

# Sesli IVR

## Hızlı ve pratik müşteri hizmetlerine merhaba deyin

Sestek Sesli IVR, müşterilerin işletmelerle kendi doğal ifadeleriyle konuşmalarına olanak tanıyarak kullanıcı dostu bir self servis sunar.

### Müşterileriniz sorunlarını kendi ifadeleriyle çözsün

Birçok işletme müşterilerine self servis sunabilmek için interaktif Sesli Yanıt (IVR) sistemlerinden yararlanmaktadır. Ancak bu sistemler, tuşlamalı menü yapıları nedeniyle müşteriler açısından karmaşaya ve zaman kaybına yol açabilmektedir. Bu sistemlerden farklı olarak Sestek Sesli IVR, müşterilere sorunlarını kendi ifadeleriyle konuşarak çözme olanağı sunar. Bu gelişmiş self servis deneyimi müşteri memnuniyetini artırırken işletme maliyetlerini azaltır.

### 7/24 kaliteli hizmet sunun

Sestek Sesli IVR, müşterilere 7 gün 24 saat ulaşılabilen pratik bir müşteri deneyimi sunarak zaman kaybı ve mağduriyetin önüne geçer. Müşterilerin bir kanalda başlattıkları görüşmeyi kolayca diğer kanallarda devam ettirmelerine olanak tanıyan Sestek Sesli IVR farklı kanallarda aynı hizmet kalitesini sunar.

### Masrafları azaltırken memnuniyeti artırın

İşletmeler, hizmetlerinden memnun kalmayan müşterilerini kaybetme tehlikesi ile karşı karşıyadır. Memnuniyetsiz müşteriler aynı zamanda çevrelerine ilettikleri olumsuz yorumlarla kurum imajına da zarar vermektedir. Bu durum müşteri memnuniyetinin önemine işaret etmektedir. Sestek Sesli IVR, sunduğu kaliteli self servis ile müşteri memnuniyetini artırır. Tüm müşteri etkileşim kanallarında tutarlı bir hizmet kalitesi sunan teknoloji, self servis oranlarında %30'luk bir artış sağlayarak operasyonel masrafları düşürür.

### BİLMENİZ GEREKENLER

- IVR, etkileşim başına 25 cent gibi düşük bir maliyete neden olurken; müşteri temsilcileri etkileşim başına 6-12\$ maliyete neden olabilir. [referans oracle.com]
- 2020 yılında, müşterilerin işletmelerle olan ilişkilerinin %85'i bir insanla etkileşime girmeden gerçekleşecek. [referans mktimages.gartner.com]

## Sesli IVR Öne Çıkan Özellikler

### Doğal Diyalog ile İnsansı İletişim

Sestek Sesli IVR içerdiği doğal dil işleme (Natural Language Processing-NLP) teknolojisi sayesinde müşterilerin söylediklerini anlar ve taleplerini gerçekleştirir. Böylece kullanıcılar karmaşık menüler arasında dolaşarak zaman kaybetmek zorunda kalmadan doğal ifadelerle konuşarak işlem gerçekleştirebilirler.

### Anlamlandırma

Sestek Sesli IVR "intent recognition" özelliği ile kullanıcıların söylediklerinden ne demek istediklerini anlar. Böylece müşteriler -karmaşık sorgular da dahil olmak üzere- taleplerini kendi sözcükleriyle ifade edebilir. Sesli IVR, sorunun yeterince açık olmaması durumunda ek sorular sorarak müşterilerin gerçek taleplerini ortaya çıkarır. Böylece müşteriler ve yazılım arasında insansı bir diyalog kurulmuş olur.

### Kişiselleştirilmiş Hizmet

Kaliteli müşteri hizmeti, farklı müşteri segmentlerinin değişken ihtiyaçlarını karşılamayı gerektirir. Sestek Sesli IVR, farklı müşteri segmentleri için farklı yanıtlar tanımlanmasına olanak tanıyarak kişisel bir müşteri deneyimi sağlar. Örneğin kurumsal müşteriler için, bireysel müşterilere kıyasla daha resmi bir karşılama mesajı kullanılabilir. Böylece müşterilerin işletme ile kendilerini özdeşleştirmeleri ve bağ kurmaları kolaylaşır.

