

Dijitalleşme Yolculuğunun 3 Önemli Adımı

Otomasyon, Güvenlik ve Analitik

PANDEMİ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN OLMAZSA OLMAZI: SELF SERVİS

Self serviste “dijital dönüşüm” çanları uzun süredir çalıyordu. Ancak KOVID yarattığı zorunlu değişimle, markaların müşteri etkileşimlerinde dijital teknoloji kullanımlarını hızlandırdı.

Self-servis müşteri hizmetlerine yönelik talebin hızla artması, müşteri deneyimi ekiplerinin deneyimi iyileştirme konusunda daha çok zaman ve kaynak ayırmasına neden oldu. Yıllardır markaların geleceğe dair stratejik planlarında yer alan dijital dönüşüm; ekiplerin müşterileriyle etkileşim kurmak için dijital kanallara yönelmesiyle markaların öncelikli gündem maddelerinden biri olmaya başladı.

Bu noktada, markaların müşteri ihtiyaçlarını önceden tahmin etmeleri ve anında doğru çözümler sunmaları bir zorunluluğa dönüştü; botlar ve akıllı asistanlar dijital dönüşüm stratejilerinin önemli bir parçası haline geldi.



1 ÖLÇEKLENEBİLİR OTOMASYON



Lider müşteri hizmetleri firmaları pandemiyle yaşanan bu değişime nasıl uyum sağlıyor?

Diğer tüm dikey endüstrilerde olduğu gibi, pandeminin başında yüz yüze iletişimin ortadan kalkması dijitalleşmenin önemini hiç olmadığı kadar artırdı. Sesli IVR, chatbot, sanal asistan ve mobil SMS asistanların kullanımı hızlı ve etkili müşteri desteği sunmada bir zorunluluk haline geldi. Bu da self servis otomasyonunun yükselişini hızlandırdı.

Ancak self servis otomasyon teknolojileri artık çağrı yönlendirmek veya müşterilerin temsilcilere bağlanmasını engellemekten çok daha fazlasını kapsıyor.

Otomasyonun bugün müşterilerin ihtiyaçlarını karşılaması, müşteri deneyiminden ödün vermeden uygun ölçekte doğru çözümler sunması ve verimliliği artırması gerekiyor.

— “

**DOĞAL DİL İŞLEME
TEKNOLOJİSİ KULLANAN
FİRMALAR, MÜŐTERİLERİNİN
SESLERİ İLE SİSTEMLERLE
ETKİLEŐİMİNE İMKAN VEREREK
DAHA GELİŐMİŐ VE AKILLI
BİR SELF SERVİS DENEYİMİ
SUNUYORLAR.**

