

SANAL ASİSTANLAR İLE HIZLANDIRILMIŞ DİJİTAL DÖNÜŞÜM



MÜŞTERİ

Aktif büyüklükte ve altın bankacılığında katılım bankaları arasında ilk sırada yer alan Kuveyt Türk, Türkiye’de 435 şubesiyle ve 6 bin çalışanıyla faaliyet göstermektedir.

PROBLEM

Kuveyt Türk, yürütmekte olduğu dijital dönüşüm projesi kapsamında müşterilerine daha hızlı ve verimli bir hizmet sunma amacıyla bir dijital asistan teknolojisi geliştirmeyi amaçlıyordu.

ÇÖZÜM

Kuveyt Türk, Sestek işbirliğiyle Dijital Asistan Selim’i geliştirdi. Sestek’in Diyaloğa Dayalı Teknolojiler konusundaki uzmanlığı sayesinde Selim, müşterilerin ifadelerinden ne demek istediklerini anlayarak sorularını yanıtlıyor, finansal hesaplamalar yapıyor ve talep edilen işlemlerle ilgili müşterileri dijital kanalların menülerine yönlendiriyor.



Selim
Bugüne Kadar
6.2 Milyon
Müşteri Sorusunu
Cevapladı

” Dijital dönüşüm gibi önemli projelerde doğru ve alanında uzman iş ortaklarıyla birlikte çalışmak büyük önem taşıyor. Diyaloga dayalı yapay zekâ uygulamaları alanında uzman Sestek firmasıyla birlikte çözümler geliştirmekten dolayı çok memnunuz.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM GRUP MÜDÜRÜ
KUVEYT TÜRK

Sonuçlar

2.4 MİLYON
MÜŞTERİ
GÖRÜŞMESİNDE
6.2 MİLYON SORUYA
CEVAP VERİLDİ

*12 aylık sürede

DİJİTAL
KANALLARDAN
GELEN MÜŞTERİ
TALEPLERİNDE
%29 AZALMA

%97 KELİME BAZLI
DOĞRU TANIMA
BAŞARISI



Kuveyt Türk, kurulduğu 1989 tarihinden bu yana faizsiz finans alanında faaliyetlerini yürütmektedir. Aktif büyüklükte katılım finans kuruluşları arasında ilk sırada, tüm bankacılık sektöründe ise 10. sırada yer alır. Türkiye’de bir finans kuruluşu tarafından hayata geçirilen ilk Ar-Ge merkezini 2010 yılında kuran Kuveyt Türk, günümüzde Türkiye’de iki Ar-Ge merkezine sahip tek finans kuruluşu unvanına sahiptir.

SANAL ASİSTAN HAKKINDA

Sestek Sanal Asistan, akıllı konuşma ara yüzüyle markalara müşterilerinin ihtiyaçlarını anlama ve cevaplama olanağı sunar. Diyaloga 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, diyaloga 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 çözümlerinin temelinde Konuşma Sentezi, Konuşma Tanıma, Doğal Dil İşleme ve Ses Biyometrisi teknolojileri yer almaktadır.