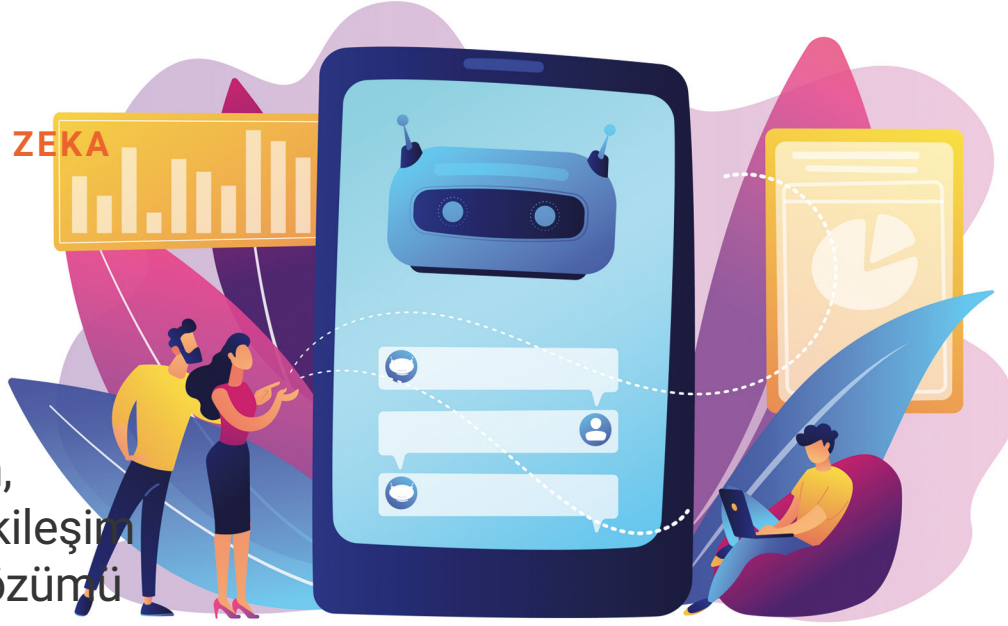




DİYALOĞA DAYALI YAPAY ZEKA

Sestek Chatbot

Doğal ifadeleri anlayan, konuşma ve yazı ile etkileşim kurabilen self servis çözümü



Sestek Chatbot ile Mükemmel Müşteri Yolculuğu

Sestek Chatbot, kullanıcıların karmaşık işlemleri basit bir diyalogla gerçekleştirmelerine olanak tanıyarak şirketlere müşterileriyle etkileşim kurmak için yeni bir yol sunar.

Hızlı ve Güvenilir Self Servis

Yanıt bekleme süresi uzadıkça müşterilerin hayal kırıklığı artarken marka bağlılıkları azalır. Sestek Chatbot kullanıcılara yanıtları beklemek zorunda kalmadıkları, 7/24 ulaşılabilir bir hizmet sunar. Müşteriler müşteri temsilcisinden yardım almak zorunda kalmadan Sestek Chatbot'la işlemlerini kolayca tamamlayabilirler. Teknolojinin farklı kanallarda aynı kalitede hizmet sunan yapısı sayesinde müşteriler bir kanalda başladıkları diyaloga bir başka kanalda devam edebilir.

Mükemmel Bir İnsansı Diyalog Deneyimi

Sestek Chatbot, müşteriler için zahmetsizce ulaşılabilen, kullanımı kolay bir self servis deneyimi sunar. İçerdiği doğal dil işleme teknolojisi (NLP) sayesinde müşteriler karşılarında insan varmışçasına bir diyalog kurarak işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirebilirler. Basit soru-cevap yaklaşımıyla hizmet veren sohbet botlarından farklı olarak Sestek Chatbot, kullanıcıların sürekli diyalog gerektiren karmaşık görevleri tamamlamalarına izin verir. Böylece şirketlerin operasyonel maliyetleri düşürmelerine ve mükemmel müşteri hizmeti sunmalarına yardımcı olur.

Otomasyonla Düşen Maliyetler

Sestek Chatbot rutin müşteri hizmetleri işlemlerini otomatize eder. Bu, operasyonel maliyetleri ortalama %10 azaltır. Kullanımı kolay yapısıyla müşterilerin kolayca adapte olduğu Sestek Chatbot, içerdiği Diyaloga Dayalı Yapay Zeka teknolojisi sayesinde self servis oranlarını %30 artırır.

TEMEL ÖZELLİKLER

Kişiselleştirilmiş Hizmet: Sestek'in dilbilim alanındaki uzmanlığı, tüm Diyaloga Dayalı Yapay Zeka çözümlerine olduğu gibi Sestek Chatbot'a da yansımış durumda. Örneğin Niyet Tanıma (Intent Recognition) olarak bilinen anlamlandırma özelliği bu teknolojilerin kullanıcıların ifadelerinden ne demek istediklerini anlamalarını sağlar. Böylece müşteriler, çeşitli sistemlerle insansı bir etkileşim kurabilir.