” —



Derek Top
OPUS Araştırma
Direktörü

2

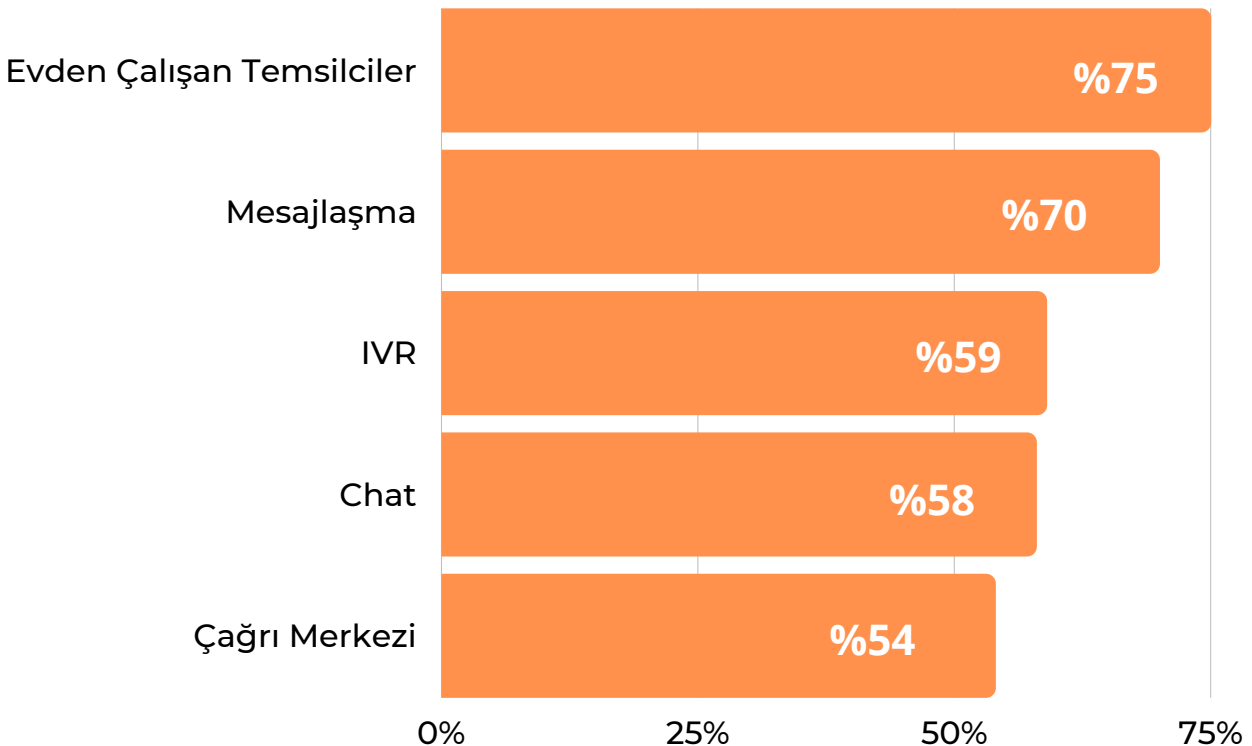
GÜNÜMÜZÜN GÜVENLİK TEHDİTLERİ

Diyalogsal müşteri yolculuğunun önemli basamaklarından biri de sesle kimlik doğrulama sağlayan ses biyometrisidir. Ses biyometrisi, artan dolandırıcılık tehditlerine karşı kişiye özel ve güvenli bir çözüm sunar. Kullanıcı deneyimini iyileştiren bu teknoloji; operasyonel maliyetleri düşürerek kârlılığını artırır.

Pandemi sonrası müşteri hizmetleri, kimlik hırsızlarının sızmak için yarıştığı bir alan haline geldi. Artan dolandırıcılık tüm kanallarda ve müşteri temas noktalarında güvenlik açıklarına yol açıyor. Bu durumda, müşteri temsilcilerinin pandemi nedeniyle güvenlik açısından daha güçlü çağrı merkezi binaları yerine evden çalışıyor olmalarının da etkisi var.

Opus Research tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre firmalar KOVİD kaynaklı dolandırıcılık vakalarında ciddi bir artış bildiriyor.

Şekil 1: Kanal Bazında Artan Dolandırıcılık



KOVID kaynaklı dolandırıcılık faaliyetlerindeki bu önemli artış, müşterileri doğru bir şekilde tanıma ve kimliklerini doğrulama işlemlerinin önemine dikkat çekiyor.

Metin bağımlı, aktif ses biyometrisi (örn. “sesim parolamdır”) veya son dönemde kullanımı artan metin bağımsız, pasif ses biyometrisi teknolojileri firmaların müşteri kimliklerini sorunsuz bir şekilde doğrulamalarını ve zaman ve kaynaktan tasarruf etmelerini sağlıyor.

Pasif Ses Biyometrisi
kimlik doğrulama
gerektiren çağrılarda
ortalama çağrı süresini
minimum **15 saniye**
kısaltabilir.



