



Jeli.ai

Bankalar için Müşteri Hizmetleri Otomasyonu

2021' de Müşteri Deneyimine
yapılacak en akıllı yatırım sesli
asistanlar olacaktır, peki neden?

İçindekiler:

03 Giriş

Hangi Çağrılar Ses Otomasyonuna Yönlendirilebilir?

Sektörel Fark

07 Mobil tabanlı bankaların diğer kanallardaki dijital olma avantajı müşteri memnuniyeti tarafında da sürdürübilir mi?

Otomasyon Kullanım Durumları

Riski Azaltın - Kimlik Doğrulamayı Otomatikleştirin

10 Ses Otomasyonunu Kullanmak İçin Yaklaşımlar ve Etken Faktörler

Firmanın Sıfırdan Kendi Oluşturması

Firmanın Sıfırdan Başka Firmayla Oluşturması

Varolan Chatbot Senaryolarının Ses Otomasyonuna Taşınması

Ses Otomasyonunda Özelleşmiş bir Firmayla Çalışılması

Seçeneklerin Değerlendirilmesi

18 Sonraki Adım



GİRİŞ

Dünyanın dört bir yanında, İngilizce'de Challenger Bank ya da Neobank olarak bilinen bankacılık türü olarak yeni nesil şubesiz, uygulama tabanlı dijital bankacılık eski bankalardan hem pazar payını hem de bankacılık anlayışını almakta. Yeni nesil bankacılığın çığır açan bu inovasyonu, teknoloji konusunda bilgili Y kuşağının (milenyum kuşağı) ve Z kuşağı müşterilerinin daha hızlı, daha kolay ve daha iyi müşteri deneyimi tecrübeleri edinmelerini sağlıyor.

Günümüzde, ihtiyaçlara uygun tasarlanmış, kullanımı kolay ve hızlı çalışan uygulamalar, geleneksel bankacılığın şubelerini ve hantal çağrı merkezleri gibi müşteriyle temas noktalarını ortadan kaldırarak maliyeti düşük ama kat kat üstün bir müşteri deneyimi sunabilmektedir.

Örnek vermek gerekirse, İngiltere'deki her 3 Y kuşağından 1'i (toplamda 5 müşteriden 1'i) halihazırda bir neobankayı birincil bankaları olarak kabul ederek, eski bankalardan önemli bir pazar payı almıştır. Dünyada ise dijitalen odaklanan bankacılık hizmetlerini tanımlayan 'neobank' (yeni banka) eğiliminin örneklerinden 150 milyon sterlin değerlemeye sahip Atom Bank, Ocak ayında 48 milyon sterlin yatırım alan Starling Bank başta olmak üzere Tandem Bank, Monese, Number26 ve Türkiye'den İnnatal gibi örneklerle neobank döneminin temsilcilerini çoğaltmak mümkün.

ABD'de de Chime ve Current gibi neobankların beğenilmesiyle ve pazarının artmasıyla, mobil tabanlı bankacılık hızla büyümekte. Özellikle, şirketlerin müşterilere tamamen çevrimiçi veya telefon üzerinden hizmete vermek zorunda kaldığı Covid-19 patlamasının ardından Pazar payları büyük oranda değişti.

Mobil tabanlı bankalar iyi tasarlanmış uygulamalar ve sıkça sorulan sorular gibi sohbet robotları gibi dijital kanalları çok daha iyi değerlendirerek oldukça düşük maliyetlerle daha iyi müşteri deneyimi sunarak geleneksel bankacılığı altüst edebildiler.

Bunun yanı sıra, para söz konusu olduğunda, dijital müşteriler bile hala en hızlı (ve pahalı) kanal olan sesle iletişim kurmayı tercih ediyor. İşte tam bu noktada, neobanklar dijital kanallarda gösterdikleri başarıyı ses kanalında gösteremediklerinden, geleneksel bankacılığın önüne geçemiyorlar

Çok sayıda araştırma, telefonun hala en çok tercih edilen müşteri iletişim kanalı olduğunu gösteriyor. Tüm müşteri etkileşimlerinin %60'ından fazlası hala ses kanalı üzerinden gerçekleştiriliyor. Bu, özellikle tüm çağrı merkezi çalışanlarının yaklaşık %40'ını istihdam eden bankacılık sektörü için geçerlidir.

