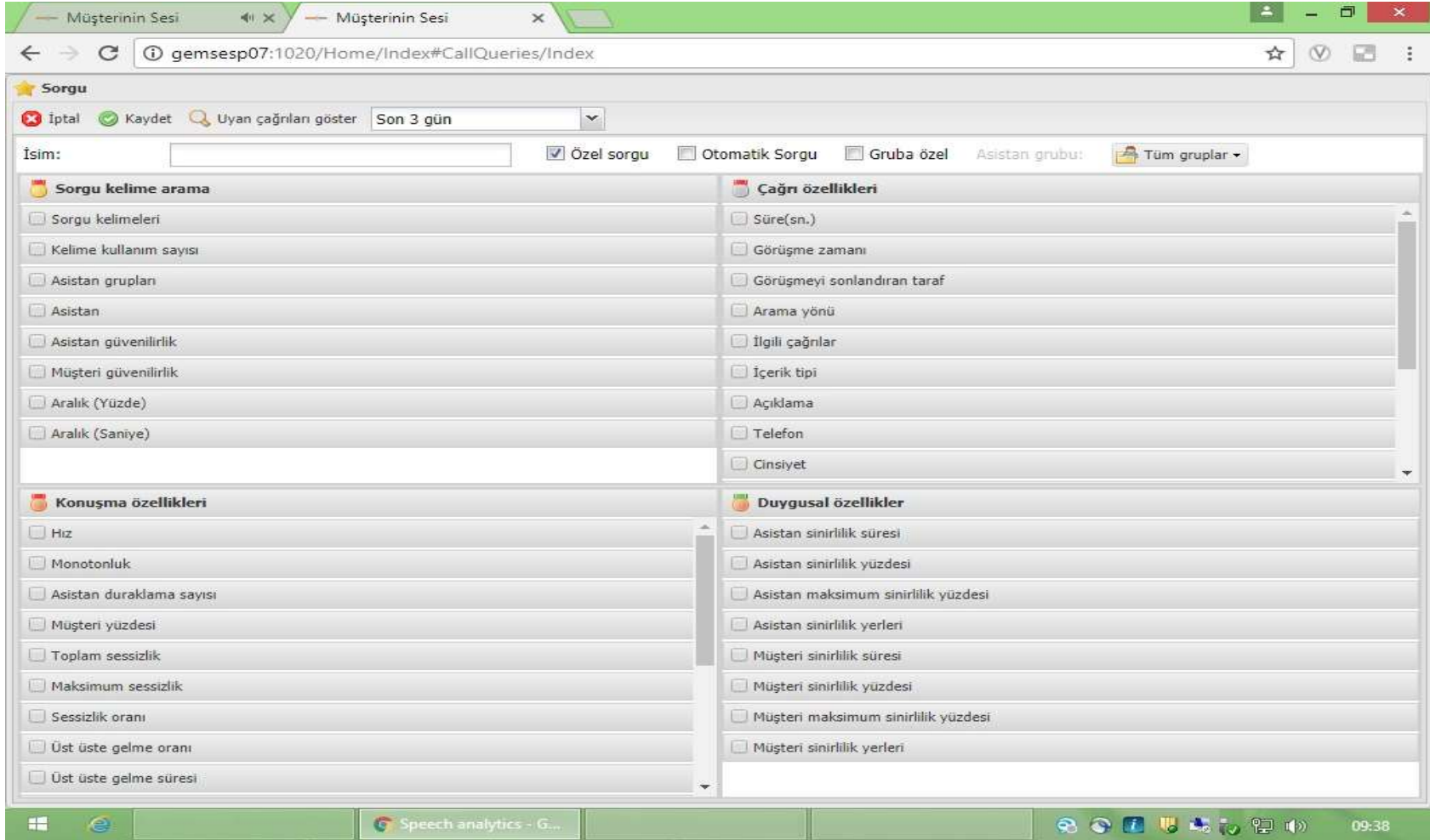
4.GRUP	Asistan Sinirlilik Süresi	Asistan Sinirlilik Yüzdesi	Üst üste Gelme Oranı	Asistan Konuşma Kesme Sayısı	Hız	Müşteri Blok Konuşma Sayısı	Süre
Geri Kazanım	10	6,19	5,52	0,95	12,49	0,1	250,35
Hayat Satış	10,01	8,2	5,12	0,26	10,18	0,02	129,48
BES Satış	16,24	6,06	5,44	1	11,94	0,05	339,7
<i>Birim</i>	<i>Saniye</i>	<i>Yüzde%</i>	<i>Yüzde%</i>	<i>Adet</i>	<i>Harfler/Saniye</i>	<i>Adet</i>	<i>Saniye</i>