Ses biyometrisi çözümünün şirketinize kazandıracığı tasarrufu hesaplamak için tıklayınız:

www.sestek.com/tr/roi-hesaplama-ses-biyometrisi/

3

ANALİTİKLE GELEN İŞ ZEKASI

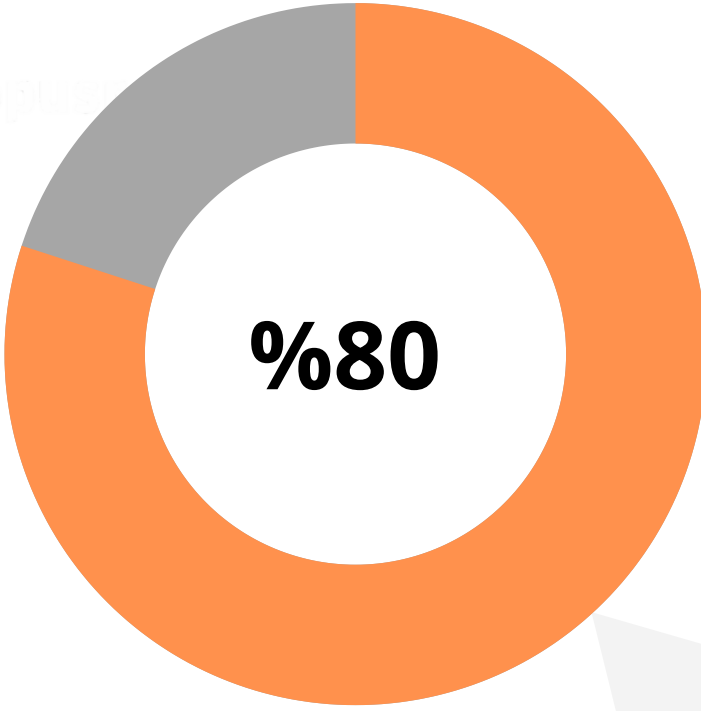
Markalar ve müşteriler arasında çeşitli kanallarda kaydedilen etkileşim verileri müşteri sorunları ve temsilci performansı hakkında çok değerli bilgiler içerir. Bu “Etkileşim Zekası” operasyonel verimliliğin, iş sonuçlarının ve müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesini sağlayan zengin bir içgörü kaynağı sunar.

Self servisin başladığı noktadan temsilci görüşmesi ile sonlandığı noktaya kadar olan tüm müşteri etkileşimlerini analiz etmek firmaların etkileşim geçmişi ve kritik unsurlar hakkında bilgi sahibi olmasını sağlar.



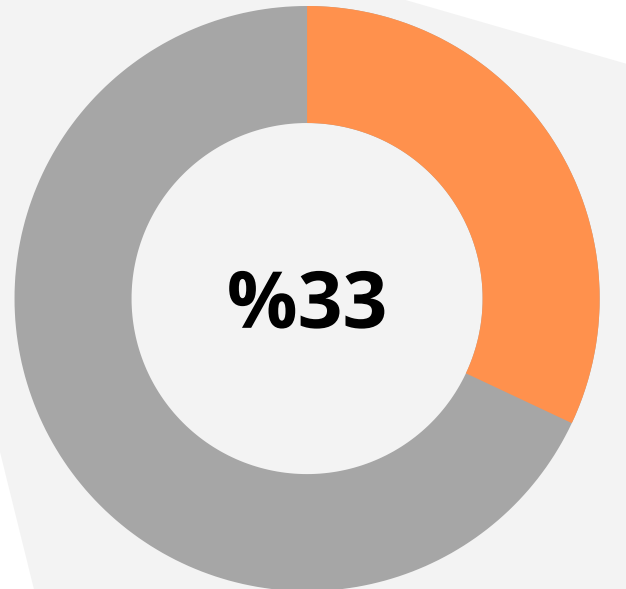
Opus Research tarafından yakın tarihte gerçekleştirilen bir diğer araştırma kapsamında 250 st düzey karar vericiye konuşmadan yazıya evirme (Speech-to-Text) teknolojisinin kullanımı ve konuşma verilerinin yakalanması hakkında sorular soruldu.

Aşağıda görülebileceği üzere, katılımcıların %80'i konuşma verilerini aktif olarak yazıya döküyor, ancak bu kuruluşların sadece 1/3' iř hedeflerini gerçekleştirmek için ses çözümlerinden faydalanıyor.



Katılımcıların %80'i ses tanıma ile müşteri temsilcisi görüşmelerini yazıya çeviriyor.