Hangi Çağrılar Ses Otomasyonuna Yönlendirilebilir?

Müşteriye en iyi hizmeti vermek için verilen alınması gereken kararlardan en önemlisi, doğru müşteri araması için doğru kanal ve teknolojiyi kullanmaktadır.

Yapay zeka destekli ses otomasyonu için ne tür aramalar uygundur?

Finansal müşterilerimiz çağrıları iki başlık altında inceliyorlar: Çağrıların aciliyeti ve iş önceliği.

Müşteri Aciliyeti: Aciliyet müşteri tarafından tanımlanır. Genellikle aşağıdaki maddelerden bir ya da birkaçının olması durumunda aciliyet söz konusudur.

- Müşterinin bir şey yapmasını engelleyen durumlar (ör. müşteri internet bankacılığına giriş yapamıyor)
- Bir zaman aralığının olması durumları (örneğin, bir transfer beklemek)
- Müşterinin rahatlık ve güvene ihtiyaç duyduğu durumlar (örneğin, kayıp bir kredi kartının bildirilmesi)

İş Önceliği: Öncelik işin kendisi tarafından tanımlanır. Müşterilerden gelen her türlü soru önemli olmakla birlikte bir öncelik sırası gereklidir. En yüksek öncelikli aramalar, kâr ve gelir üzerinde en büyük etkiye sahip olacaktır. Örneğin:

- Ödenmemiş bir faturanın peşine düşmek
- Müşterileri sözleşmeleri yenilemeye teşvik etme

	Yüksek Aciliyet	Düşük Aciliyet
Yüksek Öncelik	<p>Müşterinin yanında yanıt alması gereklidir. Sorunu hızlı bir şekilde çözmemenin maliyeti, işletme geliri üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olacaktır.</p> <p>Örneğin:</p> <ul style="list-style-type: none">Hileli işlemleri bildirmeBir hesabı iptal etme (burada bir temsilci kalmak için teşvikler sunabilir) <p>En uygun çözüm:</p> <p>Hassas, müşteriye özel tavsiyeler sunabilen müşteri hizmetleri temsilcileri</p>	<p>Gelir üzerinde önemli bir etkisi (olumlu veya olumsuz) vardır, ancak müşteri için acil değildir.</p> <p>Örneğin:</p> <ul style="list-style-type: none">Kaçırlanın ödemeleri takip etmeHesap yükseltmeleri teklif etme <p>En uygun çözüm:</p> <p>Yapay Zeka destekli müşteri hizmetleri veya sesli asistanlar tarafından yapılan aramalar</p>
Düşük Öncelik	<p>Müşteri memnuniyetini sürdürmek veya iyileştirmek için yanında yanıt verilmesini gerektirir. Bu tür aramaları bekletmek, müşteri memnuniyet skorunun (CSAT) düşmesine neden olur.</p> <p>Örneğin:</p> <ul style="list-style-type: none">Kayıp kredi kartıSiparişim nerede?Geniş aralıktaki sorun giderme <p>En uygun çözüm:</p> <p>Müşterilere doğal bir şekilde rehberlik edebilen sesli asistanlar</p>	<p>Gelir getirmeye katkısı minimumdadır.</p> <p>Müşteri cevabı beklemekten memnuniyet duyar.</p> <p>Örneğin:</p> <ul style="list-style-type: none">SSS <p>En uygun çözüm:</p> <p>Otomatik sohbet veya e-posta</p>

Yapay zeka destekli ses otomasyonunun rolü, müşteri temsilcilerinizin yüksek aciliyete sahip, yüksek öncelikli aramalar ile ilgilenebilmeleri için, diğer tüm soruların hızlı ve etkili bir şekilde ele alınmasını sağlamaktır.