### Tam Entegre Çok Kanallı Deneyim

İşletmelerin başvurdukları uygulamalar ihtiyaçlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Sestek Sesli IVR farklı istemci uygulamalarını ve kanalları destekleyerek çeşitli platformlara ve teknolojilere kolayca entegre olur. Sunduğu esneklik sayesinde işletmelere, müşteri deneyimini çok kanallı bir yaklaşımla otomatize etme fırsatı sunar. Böylece, müşterilerin diledikleri kanaldan aynı kalitede tutarlı bir self servis deneyimi yaşamalarına katkıda bulunur.

### Dinamik Alan

Sestek Sesli IVR'ın "named entity recognition" (isimlendirilmiş varlık tanıma) özelliği tarih, isim, sayı gibi dinamik verileri otomatik olarak etiketler. Böylece işletmeler bu değişkenleri IVR sistemlerine tek tek tanımlamak zorunda kalmaz. Örneğin, sadece "@date" ifadesi tanımlanarak sistemin müşteri tarafından belirtilen herhangi bir tarihi eşleştirmesi sağlanabilir.

### Esnek Yapı

Sestek Sesli IVR gerek yerinde sistemlerde, gerekse bulut tabanlı ortamlarda performansından ödün vermeden çalışır. Esnekliği sayesinde işletmelerin tercih edeceği herhangi bir sisteme kolayca entegre edilebilir. Ayrıca, sistem müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik araçlar geliştirmeye olanak sunar.

### Kapsamlı Raporlama

Sestek Sesli IVR içerdiği detaylı raporlama aracı ile menü dağılımı, eşleşme ve konuşma tanıma sonuçları hakkında bilgi verir. Menüde tam eşleşme, çoklu eşleşme veya eşleşmeme durumlarını göstererek sistemin doğru kullanılıp kullanılmadığına dair fikir verir. Böylece menü tasarımında gerçekleştirilmesi gereken revizyonların fark edilmesini sağlayarak müşteri deneyimini iyileştirecek düzenlemeler yapılmasına fırsat sunar.

### Pratik Karar Ağacı

Sestek Sesli IVR bir karar ağacı üzerine yapılandırılmıştır. Klasik IVR sistemlerinde olduğu gibi alt menülere ayrılan bir ana menü barındırır. Sunduğu kullanıcı dostu arayüz sayesinde karar ağacını baştan sona kolaylıkla tasarlamak mümkündür. Menülere farklı terimler tanımlanarak müşterilerin doğru yönlendirilmesi sağlanır. Teknoloji, müşterinin işlem yapmak istediği konuya ilişkin eksik bilgileri tamamlamak için sorular sorma yeteneğine sahiptir.

### Birden Fazla Cevapla Eşleşen Sorgularda Ek Sorular

Sestek Sesli IVR, anlaşılması güç sorgularla karşılaştığında da müşterilerin ne demek istediğini anlar. Müşterilerin birden fazla menü seçeneği ile eşleşen bir şey söylemeleri durumunda ek sorular yöneltir. Böylece müşterilerin niyetini anlayarak gerekli yönlendirmeyi doğru bir şekilde yapabilir. Örneğin müşterinin "Kayıp kart bildirimini yapmak istiyorum" demesi durumunda sistem, para kartı mı kredi kartı mı olduğunu sorarak, verilen cevap doğrultusunda müşteriyi uygun birime yönlendirir.

## Diğer Doğal Diyalog Çözümleri

- Chatbot
- Sanal Asistan

### Sestek Hakkında

Sestek, ses ve iletişim, çağın merkezi uygulamaları ve müşteri hizmetleri otomasyonu alanlarında akıllı çözümler geliştiren yüksek teknoloji şirkettir. Türkiye ses teknolojileri pazar liderliğini elinde bulunduran Sestek, benimsediği sürdürülebilir Ar-Ge yaklaşımı, konusunda uzman kadrosu, finansal gücü ve üniversite-sanayi işbirliğindeki öncü rolüyle öne çıkmaktadır. Sestek'in geliştirdiği teknoloji çözümleri arasında Ses Biyometrisi, Konuşma Sentezi, Konuşma Tanıma, Konuşma Analizi, Sesli IVR, Sanal Asistan ve Chatbot yer almaktadır.