GRUP 1	Ortalama	Standart Sapma	Gerçek Değer
Asistan Sinirlilik Süresi	6,4	4,1	10,5
Asistan Sinirlilik Yüzdesi	6,1	3,4	9,5
Üstüste Gelme Oranı	4,5	0,7	5,2
Asistan Konuşma Kesme Sayısı	0,5	0,1	0,6
Hız	16,1	0,8	16,9
Müşteri Blok Konuşma Sayısı	0,13	0,01	0,14
Süre	173,2	9,7	182,9

GRUP 4	Ortalama	Standart Sapma	Gerçek Değer
Asistan Sinirlilik Süresi	11,2	2,5	13,7
Asistan Sinirlilik Yüzdesi	7,3	1,0	8,3
Üstüste Gelme Oranı	5,2	0,2	5,4
Asistan Konuşma Kesme Sayısı	0,5	0,4	0,9
Hız	11,0	1,0	12,0
Müşteri Blok Konuşma Sayısı	0,04	0,03	0,07
Süre	196,8	85,7	282,5



Sorgu Ekranı

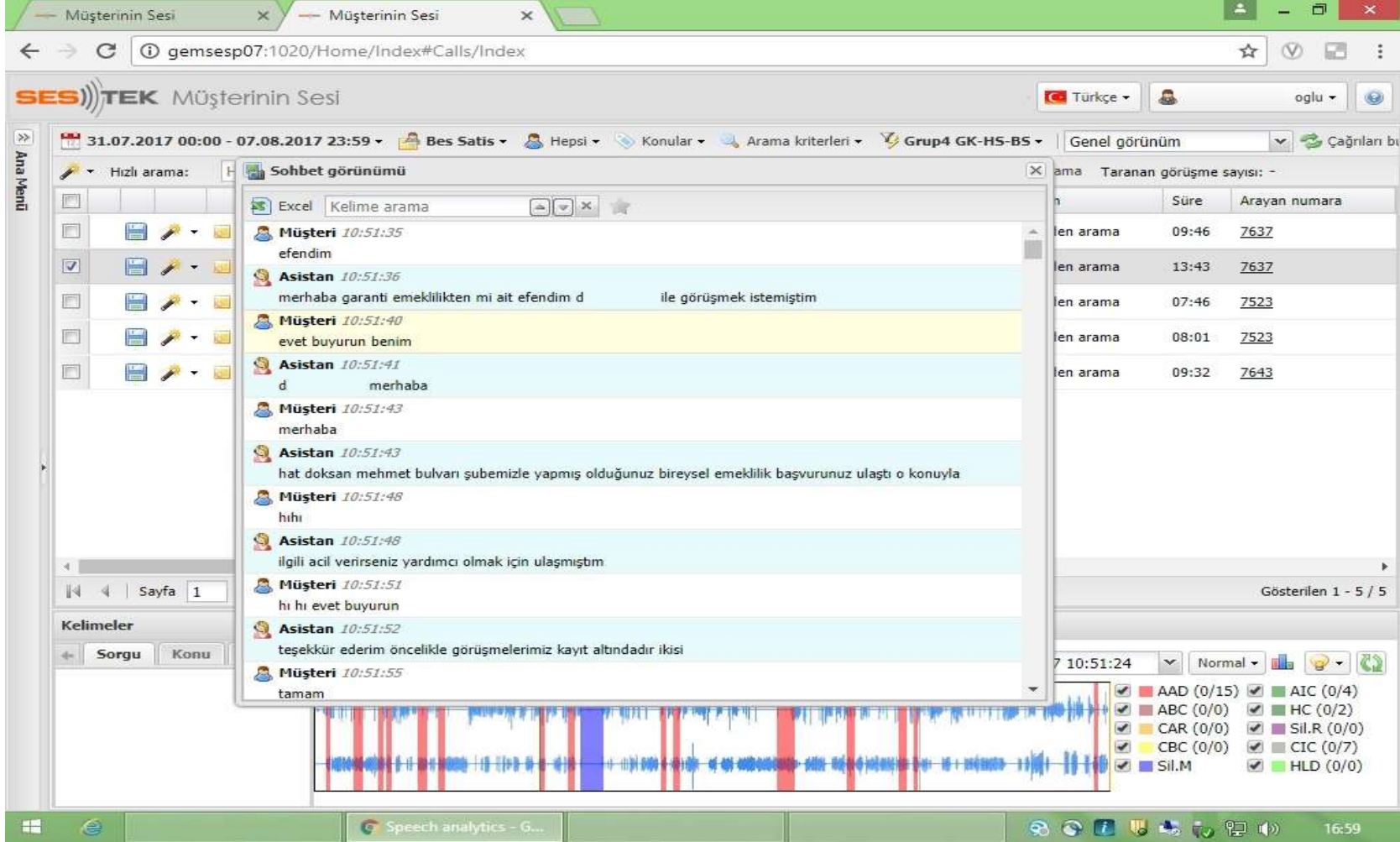


	Çalışan Kişi Sayısı	Asistan Sınırlılık Süresi	Asistan Sınırlılık Yüzdesi	Üst üste Gelme Oranı	Asistan Konuşma Kesme Sayısı	Hız	Müşteri Blok Konuşma Sayısı	Süre	Çağrı Sayısı	Doğruluk
1. GRUP	66	10,5	9,5	5,2	0,6	16,9	0,14	182,9	1398	%1.22