Sektörel Fark

COVID-19' un başlarında, evde kalma hayatı rutin sorgulamalara "aciliyet" enjekte ettiğinden, birçok sektörde müşteri çağrı hacimlerinin arttığı görüldü. Evde çalışan müşteriler, geniş aralıktaki sorunlarını çözebilmek için firmanın sürekli erişilebilir olmasını talep etmeye başladı. Pandeminingelişi isteklerdeki aciliyet duygusunu arttıırken bu isteklerin de her an, her daim karşılanması olması istenmeye başladı. Birçok satın alma çevrimiçi ortama taşınırken, perakende firmalarına gelen aramaların birçoğunu teslimatlarını takip etmek isteyen müşteriler oluşturdu.

Bankalar, parayla ilgili soruların her zaman yüksek aciliyetesahip olması nedeniyle daha büyük zorluklarla karşı karşıya kaldı. Devam eden küresel pandeminin ek baskısı ile müşteriler daha uzun arama bekleme süreleriyle karşı karşıya kalıyor ve personel ise aşırı çalışıyor. Bu noktadaki artan çağrı hacimlerini idare etme konusunda akıllı kararlar vermek, bankaların pandeminin etkilerinden kurtulmasında önemli bir faktör olacaktır.

Mobil tabanlı bankalar pazar payı kazandıkça ölçeklenmekte vemüşteri hizmetleriyle ilgili maliyetlerde büyük bir artışla karşı karşıya kalmaktadır. Diğer hizmetlerde olduğu kadar dinamik olarak büyümeyen geleneksel çağrı merkezi sistemlerini kurma, ekiplerini oluşturma, yönetme ve bakımlarını yapmada zorlanmaktadır ve bu da hizmet maliyetlerini etkileyerek geleneksel bankalarla yarışma yeteneğini azaltır.



"Sesli otomasyon, işletme için gelir etkisi olmayan acil müşteri aramalarında en efektif şekilde uygulanabilir."



Mobil tabanlı bankaların diğer kanallardaki dijital olma avantajı müşteri memnuniyeti tarafında da sürdürübılır mi?

Ölçeklenme maliyetlerinin kontrol altında tutulması gereken ve müşteri memnuniyetinin pazarlığının yapılmaması gereken durumlarda ses kanalından gelen çağrıların bir kısmının otomasyondan geçmesi, dijitalleşen neobankların başarısı için gereklidir. Otomasyon, müşteri hizmetleri temsilcilerini tamamen kaldırmak anlamına gelmez, ancak temsilcileri yüksek öncelikli, yüksek aciliyetli sorgulara odaklanabilmeleri için diğer sorgulardan kurtarmak anlamına gelir.

Peki mobil tabanlı neobankalar hangi kullanım durumlarını otomatikleştirmeli?

Jeli.ai

Contact us
Phone: +90 533 479 25 19
Email: hey@jeliai.com

Otomasyon Kullanım Örnekleri

Telefon kanalından gelen aramaları otomatikleştirmeye yönelik daha önceki girişimler, arayanın belirli bir anahtar kelime kullanması koşuluyla, sorulara yanıt veren Interaktif Sesli Yanıt (IVR)'ler ve Sıkça Sorulan Sorular botlarıyla sınırlı kaldı.

Geleneksel bankaların birçoğu eski teknolojiyle ilerlerken, mobil tabanlı bankalar doğal konuşmalar yoluyla işlemleri otomatikleştirmek için yapay zekayı benimsiyor.

JeliAI gibi sesli asistanlar, çağrıının süresinin uzunluğuna bakılmaksızın en yaygın ve tekrarlayan görevlerinizi otomatikleştirebilir. Uzun süren, karmaşık, birçok konu barındıran konuşmalar yapabilir. Aynı ifadede geçen birçok niyeti anlayabilir ve işlemleri yürütmek için gereken diğer uygulamalara entegre olabilirler.

Tekrarlayan, sürekli görevleri otomatikleştirmek, müşterilerinizin artık çağrı sırasında bekleme yapmaması ve gerektiğinde de gerçek bir temsilciye daha hızlı ulaşabileceği anlamına gelir.

JeliAI'ın sesli asistanları, en yaygın kullanım durumları için önceden eğitilmiştir ve hızla kullanılabilir. Kaybolan kredi kartlarını kapatabilir ve değiştirebilir, transfer yapabilir, hesap detaylarını güncelleyebilir, işlemleri kontrol edebilir ve daha fazlasını yapabilir. Müşterilerinize anında hizmet sunulabilir, bu da memnuniyet skorunu iyileştirir ve çağrı merkezi maliyetlerini düşürür. Bunun yanında, işletmenize veya müşteri ihtiyaçlarına özel ek kullanım durumları hızla otomatikleştirilebilir.