Fakat bu grubun sadece %33' bu datayı analiz ederek aksiyona dönüřtürüyor.





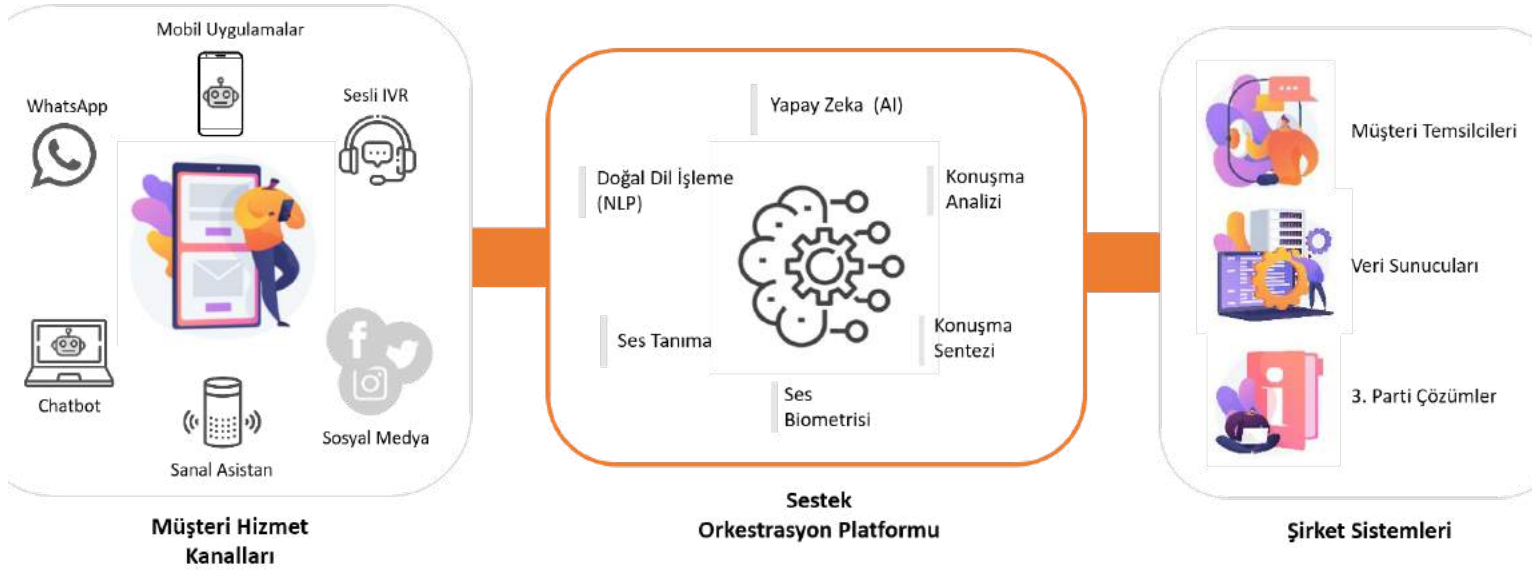
Sestek: Deneyimle Gelen Başarı

Sestek, 21 yıldır dijitalleşme yolculuğunda kurumlara otomasyon, kimlik doğrulama ve analitik alanlarında teknoloji çözümleri sunuyor. Bu teknolojilerle verimliliklerini artırmanın yanı sıra; etkileşimlerini kaydetip analiz ederek sunduğu içgörülerle performanslarını ve iş akışlarını iyileştirmelerine katkıda bulunuyor.

Güçlü bir kurumsal müşteri portföyü ile kurumların iş süreçlerine dair eksiklikleri gidermelerini destekleyecek diyalogsal teknolojiler geliştiriyor. Sestek teknolojilerinin odaklandığı temel alanlar:

- Yapay zeka destekli otomasyon ile tasarruf
- Ses biyometrisi ile hızlı kimlik doğrulama
- Konuşma ve metin analizi ile süreç iyileştirme

Sestek kurulum ve entegrasyon süreçleri için tamamı kendi teknolojileri olan Doğal Dil Anlama (NLU) ve Diyalojsal Yapay Zeka ile desteklenen bir orkestrasyon platformu sunuyor.



