



DİYALOĞA DAYALI YAPAY ZEKA

Sanal Asistan

Self servis otomasyonu ile maliyetleri düşürün, müşteri memnuniyetini iyileştirin



Gelişmiş Müşteri Deneyimi

Müşteri ihtiyaçlarını anında cevaplamak adına birçok işletme self servis çözümler sunuyor. Ancak kullanım kolaylığı sunmayan birçok çözüm, müşteri deneyimini olumsuz etkiliyor. Örneğin, müşteriler bir dizi menü seçeneği arasında kaybolabiliyorlar. Sestek Sanal Asistan, sunduğu kullanım kolaylığıyla bu çözümlerden farklıdır. Kullanıcıların karşılarında insan varmışçasına doğal ifadelerle etkileşim kurabildiği Sanal Asistan, yüksek tanıma oranıyla müşteri taleplerine en hızlı ve doğru cevaplarla döner. Müşterileri kafa karıştırıcı menüler arasında gezinmekten kurtaran teknoloji, kişiselleştirilmiş cevapları ile müşteri deneyimini iyileştirir.

Her An Her Yerde Kesintisiz Hizmet

Sestek Sanal Asistan 7/24 hizmet sunan bir self servis çözümdür. Müşterilerin taleplerini anında cevaplar. Müşterilerin taleplerini gerçekleştirmek veya sorunlarını çözmek için beklemlerine gerek kalmaz. Sanal Asistan, telefon, mobil uygulama, web sitesi veya akıllı cihaz gibi birçok farklı kanalla entegre çalışabilir. Böylece müşterilere diledikleri kanaldan hizmet alma olanağı sunar.

Düşük Maliyet ve Yüksek Verimlilik

Müşteri temsilcilerinin aksine Sestek Sanal Asistan aynı anda birkaç etkileşimi yürütebilir. Böylece müşteri temsilcilerinin iş yükü hafifler, işlem süreleri kısalmır. Uzun vadede müşteri temsilcilerine duyulan ihtiyaç azalır. Sestek Sanal Asistan'ın içerdiği Diyaloğa Dayalı Yapay Zeka teknolojisi self servis oranlarını %30 oranında artırır. Artan otomasyona bağlı olarak operasyonel maliyetler düşer, verimlilik artar.

TEMEL ÖZELLİKLER

Niyet Tanıma ile İnsansı Diyalog: Sestek Sanal Asistan içerdiği doğal dil işleme (NLP) teknolojisi sayesinde kullanıcılara karşılarında insan varmışçasına doğal ifadelerle etkileşim olanağı sunar. Niyet Tanıma (Intent Recognition) olarak bilinen anlamlandırma özelliği sayesinde kullanıcıların ne dediklerinin yanı sıra ne demek istediklerini de anlar. Örneğin kullanıcının net olmayan bir talepte bulunması ya da sorusunun birden fazla yanıtı olması durumunda Sanal Asistan ek sorular yöneltir. Karmaşık talepleri anlama ve gerçekleştirme yeteneği sayesinde hızlı ve kullanımı kolay bir hizmet sunar.

Kişiselleştirilmiş Hizmet: Sestek Sanal Asistan müşterilere verilecek yanıtları demografik özelliklerinin yanı sıra konuşmanın bağlamına dayalı olarak kişiselleştirme olanağı sunar. Böylece farklı müşteri segmentleri için farklı diyaloglar kurgulamak mümkün olur. Örneğin, bir ev asistanı kullanıcılarla iş ortamında kullanılan bir asistandan daha rahat bir tarzda iletişim kurabilir. Sestek Sanal Asistan şirketlerin müşterileri için en uygun kişiselleştirilmiş deneyimi sunmalarına katkıda bulunur.

Pratik Senaryo Tasarımı: Pratik Senaryo Tasarımı, istemci uygulaması ile Sanal Asistan'ı çalıştıran çeşitli modüller arasındaki ara birimin yönetilmesine yardımcı olur. Konuşma Tanıma, Konuşma Sentezi, Ses Biyometrisi, Doğal Dil İşleme teknolojileriyle entegre çalışan bu yapı, kullanıcı dostu arayüzü sayesinde karar ağacını baştan sona kolaylıkla tasarlama olanağı sunar. Böylece, akışınıza kullanıcı bir hata yaptığında veya hiçbir girdi sağlanmadığında gösterilecek bilgi istem alanları gömebilirsiniz. Son olarak, pratik senaryo tasarımı kişiye, duruma ve zamana özel karşılama mesajları yerleştirmenizi de sağlar.

Patentli Seamless Agent Teknolojisi: Sestek'in patentli Seamless Agent teknolojisi, müşteri temsilcileri ile Sestek Sanal Asistan'ın 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.

Tam Entegrasyon: Sestek Sanal Asistan farklı istemci uygulamaları ve etkileşim kanallarıyla kolayca entegre olur. Böylece farklı platformlarla kolayca kurulum yapılabilir. Müşteri hizmetlerini çok kanallı bir yaklaşımla otomatize eden Sanal Asistan, müşterilerin diledikleri kanaldan aynı kalitede tutarlı bir self servis deneyimi yaşamalarına katkıda bulunur.

Adlandırılmış Varlık Tanıma: Tarih, sayı, şehir adı gibi dinamik alanların manuel olarak sisteme tanımlanması zordur. Sestek Sanal Asistan, Adlandırılmış Varlık Tanıma (Named Entity Recognition) özelliği ile bu zorluğun önüne geçer. Özellik sayesinde dinamik alanlar otomatik olarak etiketlenir. Böylece, her bir dinamik alanı tek tek tanımlamak için zaman kaybetmek gerekmez. Örneğin, alan "@tarih" şeklinde etiketlendiğinde; sistem müşterinin belirttiği herhangi bir tarihi o alanla eşleştirir.

Ses Biyometrisi ile Gelişmiş Güvenlik: Sestek Sanal Asistan Sestek Ses Biyometrisi entegrasyonu ile sesli kimlik doğrulama olanağı sunar. Bu özellik sayesinde Sanal Asistan ile etkileşim kuran kullanıcılar sesli imzalarıyla kimlik doğrulama sürecinden geçebilir. Böylece kimlik doğrulama için farklı bir kanala yönlendirilmeleri gerekmez. Şifre, parola ve güvenlik sorusu gibi yöntemlere duyulan ihtiyacı ortadan kaldıran ses biyometrisi, kullanıcılara pratik bir kimlik doğrulama seçeneği sunar. Böylece işlem güvenliği artırılırken müşteri deneyiminden ödün verilmemiş olur.

Esnek Yapı: Sestek Sanal Asistan yerinde ve bulut tabanlı ortamlarla uyumludur. Sanal makinelerle de entegre çalışan teknoloji, sunduğu esneklik sayesinde firmalara müşterilerinin ihtiyaçlarını cevaplayacak doğru araçları sunma olanağı sunar.

Kapsamlı Raporlama: Sestek Sanal Asistan sunduğu kapsamlı raporlama özelliği ile diyalog akışı hakkında detaylı bilgiler sunar. Raporlar, sorguların tam eşleşme, çoklu eşleşme ve eşleşmeme durumlarını içerir. Mevcut menü yapısının verimliliğini ölçme olanağı sunan bu raporlar, kullanıcı kaynaklı hataları da gösterir. Böylece sistemi ve müşteri deneyimini iyileştirmede kullanılacak veriler elde edilmiş olur.

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.