



fintechtime.

FİNANSAL TEKNOLOJİ DERGİSİ

SAYI: 45 ŞUBAT 2024

FIYATI: 50 TL

CBOT

Kurucu ve CEO'su
Mete Aktaş

Pionr

Kurucusu
Yakup Sezer

Aktif Bank Müşteri Çözümleri

Genel Müdür Yardımcısı
Erkut Baloğlu

Bakiyem

CEO'su
Umut Yalçın

Dosya Konusu:
**FİNANSAL
HİZMETLERDE
YAPAY ZEKÂ EVRİMİ**

Finansal Teknolojilerin Yapay Zekâsı

Yunus Emre Berk
Oğuzhan Kundak

Katkılarıyla:

Alp Mete Şirin
Barış Yalın Uzunlu
Cemal Araalan
Cem Aydede
Doğa Karaçallık
Efe Zengin
Gülçin Aytemizel Telatar
Hakan Kantaş
Hasan Emre Özgür
İbrahim Alan
İbrahim Kudret Elçiboğa
Kahraman Anıl Tanış
Mert Çakar
Mine Taşkaya
Nevzat Aslan
Nuh Coşkun Yağmur
Sinem Cantürk

AHL Pay
Colendi
Craftgate
Elekse
Ozan
Payten
TahsilatApp
Tech4Pay
Sanction Scanner

**“İŞİMİZ BUGÜNÜ
DEĞİL, GELECEĞİ
ŞEKİLLENDİRMEK!”**

CBOT Kurucu ve CEO'su **Mete Aktaş**

İŞİMİZ BUGÜNÜ DEĞİL, GELECEĞİ ŞEKİLLENDİRMEK!



Diyalogsal yapay zekâ alanındaki liderliğini, Türkiye'de üretici yapay zekâyı temsil eden ilk marka olarak da pekiştiren CBOT'un Kurucu ve CEO'su Mete Aktaş ile bir araya gelerek sorularımızı ilettik.

◆ Funda Güleç Yalçın

CBOT'un kilometre taşlarını okurlarımıza hatırlatır mısınız? Yaratım sürecinden günümüze hangi aşamalardan geçtiniz?

Bugün dönüp baktığımda, zamanın ne kadar hızlı ve dolu dolu geçtiğini görmek beni çok mutlu ediyor. CBOT Platform'un yaratım sürecindeki hummalı çalışma zamanlarını, imzaladığımız ilk sözleşmemizi, ilk kez bir Gartner raporunda CBOT markasını gördüğüm anı hatırlıyorum da gerçekten bugün geldiğimiz noktada, dünyadaki en büyük teknoloji şirketleri ile birlikte anılan bütünsel bir diyalogsal yapay zekâ ürünü ve bu ürün ile hayata geçirilmiş 100'ün üzerinde proje ile muazzam bir yol kat etmişiz.

İlk kilometre taşımız, Türkiye'nin ilk yüzde yüz yapay zekâ tabanlı bankacılık sanal asistanını hayata geçirdiğimiz andır. Sonra çok değerli kurumlar ile finans ve sigortacılık alanında sofistike projeler hayata geçirdik ve bugün portföyümüzdeki 11'i banka olan 25'in üzerinde finans kuruluşu ile sadece Türkiye'de değil dünya çapında finans alanında önemli bir konuma geldik.

Bir diğer mihenk taşımız Gartner raporlarında CBOT'un dünyanın önde gelen yapay zekâ şirketleri ile birlikte çok defa yer alması. Bir başka önemli gelişme WhatsApp Business Çözüm Sağlayıcı olarak Meta ile iş birliği yapmamız oldu. Bu da bize hem kurumsal düzeydeki büyük projelerimizin yanında orta ölçekli iş ortaklarımıza da müşterileri ile en uygun kanal üzerinden buluşabilecekleri deneyimler yaratma fırsatı verdi.

C B O T

> CBOT Platform, yapay zekâ destekli sanal asistanlar, canlı destek ve akıllı IVR'lar, uçtan uca müşteri hizmetleri otomasyonu, kurumsal dil modelleri gibi çözümlerle sektöre öncülük ediyor.