4. GRUP	97	13,7	8,3	5,4	0,9	12,0	0,07	282,5	370	%1.54
	<i>Toplam:</i> 163	Saniye	Yüzde%	Yüzde%	Adet	Harfler/ Saniye	Adet	Saniye	Adet	Yüzde%

	Çalışan Kişi Sayısı	Asistan Sinirlilik Süresi	Asistan Sinirlilik Yüzdesi	Üst üste Gelme Oranı	Asistan Konuşma Kesme Sayısı	Hız	Müşteri Blok Konuşma Sayısı	Süre	Çağrı Sayısı	Doğruluk
1. GRUP	66	10,5	9,5	5,2	0,6	16,9	0,14	182,9	1398	%1.22
4. GRUP	97	13,7	8,3	5,4	0,9	12,0	0,07	282,5	370	%1.54
	<i>Toplam:</i> 163	Saniye	Yüzde%	Yüzde%	Adet	Harfler/ Saniye	Adet	Saniye	Adet	Yüzde%

Parametre Artış Oranı	Asistan Sinirlilik Süresi	Asistan Sinirlilik Yüzdesi	Üstüste Gelme Oranı	Asistan Konuşma Kesme Sayısı	Hız	Müşteri Blok Konuşma Sayısı	Süre	Çağrı Sayısı	Doğruluk
40%	14,7	13,3	7,3	0,85	23,7	0,2	256,1	11	%27.27
40%	19,2	11,7	7,6	1,2	16,8	0,1	395,6	21	%19.04
Yüzde%	Saniye	Yüzde%	Yüzde%	Adet	Harfler/ Saniye	Adet	Saniye	Adet	Yüzde%