Ses Otomasyonu için Senaryolar

- | | |
|---|---|
|  Doğrudan borçlar |  Hesap Durunu |
|  Hesap Açma |  Hatırlatıcılar |
|  Kredili mevduat hesabı |  PIN Sıfırlama |
|  Kilitli hesaplar |  Uygulama Sorunları |
|  Parola sıfırlama |  Kayıp Kartlar |
|  Ödemeler |  Bozuk Kartlar |
|  Transferler |  Reddedilen Ödemeler |
|  Bilanço |  Yaklaşan Ödemeler |
|  Tanınmayan İşlemler |  ATM Limitleri |
|  Hesap Ayrintlarını Değiştir |  Ödeme Sorunları |
|  Bekleyen Siparişler | |

Riski azaltın:

- Belirli anahtar kelimelere güvenmek yerine, müşterilerin ne söylediğini anlamak için kapsamlı şekilde eğitilmiş NLU modellerine dayalı sistemleri kullanarak,
- Gerektiğinde müşterileri canlı temsilcilere aktarmak için mekanizmalar tasarlayarak,

Riski azaltabilirsiniz.



Kimlik Doğrulamayı Otomatikleştirin

Müşterileri güvenli bir şekilde doğrulamak bankalar için kritik öneme sahiptir. Ancak ortalama 52 saniye süren kimlik doğrulama işlemleri, bankacılık çağrı merkezleri için önemli maliyet etkilerine sahiptir. Bu süreçleri otomatikleştirmek önemli maliyet tasarrufları sağlayabilir.

750.000 aramada kimlik doğrulamanın otomatikleştirilmesi, ortalama olarak 150.000 dolar brüt maliyetten tasarruf sağlayacaktır.

Ses biyometrisinden farklı olarak, konuşma kimlik doğrulaması taklit edilemez ve kurulumu için ses verilerini gerektirmez. JeliAI, iki faktörlü kimlik doğrulaması gibi mevcut güvenlik uygulamalarına sorunsuz bir şekilde entegre olan ve ana dili Türkçe olmayan kişilerden bile gelen bilgileri doğru şekilde eşlestirebilen fonetik eşleştirme kullanır.

750.000 çağrıda kimlik doğrulamanın otomatikleştirilmesi, ortalama olarak 225.000 ABD doları brüt maliyet tasarrufu sağlayacaktır.



Ses Otomasyonunu Kullanmak İçin Yaklaşımlar ve Etken Faktörler

İletişim merkezinizde sesli otomasyon çözümlerini tasarlamak, oluşturmak ve dağıtmak için dört yaklaşım vardır ve seçilen yaklaşım, başarılı bir uygulama süreci ile pahalı bir bilim deneyi arasındaki farkı belirleyecektir.

Bazı farklı yaklaşımlara bir göz atalım.

YAKLAŞIM I: Firmanın Sıfırdan Kendi Oluşturması

Birkaç banka, sıfırdan kendin-yap sesli AI platformlarını şirket içinde oluşturmayı tercih ediyor.

- Garanti Cep Mobil İşlem Asistanı (UGİ) Mayıs 2016'dan bu yana müşterilerine hizmet veriyor. UGİ ile görüşmeye başlamak için, Garanti Cep'in içindedeyken UGİ ikonuna tıklamak yeterli oluyor. UGİ sunduğu özel tasarılmış deneyimle, para transferinden döviz alış satışına, en yakın ATM'yi bulmaktan piyasa bilgilerine, kredi kartı borcundan kira ödemelerine kadar Cep Şubesi'nden yapılan işlemleri sesle gerçekleştirmeyi sağlıyor. UGİ, 200'e yakın işlemi, tamamen müşteriye özel ürünlere, içeriklere, mevcut duruma, kayıtlara, o günün tarihine, sorgulanın başka bir tarihe ve birçok konsepte göre farklı cevaplandırıyor.

