



Etkileşimli Sesli Yanıt

Formant Bilişim Teknolojileri

Günümüzde diyaloga dayalı arayüzlere duyulan ihtiyaç sonucu ortaya çıkan teknolojilerden biri olan Etkileşimli Sesli Yanıt (Interactive Voice Response) teknolojisi kullanıcı ve yazılım etkileşimine olanak sağlar.

IVR sayesinde kullanıcılar sesli olarak veya tuşlama yoluyla önceden kaydedilmiş veya dinamik olarak hazırlanmış sistemler ile iletişim kurup çeşitli işlemlerini gerçekleştirirler.

Tüm gün hizmet verebilme kapasitesi ile IVR teknolojimiz kullanıcıya özel ve pratik çözümler sunarak kullanıcı deneyimini iyileştirir. Herhangi bir operatör gerektirmeyen IVR sistemi işletmelerin müşteri temsilcisine olan ihtiyacını azalttığı gibi iş gücü maliyetlerini de düşürür.



Gelişmiş Self Servis Deneyimi

Tuşlamalı menü yapılarına sahip İnteraktif Sesli Yanıt (IVR) sistemleri işletmeler tarafından müşterilerine sunulmaktadır. Ancak Bu yapıya sahip sistemler karmaşık olup müşteri açısından zaman kaybına yol açabilmektedirler. Sesli IVR müşterilerin kendi ifadelerini kullanarak sorunlarını çözmelerine olanak tanır. Böylece diğer IVR sistemlerine göre gelişmiş self servis deneyimi sunar ve müşteri memnuniyetini artırır.

Kaliteli Hizmet Sunun

Sesli IVR, müşterilere günün herhangi bir saatinde ulaşabilecekleri ve 7 gün 24 saat hizmet alabilecekleri pratik bir müşteri deneyimi sunarak zaman kaybı ve mağduriyetin önüne geçer. Müşterilerin bir kanalda başlattıkları görüşmeyi kolayca diğer kanallarda devam ettirmelerine olanak tanıyarak farklı kanallarda aynı hizmet kalitesini sunar.

Memnuniyeti Artırırken Masrafları Azaltın

İşletmeler hizmetlerinden memnun kalmayan müşterileri kaybetme tehlikesinin yanında bu müşterilerin etraflarına yaptıkları olumsuz yorumlar ile işletme/kurum imajına zarar verirler. Sesli IVR sunduğu gelişmiş self servis deneyimi ve 7/24 kaliteli hizmetiyle müşteri memnuniyeti artırır. Tüm müşteri etkileşim kanallarında tutarlı bir hizmet kalitesi sunan bu teknoloji, self servis oranlarında %30'luk bir artış sağlayarak işletme maliyetlerini düşürür.

Doğal Diyalog ile İnsansı İletişim

Sesli IVR, içerdiği doğal dil işleme (Natural Language Processing - NLP) teknolojisi sayesinde kullanıcıların karmaşık menüler arasında dolaşarak zaman kaybetmek zorunda kalmadan doğal ifadelerle konuşarak işlemlerini gerçekleştirmelerine yardımcı olur.

Anlamlandırma

Doğal Dil İşleme (NLP) sistemlerinin önemli bir bileşeni olan Niyet Tanıma (Intent Recognition) olarak bilinen anlamlandırma özelliği sayesinde kullanıcıların -karmaşık sorgular da dahil olmak üzere- taleplerini kendi sözcükleriyle ifade edebilmelerine olanak tanır. İfadelerin yeterince açık olmaması durumunda ek sorular sorarak müşterilerin gerçek taleplerini ortaya çıkarır. Böylece müşteriler ve yazılım arasında insansı bir diyalog kurulmuş olur.

Kişiyeye Özel Hizmet

Kaliteli müşteri hizmeti anlayışı farklı müşteri profilleri için değişken ihtiyaçlarını karşılamayı gerektirir. Sesli IVR, farklı müşteri profilleri 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 ile Çok Kanallı Deneyim

Sesli IVR, farklı istemci uygulamalarını ve kanalları destekleyerek işletmelerin uygulama ihtiyaçlarına göre çeşitli platformlara ve teknolojilere kolayca entegre olmasını sağlar. Sunduğu esneklik sayesinde işletmelere, müşteri deneyimini çok kanallı bir yaklaşımla otomatize etme fırsatı tanır. Böylece, müşterilerin diledikleri kanaldan aynı kalitede tutarlı bir self servis deneyimi yaşamalarına katkıda bulunur.

Esnek Yapı

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 tanır.

Adlandırılmış Varlık Tanıma

Sesli IVR'ın içerdiği Adlandırılmış Varlık Tanıma (Named Entity Recognition) özelliği ile işletmelerin sisteme tanıtılması zaman alan tarih, isim, sayı gibi dinamik alanları otomatik olarak etiketleyerek bu süreci kolaylaştırır ve hızlandırır. Böylece, her bir dinamik alanı ayrı ayrı tanımlamak için zaman kaybedilmemiş olur. Örneğin, alan “@tarih” şeklinde etiketlendiğinde; sistem müşterinin girdiği herhangi bir tarihi o alanla eşleştirir.

Pratik Karar Ağacı

Sesli IVR, klasik IVR sistemlerinde olduğu gibi bir karar ağacı üzerine yapılandırılmış olup 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 Çok Eşleşme için Ek Sorular

Sesli IVR, anlaşılması güç sorgularla karşılaştığında veya müşterilerin birden fazla menü seçeneği ile eşleşen bir şey söylemeleri durumunda ek sorular yönelterek müşterilerin ne demek istediğini anlar. 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 müşteriye uygun birime yönlendirir.

Kapsamlı Raporlama

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 tanır.

FORMANT