Kelime Tanım Analizi



The screenshot displays the SES TEK Müşterinin Sesi (Customer Voice) software interface. The main window shows a chat conversation between a customer and an assistant. The chat history is as follows:

- Müşteri 10:51:35**: efendim
- Asistan 10:51:36**: merhaba garanti emeklilikten mi ait efendim d ile görüşmek istemiştım
- Müşteri 10:51:40**: evet buyurun benim
- Asistan 10:51:41**: d merhaba
- Müşteri 10:51:43**: merhaba
- Asistan 10:51:43**: hat doksan mehmet bulvarı şubemizle yapmış olduğunuz bireysel emeklilik başvurunuz ulaştı o konuyla
- Müşteri 10:51:48**: hıhı
- Asistan 10:51:48**: ilgili acil verirsiniz yardımcı olmak için ulaştım
- Müşteri 10:51:51**: hı hı evet buyurun
- Asistan 10:51:52**: teşekkür ederim öncelikle görüşmelerimiz kayıt altındadır ikisi
- Müşteri 10:51:55**: tamam

Below the chat history, there is a word analysis tool (Kelime Tanım Analizi) showing a list of words and their frequency. The words listed are: AAD (0/15), ABC (0/0), CAR (0/0), CBC (0/0), Sil.M, AIC (0/4), HC (0/2), Sil.R (0/0), CIC (0/7), and HLD (0/0). The interface also shows a search bar, a date range (31.07.2017 00:00 - 07.08.2017 23:59), and a list of search criteria (Bes Satis, Hepsi, Konular, Arama kriterleri, Grup4 GK-HS-BS). The interface is in Turkish and shows a user profile (oglu) and a language selection (Türkçe).