- İş Bankası'nın kişisel asistanı Maxi, Ekim 2018'de duyuruldu. İş Bankası'nın yapay zekâ ve aynı zamanda doğal dil işleme yeteneğine sahip kişisel asistan hizmeti Maxi ile müşteriler hem konuşarak hem de mesajlaşarak etkileşime geçebiliyor. Bankanın müşterileri ilk aşamada harcama tavsiyesi, harcama verileri, kredi kartı bilgileri, hesap bakiyesi, para transferi ve işlem bilgilerine ulaşabilecek. Kalabalık ortamlarda sesli olarak bankacılık işlemleri gerçekleştirmek, kullanıcılar tarafından tercih edilmeyebilir. Bu nedenle Maxi ile sesli iletişim yanısıra mesajlaşarak da etkileşim kurulabiliyor. Türkiye İş Bankası'nın kişisel asistanı Maxi ile Google Asistan'a entegre olan ilk Türk bankası olduğunu not olarak ekleyelim.

Bu sistemleri oluşturmak için 100'lerce kişilik yazılım geliştirme ekipleri yaklaşık 2 yıl süren çalışmalar yaptı ve tahmini olarak 20 milyon dolara mal oldu. Bankaların geliştirmeden öğrendikleri ise sadece bir para transferi istemi bile nerdeyse 2000'den farklı şekilde ifade edilebileceği oldu.

Yukarıda bahsi geçen bankaların hacimlerine ve karlılıklarına bakıldığından, çok az bankanın kendi konuşma tabanlı yapay zeka sistemini oluşturabilecek kaynağa ve yeteneklere sahip olduğunu görebiliriz. Yenilikçi neobankalar rekabet güçlerini başka kanallardan elde ettiklerinden, müşteri deneyiminde kendin yap seçeneği doğru bir strateji değildir.

YAKLAŞIM I:

Firmanın Sıfırdan Kendi Oluşturmazı

Konuşmaya dayalı yapay zeka teknolojisi gelecekte daha modüler hale gelecek, bu da konuşma tanıma, doğal dil işleme (NLP), doğal dil oluşturma (NLG) ve konuşma sentezinde ayrı yenilikler geleceği anlamına geliyor. Startoplardan teknoloji devlerine kadar birçok şirket bu alanlarda halihazırda yenilikler yapıyor. Dünyanın ve Türkiye'nin en büyük bankaları dahi olsa bir bankanın bu sektörde inovasyonu sürdürmesi çok mümkün görünmüyör.

Bir bankanın kendi bilgisayarını kurması fikri kulağa nasıl geliyorsa kendi ses tabanlı konuşma yapay zekasını kurması fikri de aynı şekilde düşünülmelidir. Inovasyonu, inovatif firmalar üretmelidir, bankacılık işlemlerinin karmaşıklığı ve tecrübeyi kullanarak kendi sistemlerini iyileştirmek yine bankaların işi olarak kalabilir.

Artıları	Eksileri
<ul style="list-style-type: none">Amaca yönelik teknolojiKontrol	<ul style="list-style-type: none">Çok maliyetliGelecekte özel teknolojilerin yerini alması muhtemel

YAKLAŞIM II: Firmanın Sıfırdan Başka Firmaya Oluşturmasisı

Birçok firma, Google Dialogflow, Amazon Lex, IBM Watson veya RASA gibi açık kaynaklı kütüphaneler tarafından sunulan kendin-yap konuşma sesli asistan özelliklerini deniyor. Bu platformlar, konuşma asistanları oluşturmak için bir kullanıcı arayüzü sunar ve geliştirmeyi şirket içinde tutmak isteyen firmalar tarafından tercih edilir.

Bununla birlikte, çok az işletme, bu deneyimledikleri ses veya text asistanlarını gerçek müşterilerle buluşturdu. Bu denemeler ve yapılan çalışmalar, ürün ekibinin önceden hazırladığı komutlar kullanılarak test edilir ve ilk derlemeden aylar sonra bile sadece test kullanıcılarının karşısına çıksamış olarak kullanılmaz durumda bırakılır.