Adlandırılmış Varlık Tanıma: Tarih, isim, kart numarası gibi müşteri hizmetleri ile ilgili alanların sisteme tanıtılması zaman alan ve karmaşık bir süreçtir. Sestek Chatbot içerdiği Adlandırılmış Varlık Tanıma (Named Entity Recognition) özelliği ile bu süreci kolaylaştırır. Özellik sayesinde dinamik alanlar otomatik olarak etiketlenir. Böylece, her bir dinamik alanı ayrı ayrı tanımlamak için zaman kaybetmek gerekmez. Örneğin, alan "@tarih" şeklinde etiketlendiğinde; sistem müşterinin girdiği herhangi bir tarihi o alanla eşleştirir.

Patentli Seamless Agent Teknolojisi: Sestek'in patentli Seamless Agent teknolojisi, müşteri temsilcileri ile Sestek Chatbot'un güçlerini birleştirir. Sistem, tanıma doğruluğu konusunda güven düzeyi düşük ifadeler tespit ettiğinde, yani müşterinin ne demek istediğinden emin olunmadığında onları müşteri temsilcisine gönderir. Temsilci, kontrol ederek onaylar veya gerekli düzeltmeyi yapar. Tüm bu işlemler, müşteriye fark ettirilmeden saniyeler içinde gerçekleştirilir. Özellikle proje lansmanı sonrası kısa bir süre için başvuru Seamless Agent uygulaması gelişmiş müşteri deneyimi sağlamak için idealdir.

Çoklu Kanal Desteği: Müşterileriniz ister uygulama, ister web sitesi, isterse çeşitli cihazlar üzerinden sizinle iletişime geçmeyi seçsin, Sestek Chatbot herhangi bir dijital platformla entegre olacak şekilde tasarlanmıştır. Sestek Chatbot platformdan bağımsız olarak tutarlı ve sorunsuz bir müşteri deneyimi sunar. Böylece şirketlerin çok kanallı bir hizmet sunmalarına katkıda bulunur. Müşterilerin farklı kanallar arasında kolayca geçiş yapabilmesi erişilebilirliği artırır.

Tam Entegrasyon: Sestek Chatbot, diğer Sestek Diyaloğa Dayalı Yapay Zeka çözümleriyle entegre olarak daha bütünsel bir yaklaşıma olanak tanır. Ayrıca farklı istemci uygulamaları ve alternatif kanallarla da kolayca entegre olur. Bu şekilde, herhangi bir kanal üzerinden hızlı ve gelişmiş bir self servis deneyimi sağlayabilirsiniz.

Esnek Yapı: Sestek Chatbot sanal makinelerle entegre çalışır. Hem yerinde hem de bulut tabanlı ortamlarla uyumludur. Böylece firmalara müşterilerinin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak için farklı araçlar oluşturma olanağı sunar. Kullanımı kolay ağaç tasarımı sayesinde menüler kolaylıkla oluşturulabilir, farklı seçeneklerle ilgili terimler tanımlanabilir.

Birden Çok Eşleşme için Ek Sorular: Bazen bir müşteri birden fazla seçenekle ilgili olabilecek bir şey söyleyebilir. Müşteriyi seçenekleri tekrarlayarak sıkılmak yerine, Sestek Chatbot müşteri niyetini anlamak için netleştirici sorular sorar. Örneğin, müşteri kartını kontrol etmek istediğini söylerse, Sestek Chatbot karşılığında kart limitini mi yoksa, kart bonusunu mu öğrenmek istediğini sorar. Böylece müşterinin ilgili servise en kısa zamanda ulaşması sağlanır.

Kişiselleştirilmiş Hizmet: Sestek Chatbot, müşterilere verilecek yanıtların farklı demografik özelliklere göre uyarlanmasına olanak tanır. Örneğin, genç müşterilere günlük dilde ve kısa yanıtlar verilirken; yaşlı müşterilere teknoloji okuryazarlığını hesaba katarak biraz daha ayrıntılı yönlendirmeler içeren yanıtlar verilebilir. Bu yaklaşım, müşterilerin beklentilerinin daha iyi karşılanmasını sağlayarak müşteri deneyimini iyileştirir.

Kapsamlı Raporlama: Sestek Chatbot kapsamlı bir raporlama sunar. Müşteri etkileşimlerini ayrıntılarıyla raporlayarak doğru analiz edilmelerine olanak tanır. Tüm diyalog ve eşleşmelerle ilgili raporlarla müşterilerin en çok dile getirdiği sorunlar ve ortak endişeler hakkında fikir edinebilirsiniz. Raporlar, menüde tam eşleşme, çoklu eşleşme ve eşleşmeme durumlarını detaylandırarak, sistemin olması gerektiği gibi çalışıp çalışmadığını gösterir.

Sestek Hakkında: Sestek, diyaloğa dayalı çözümleriyle şirketlerin veri odaklı olmalarına, verimliliklerini artırmalarına ve müşterileri için daha iyi deneyimler sunmalarına yardımcı olan küresel bir teknoloji şirkettir. Sestek'in yapay zeka destekli çözümleri; konuşma sentezi, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve ses biyometrisi gibi teknolojilere dayanmaktadır.