MÜŞTERİ

Kaan Bey merhaba
Kamber merhaba

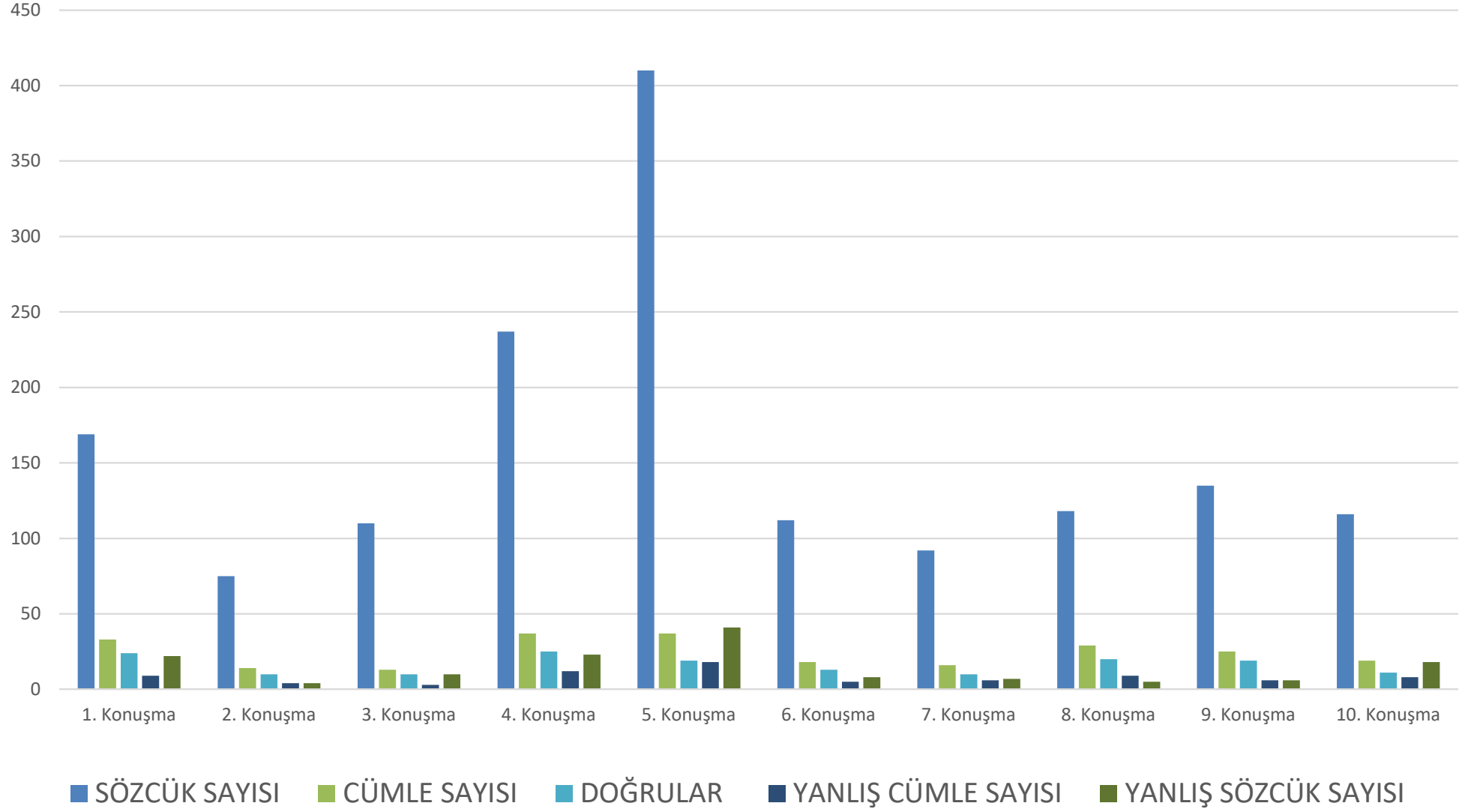
MÜŞTERİ

Kaan Bey merhaba
Kamber merhaba

ASİSTAN

Sağ olun **hoşça kalın**
Sağ olun **bakalım doğrudur**

MÜŞTERİ	Kaan Bey merhaba Kamber merhaba
ASİSTAN	Sağ olun hoşça kalın Sağ olun bakalım doğrudur
MÜŞTERİ	sigorta poliçesi diye yaptırılmıştı sigorta poliçesi değil yaptırmıştı