3 – 5 genel amaçlı niyeti anlayabilen bir çalışma, 2 hafta içinde gerçek müşterilerle yüzleşmeye hazır olmalıdır. Hedeflenen doğruluğa ve müşteri memnuniyeti seviyesine ulaştıktan sonra 3 ay içinde kolayca ek amaçlarla genişlemeye hazır olmalıdır.

PLATFORMUN YAPABİLDİKLERİ

Platformlar, amaca yönelik oluşturulmuş sesli iletişimler sunmazlar. Google ve Amazon gibi dev isimler iyi bir ses asenkron ses tanıma (ASR) ve doğal dil anlamaya (NLU) sahip olsa da, gerçekten kullanılan bir sesli asistan oluşturmanın en önemli kısmı, bu parçaları kullanım durumuna uyacak şekilde düzenlemeyi içerir. Bu platformlar müşteriye daha fazla kontrol vermeyi amaçlasa da, müşteriyi tek bir tedarikçi kullanmak durumunda bırakarak, müşterinin her alanda sınıfının en iyi teknolojisini seçmesini engeller.

YAKLAŞIM II: Firmanın Sıfırdan Başka Firmayla Oluşturması

ÖLÇEKLENEBİRLİK

Kendin-yap platformlarıyla oluşturulmuş sanal asistanlar genellikle zor ölçülenebilir. Yalnızca ara yüz kullanarak oluşturulan sanal asistanlar, karar ağaçlarına (decision trees) benzeme eğilimindedir ve konuşmaların nasıl ilerleyebileceği konusunda çok az esneklik sunar. İstisnalar ve uç durumlar el yapımı olmalı, bu da en küçük ince ayarda hızla parçalanabilecek karmaşık bir bağımlılık ağıyla sonuçlanmalıdır.

MÜLKİYET MALİYETİ

Kendin-yap platformları genellikle daha büyük bir bulut paketinin bir parçası olarak makul bir maliyetle sunulur, ancak projeler genellikle büyük zaman dilimlerinde yürütülürken ister kurum içinde ister danışmanlık temelinde çözümler oluşturmak ve sürdürmek için gereken uzmanlığı bulmak hem zor hem de pahalıdır. Bu tür projelerde sahip olma maliyeti genellikle yatırım getirisine dahil edilmez ve bu, her işletmenin dikkate olması gereken bir şeydir.

Üçüncü taraf platformların basit, mantık tabanlı sohbet robotları oluşturmada yeri vardır, ancak SSS'lerden daha karmaşık kullanım durumları için yetersizdirler.

Artıları	Eksileri
<ul style="list-style-type: none">Prototip için ucuzMevcut bulut sağlayıcılarından edinilebilir	<ul style="list-style-type: none">Esnek olmayan teknolojiÖlçeklenmesi zorNadiren ses için dağıtilır

YAKLAŞIM III: Varolan Chatbot Senaryolarının Ses Otomasyonuna Taşınması

Birçok şirket, sohbete dayalı yapay zeka yolculuğuuna bir sohbet robottu ile başlar. Başlamak için makul bir yer olan sohbet robotları, kurulu kanallarda oluşturulmadan konuşlandırılabilir ve çağrı hacminin yönlendirilmesine yardımcı olabilir. Pek çok şirket, son on yılda alternatif bir müşteri hizmeti kanalı olarak sohbet robotlarıyla bir miktar başarı elde etti. Ancak, bir sohbet robotunu sesli bota dönüştürmek karışık sonuçlar verir.

Bir sohbet robotunu bir sesli bota dönüştürmenin en temel yolu, ses girişine "konuşma tanıma" ve çıkış olarak "metinden konuşmaya" eklemektir ve bu, birçok dönüşüm için geçerlidir. Sonuç muhtemelen müşterileri hayal kırıklığına uğratır, çünkü müşteriler nadiren yazdıkları kadar kesin veya özlü konuşurlar. Sohbet tabanlı çözümler anahtar kelimeleri arar, ancak konuşmada genellikle tam cümleler ve paragraflar halinde "hikayeler anlatırız". İster gerçek arka plan gürültüsü olsun, isterse dolgu sözcükleri ("hmm" ve "III"), aksanlar veya konuşma dili olsun, ses kanalındaki "gürültü" yüksektir.