Bu sayede tek bir entegrasyon ile tüm müşteri hizmet kanalları kolaylıkla yönetilebiliyor.



Dünyanın en yenilikçi katılım bankalarından Kuveyt Türk, hem ticari bankacılık hem de yatırım ürünleri sunmaktadır. Banka, hizmet hızını ve verimliliğini artırmak için dijital dönüşüm sürecini başlatarak Sestek işbirliği ile dijital bankacılık asistanı Selim'i geliştirdi. Müşteri sorularını anlama ve cevaplama yeteneği ile Selim, 6 milyon müşteri sorusuna %97 doğru niyet tanıma oranı ile cevap vererek verimlilik artışı sağladı.



Webhelp Türkiye müşteri temsilcisi verimliliğini artırmak için 7.500'den fazla temsilcinin görev aldığı çağrı merkezinde Sestek Konuşma Analizi teknolojisini konumlandırdı. Teknoloji, çağrılarının %100'ünün kaydedilip analiz edilmesine olanak tanıdı. Yapay zeka destekli kalite yönetim çözümü sayesinde temsilcilerin söz kesme oranlarında %86 düşüş ve çağrı kalite puanında %7 artış gözlemlendi.



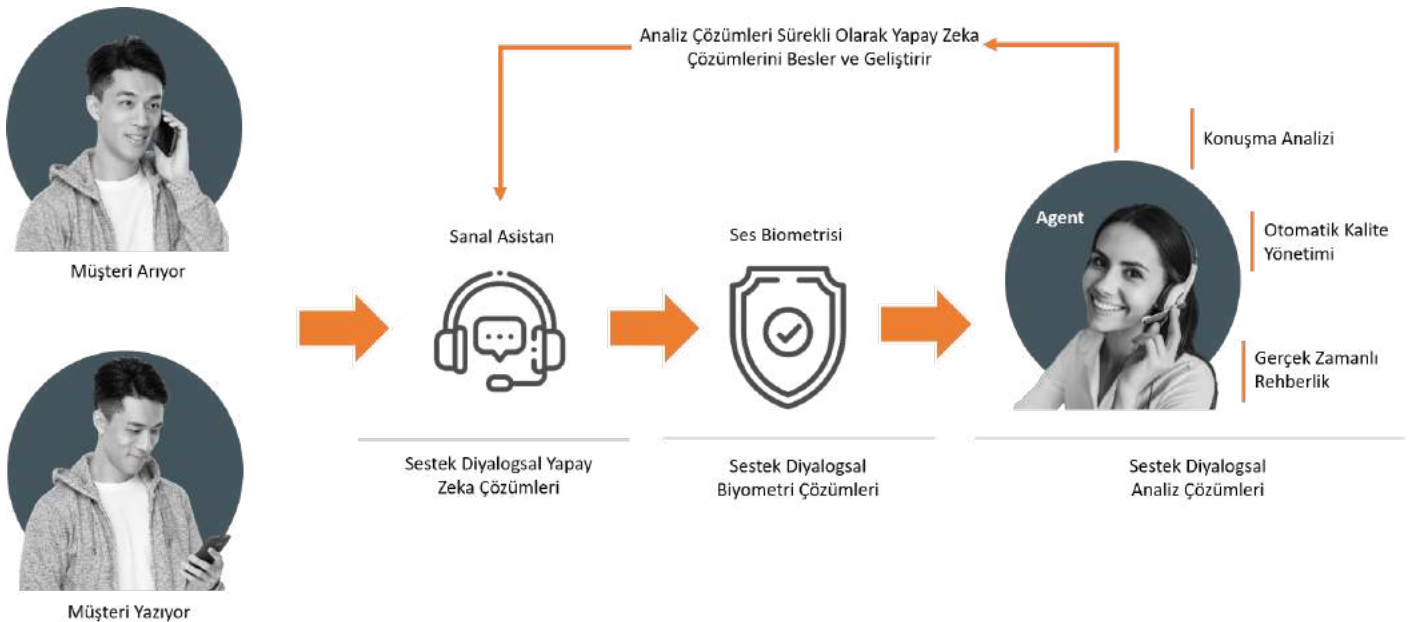
500'ün üzerinde müşteri temsilcisi ile hizmet sunan ING Türkiye çağrı merkezi, müşteri başına yaklaşık 60 saniye süren ve memnuniyeti azaltan uzun kimlik doğrulama sürecini kısaltmak istiyordu. Sestek'in pasif ses biyometrisi çözümünün konumlandırılmasıyla kimlik doğrulama sürecinde 15-30 saniyelik kısalma gözlemlendi. Bu sayede ortalama çağrı süreleri kısaldı ve ciddi tasarruf elde edildi.