Araştırmalarımız

Mutluluk %61.4

Mutluluk %61.4

Üzüntü %68.3

Mutluluk %61.4

Üzüntü %68.3

Nötr %66.3

Mutluluk %61.4

Üzüntü %68.3

Nötr %66.3

Korku %49.5

Mutluluk %61.4

Üzüntü %68.3

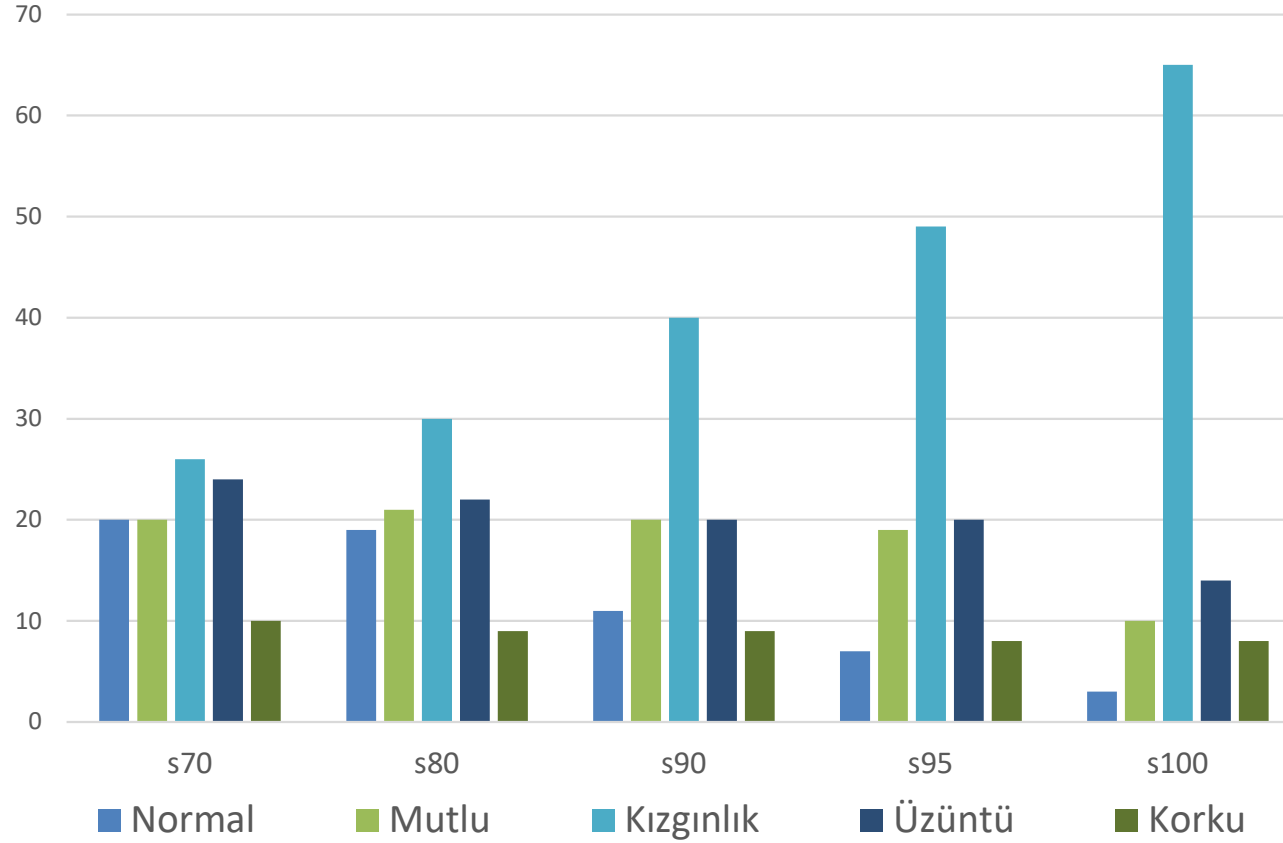
Nötr %66.3

Korku %49.5

Sinirlilik %72.2

Seslendiricilere Göre Doğruluk Oranı

	Kategori	Ortalama	Std. Sapm	Medyan	Minimum	Maksimum
Deđerlendirici İstatistikleri	Sinirlilik	72,2	5,3	72,1	62,9	84,3
Aktr İstatistikleri	Sinirlilik	71,7	24,5	78,2	13	100



Veriler	s70	s80	s90	s95	s100
Büyükölük	369 52,7%	257 36,7%	149 21,3%	94 13,4%	55 7,9%

Hidden Markov Modeli

Kategori	Nötr	Mutluluk	Üzüntü	Sinirlilik	Korku	Sıkıntı	Doğruluk Değeri
Nötr	96,7	1,7	1,7	0	0	0	96,7
Mutluluk	0	85,8	0,8	9,2	2,5	1,7	85,8
Üzüntü	0,8	3,3	82,5	0	3,3	10	82,5
Sinirlilik	0	4,2	0,8	92,5	1,7	0,8	92,5
Korku	0	1,7	0,8	0	93,3	4,2	93,3
Sıkıntı	0	0,8	11,7	0	2,5	85	85
Toplam							89,3

Çözüm ve Önerilerimiz

1. Programı kullanarak iyileştirme

1. Programı kullanarak iyileştirme

2. Programı geliştirerek iyileştirme

✓ Sestek nedir ve nasıl çalışır?

- ✓ **Sestek nedir ve nasıl çalışır?**
- ✓ **Sestek analizi**

- ✓ **Sestek nedir ve nasıl çalışır?**
- ✓ **Sestek analizi**
- ✓ **Teknik araştırma**

- ✓ **Sestek nedir ve nasıl çalışır?**
- ✓ **Sestek analizi**
- ✓ **Teknik araştırma**
- ✓ **Performans iyileştirme önerileri**