Konuşma tanıma, sözlü ifadeleri, botunuzun işleyebilecegi metne güvenilir ve doğru bir şekilde dönüştürmekle ilgilidir. Büyük bulut sağlayıcılarının kullanıma hazır asenkron ses tanıma (ASR) çözümleri elde edebilecekleri kadar iyidir, ancak mükemmel değildirler. Bu çözümler, aksanları etkisiz hale getirmek ve bağlamsal girdileri dinlemek içinince ayar yapılmasını gerektirir, bu nedenle, arayan '6' derse ve bot bir numarayı dinlemeyi bilirse, "altın", "alt", "arti" vb. gibi sayısal olmayan olası transkripsiyonları göz ardı edebilir.

Ancak bir makinenin, tıpkı insanlar gibi sözlü girdileri %100 doğrulukla "duyması" imkansızdır. İnsanlar gibi, makinelerin de tam olarak anlamak için "duyduklarına" bilgi ve bağlam uygulaması gereklidir.

Artıları	Eksileri
<ul style="list-style-type: none">Bir sesli bot için gerekli olan bazı bileşen teknolojilerine sahip bir sohbet robotunuz hazır haldedir.	<ul style="list-style-type: none">Ses kanalında muhtemelen ortalamanın altında deneyimler sunacaktır.

YAKLAŞIM IV: Ses Otomasyonunda Özelleşmiş Bir Firmayla Çalışılması

Özellikle sözlü etkileşimler için geliştirilmiş konuşma teknolojisini kullanarak ses konusunda uzmanlaşmış bir satıcıyla ortaklık kurmak, işletmeniz için bir sesli asistanı dağıtırken riski azaltmanın en iyi yoludur.

İnsan Düzeyindeki Anlayışla Mükemmel Müşteri Deneyimi Sunun

Harika Müşteri Deneyimi, esneklikle ilgilidir. Müşterileri, konuşmaları istedikleri şekilde yönlendirmeleri için güçlendirmek çok önemlidir. Müşteriler, konuşmanın herhangi bir noktasında kendilerini kendi sözleriyle ifade edebilmeli, sözünü kesebilmeli, soru sorabilmeli ve fikirlerini değiştirebilmelidir.

İnsan düzeyinde anlayış, konuşma tanımadan diyalog yönetimine kadar, konuşma yapay zeka yığınının tüm katmanlarında yakın işbirliği yoluyla elde edilir.

JeliAI'da, transkripsiyon hatalarını azaltmak için konuşma tanımı güclendiriyoruz. Kritik anlarda (alışılmış duraklamalar, mırıldılar ve açıklamalar vb.) doğruluğu artırmak için doğal dil anlama (NLU) modelimize ince ayar yaparak bir konuşma akışı oluşturuyoruz. Müşterilerinizin her zaman anlaşılması için tüm konuşma boyunca bağlamı hesaba katarak diyalog yönetimini optimize ediyoruz.

Hızlı Dağıtım ve Düşük Yürütme Riski

JeliAI'ın sesli yardımcıları, kimlik doğrulama, ödemeler, kayıp veya eksik kartların bildirilmesi ve bloke edilmesi vb. işlemler gibi yaygın tüketici bankacılığı amaçları konusunda önceden eğitilmiştir. Sesli yardımcılarımız ConveRT modelimiz (piyasadaki en doğru anlama modeli) tarafından desteklenmektedir.

Herhangi Bir Müşterinin Amacını Anlayabilir

Önceden eğitilmiş modelimiz sayesinde müşterilerin eğitim verilerine ihtiyacımız yok. Ortak arama akışları üzerinden birkaç saat konuşmak, şirketiniz için yalnızca 2 hafta içinde gerçek müşterilerle kullanıma hazır özel bir sesli asistan tasarlamak ve oluşturmak için genellikle yeterlidir.