TEKNOLOJİLER ARASINDA SİNERJİYİ YAKALAMAK

İdeal müşteri hizmetleri senaryosunda markalar müşterilerini sanal asistanlarla karşılamak istiyor. Böylece tekrar eden basit işlemlerin müşteri temsilcilerine zaman kaybettirmeden self servis ile gerçekleştirilmesi sağlanmış oluyor. Daha karmaşık işlemler talep eden müşterilerin öncelikli olarak arka planda gerçekleşen pasif ses biyometrisi ile farkına bile varmadan kimlik doğrulama aşamasından geçmeleri sağlanıyor.

Temsilciyle görüşmeyi tercih eden müşteriler, ilgili temsilciye geçmiş etkileşim kayıtlarıyla aktarılıyor. Böylece müşteri temsilcileri çok daha kısa sürede çözüm üretebiliyor. Bu aşamada müşteri-temsilci etkileşimi analiz ediliyor. Gerçek zamanlı analiz özelliği müşteri temsilcisine destek olurken; otomatik kalite yönetimi performans analizi gerçekleştiriyor.

Etkileşimin tamamlanmasıyla kaydedilen **diyalog verisi**, **sanal asistanın daha akıllı hale getirilerek performansının iyileştirilmesinde** kullanılıyor. Böylece çok daha fazla müşteri talebi temsilcilere ihtiyaç duyulmadan karşılanabiliyor.



Son Söz

Dijital dönüşüm hızlanırken, işletmelerden türünün en iyisi teknolojiler veya tek bir teknoloji sağlayıcının sunduğu çözüm platformu arasında seçim yapmaları bekleniyor. Sestek benimsediği ürün geliştirme ve pazarlama yaklaşımıyla her iki seçeneği de tercih eden karar vericilere hitap ediyor. Böylece, ses işleme, ses biyometrisi ve konuşma analizi gibi teknolojilerin en iyi şekilde harmanlandığı, kuruma özel çözümler geliştiriyor.

Sestek, self servis otomasyonu, biyometrik kimlik doğrulama ve konuşma analizi ile teknoloji eksiklerini giderip verimli çözümler sunarak kurumlara dijital dönüşüm yolculuklarında eşlik ediyor.

Sestek orkestrasyon platformu, kurumların müşteri hizmetleri süreçlerinde yapay zekayı konumlandırmalarını kolaylaştırıyor. Tek bir teknoloji sağlayıcı ile elde edilen bu eksiksiz platform sayesinde kurumlar müşteri deneyiminden ödün vermeden verimliliği garantiliyor, müşteri memnuniyetini artırıyor ve somut iş faydaları elde ediyor.

Dan Miller
OPUS Research Kurucusu



SESTEK

Sestek kurumların veri odaklı olmalarına, verimliliklerini artırmalarına ve müşteri deneyimini iyileştirmelerine katkıda bulunan ses ve yapay zeka teknolojileri geliştiren global Ar-Ge şirketidir.

Sestek'in yapay zeka destekli çözümlerinin temelinde konuşma sentezi, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve ses biyometrisi gibi patentli teknolojiler yer almaktadır. Prof. Dr. Levent Arslan tarafından 2000 yılında kurulan Sestek, müşteri hizmetleri alanında 21 yıllık uzmanlığıyla faaliyet göstermektedir.

www.sestek.com

opusresearch

www.opusresearch.net