



## DİYALOĞA DAYALI YAPAY ZEKA

# Sesli IVR

Arayan müşterilerin kendi doğal ifadeleriyle konuşmalarına olanak tanıyan self-servis IVR çözümü



### Müşterileriniz sorunlarını kendi ifadeleriyle çözsün

Birçok işletme müşterilerine self servis sunabilmek için İnteraktif 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 tanır. 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.

## TEMEL ÖZELLİKLER

**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, sorgunun 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 adlandırılmış varlık tanıma (named entity recognition) özelliği tarih, isim, sayı gibi dinamik verileri otomatik olarak etiketler. Böylece işletmeler bu değişkenleri IVR sistemlerine tek tek tanımlamak zorunda kalmaz. Örneğin, sadece "@tarih" 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.

**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.

**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.

---

**Sestek Hakkında:** Sestek, diyaloga 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.