YAKLAŞIM IV: Ses otomasyonunda özelleşmiş bir firmayla çalışılması

YÜKSEK YATIRIM GETİRİSİ

DÜŞÜK BAHİSLİ YATIRIM

Özel bir yapay zeka otomasyon satıcısı ile çalışmak, çeşitli şekillerde maliyet tasarrufu sağlar:

Öngörülebilir ve makul ön maliyet

- Konuşmaya dayalı yapay zeka yeni olduğundan ve uzmanlıklar değişiklik gösterdiğinde, kuruluşlar genellikle dağıtım amaçlı bir kendin-yap sesli asistan projesi için ön yatırımı ölçmek ve bütçelendirmekte zorlanır.

Öngörülebilir ve makul işletme giderleri

- JeliAI, geleneksel çağrı merkezlerine kıyasla çağrı başına çözünürlükte önemli ölçüde daha düşük işletme gideriyle, kişi hacminize göre ölçeklenen bir dakika başına fiyatlandırma modeline sahiptir.
- Sesli yardımcılar, aramadan sonra otomatik hale gelerek görüşme süresini tamamlamayı ortadan kaldırır.
- Yapay zeka, ek personele ihtiyaç duymadan günlük iniş ve çıkışları ve mevsimsel etkileri çözme esnekliğine sahiptir.

DÜŞÜK SAHİP OLMA MALİYETİ

- Pek çok satıcının fahiş bakım ücretleri talep ettiği durumlarda, JeliAI'ın esnek diyalog mimarisi, güncellemeleri maliyetin çok altında sunmamıza olanak tanır.
- JeliAI'ın başarıya dayalı fiyatlandırma modeli, bizi müşterilerin sesli asistanlarını çağrı sınırlaması için sürekli olarak optimize etmeye teşvik eder.

KONUŞMALI IVR'LARDAN DAHA YÜKSEK GETİRİ

- Kısmi otomasyon sunan IVR'lardan farklı olarak JeliAI, etkileşimleri %75'e varan ilk arama çözünürlüğü ile uçtan uca otomatikleştirir. IVR'ların çağrı işleme sürelerini azaltabileceği durumlarda, JeliAI sesli asistanları, canlı temsilcilerden önemli sayıda çağrıyı alarak empati ve karmaşık akıl yürütme gerektiren müşteri sorularına hızlı yanıt vermelerine olanak tanır.



Sonraki Adımlar

Yapay zeka sesli asistanı ile konuşma bankacılığını uygulamak için beklemeyin. JeliAI'ın şirketinizin geniş ölçekte yeni müşteri deneyimleri başlatmasına, sadakati ve bağlılığı artırmasına, çağrı merkezi maliyetlerini düşürmesine ve aylar içinde yatırım getirisini kanıtlamasına nasıl yardımcı olabileceği hakkında bizimle konuşun.

Sizinle ilk görüşmemizde şunları tartışabiliriz:

1. Ses otomasyonu müşteri hizmetleri programınıza nasıl uyar?
2. Minimum eğitim verisi ile başarılı bir sesli bot nasıl oluşturulur?
3. Ses kanalında markanızın kimliğini nasıl yakalayabilirsiniz?
4. Çeşitli aksanları anlayan bir sesli bot nasıl oluşturulur?
5. Sesli botunuzu müşterileriniz tarafından konuşulan tüm dillere nasıl aktarabilirsiniz?

Hazır platformların yeteneklerinin belirgin bir eksikliği var.

Bu platformlarla ilgili sorun, genel amaçlı olmalarıdır. Çok çeşitli amaçlar için kullanılan metin sohbet robotları, akıllı telefonları ve akıllı hoparlörleri desteklemek için oluşturulmuştur, bu durum ana şirketleri göz önüne alındığında şaşırtıcı değildir. Mevcut kendin-yap konuşma platformları, hat stetiği, vurgular veya arka plan gürültüsü gibi telefon desteğinin belirli Otomatik Konuşma Tanıma (ASR) zorlukları için optimize edilmemiştir. Doğal Dil Anlayışı (NLU) modelleri de müşteri hizmetleri görüşmelerinin doğası olan uzun açıklamalar, diğer konulara verilen aralar, kesintiler ve belirli sözcükler vb. için optimize edilmemiştir. Sonuç olarak, geniş ölçekte performans elde etmek, hazır metin sohbet robotlarında bir "ses" özelliğini açmak kadar kolay olmaz.

Demo Talep Et