

SANAL ASİSTAN BAŞARI ÖYKÜSÜ

SANAL ASİSTAN BANKADA DİJİTALLEŞMEYİ NASIL ARTIRDI



MÜŞTERİ

Türkiye'nin dördüncü büyük bankası VakıfBank faaliyetlerini 900'ün üzerinde şube ve 15.000'in üzerinde çalışanla sürdürmektedir.

PROBLEM

VakıfBank, dijitalleşme stratejisi kapsamında mevcut bankacılık uygulamasını tanıtarak bu kanaldaki self servis oranlarını artırmayı hedefliyordu. Banka, müşteri taleplerini cevaplayarak çeşitli bankacılık işlemleri gerçekleştirebilecek bir akıllı bankacılık asistanı arayışı içindeydi.

ÇÖZÜM

VakıfBank Sestek işbirliğiyle Türkiye'nin en akıllı bankacılık asistanı ViBi'yi geliştirdi. Sestek'in Diyaloga Dayalı teknolojiler konusundaki uzmanlığı sayesinde sayesinde VakıfBank müşterileri konuşma ve yazı aracılığıyla ViBi ile etkileşim kurabiliyorlar.



**ViBi 300'ün
üzerinde
Bankacılık işlemi
gerçekleştirebiliyor**

” ViBi, hem müşteri katılımı hem de self servis oranlarına yaptığı katkılarla sektörde en iyi uygulama haline geldi. Uzun vadeli bilişim teknolojisi yatırımları göz önüne alındığında, projeyi sadece 6 ayda tamamladık ve canlıya aldık. Bu VakıfBank ve Sestek ekipleri arasındaki başarılı işbirliğinin sonucudur

DİJİTAL BANKACILIK DİREKTÖRÜ
VAKIFBANK

Sonuçlar

SELF SERVİS
İŞLEM SAYISINDA
3 KAT ARTIŞ

ViBi İLE 3,5 MİLYON
KULLANICIDAN
145.000 GÜNLÜK
İŞLEM

ViBi İLE KOVID-19
DÖNEMİNDE
2,5 MİLYON KREDİ
BAŞVURU İŞLEMİ


VakıfBank

Türkiye'nin dördüncü büyük bankası VakıfBank 15 milyonun üzerinde müşterisine şube bankacılığının yanı sıra; internet ve telefon bankacılığı hizmetleri sunmaktadır. Bankacılık işlemlerinin %90'ı dijital kanallarda gerçekleşmektedir.

SANAL ASİSTAN HAKKINDA

Sestek Sanal Asistan, markalara akıllı bir konuşma arayüzü ile müşterilerinin ihtiyaçlarını anlama ve cevaplama olanağı sunar. Diyaloğa Dayalı Yapay Zeka içeren Sanal Asistan, müşterilerin karşılarında insan varmışçasına doğal ifadelerle etkileşim kurmalarını sağlar. 7/24 self servis olanağı sunan teknoloji, otomasyonu artırarak operasyonel maliyetleri azaltır.

 **SESTEK**

Sestek, diyaloğa dayalı yapay zeka ve analiz çözümleriyle markaların veri odaklı olmasına, verimli çalışmasına ve müşterileri için daha iyi deneyimler sunmasına yardımcı olan global bir teknoloji şirkettir. Sestek'in yapay zeka destekli çözümleri; Text-to-Speech, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve sesli biyometri teknolojilerine bağlıdır.