Bir başka unutulmaz gelişme ürünümüzün kodsuz ve bütünsel bir yapıya kavuşması. Bir şirketin diyalogsal yapay zekâ konusunda hem müşterileri hem de çalışanları ile etkin bir iletişim kurmak için ihtiyaç duyduğu tüm bileşenleri ürünümüzün içinde sunabilmek üstelik bunu kodsuz bir şekilde, yüksek verimlilik ile yapabilmek gerçekten önemli bir aşamaydı bizim için.

Ve elbette, GPT konusundaki ARGE çalışmalarımız 2023 yılında bizim için tartışılmaz bir mihenk taşıdır. Hem Open AI gibi büyük dil modelleri ile entegre olarak yaptığımız projelerin hem de kurumların kendilerine özgü büyük dil modellerini yarattığımız modülümüz CBOT GPT'nin bizi bir yapay zekâ şirketi olarak dünyada ayrıcalıklı bir yere koyduğunu belirtmek isterim. Bu alandaki Türkiye'deki ilk şirket olduk.

Özetle, bu maratону, diyalogsal yapay zekâ alanındaki liderliğimizi, Türkiye'de üretici yapay zekâyı temsil eden ilk marka olarak da pekiştirdik.

CBOT Platformu ve çözümlerinizi genel hatları ile okurlarımıza hatırlatabilir misiniz?

CBOT Platform kurumsal seviyedeki ihtiyaçlara cevap verebilmek için gerekli tüm bileşenlere ve teknolojik altyapıya sahip olarak bütünsellik içeren bir diyalogsal yapay zekâ platformu.

CBOT Platform üzerinde oluşturduğumuz ilk sıkça sorulan sorular Chat botundan bu yana hep bir ARGE vizyonu ile hareket ettik ve ürünümüzü tamamen kendi teknolojimizle geliştirdik. Bu bağlamda CBOT teknolojilerinin yüzde yüz yetenekli Türk Mühendislerimizin eseri olduğunu söylemek beni her zaman gururlandırıyor. Üzerinde sayısız proje geliştirdiğimiz ve milyarlarca mesaj karşıladığımız altyapımızı bir adım öteye taşımak için sürekli dünyayı izledik, en gelişmiş teknolojileri araştırdık, yerli ve yabancı üniversitelerden başarılı akademisyenlerle iş birliği yaptık. ARGE yatırımlarımızı 2 yıl sonraki teknoloji görerek planladık ve hayata geçirdik.

Son gelişme olarak ürünümüze günümüze damga vuran üretici yapay zekâ teknolojisini de dahil ettik. Bunun "ChatGPT'ye entegreyiz" sıradan söyleminin çok ötesine geçen bir entegrasyon olduğunu özellikle vurgulamak isterim keza şu an bu konuda ciddi kavram kargaşası var. Biz CBOT olarak, büyük kurumlara ChatGPT'nin arkasındaki ana teknolojiyi kendi kurumsal ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan, onlara zaman, efor ve maliyetten tasarruf ettiren bir yapıda kullanma imkânı sunuyoruz. Bu alanda, global ölçekte farklılaşabilmek için ciddi çalışmalar yürütüyoruz.

Bugün, CBOT Platform, yapay zekâ destekli sanal asistanlar, canlı destek ve akıllı IVR'lar, uçtan uca müşteri hizmetleri otomasyonu, kurumsal dil modelleri gibi çözümlerle sektöre öncülük ediyor. CBOT'un bu entegre yapısına yeni özellik ve teknolojik yetkinlikler eklemeye devam ediyoruz. Bu sonu olmayan bir yol ve benim için de akademisyenler ve mühendislerle birlikte araştırmak, geliştirmek yeni çözümler yaratmak vazgeçilmez bir tutku.



2023 yılı hem sektör hem de CBOT açısından nasıl geçti?

Bence 2023 teknoloji tarihine adını yazdıracak bir yıl oldu. Yapay zekâ alanındaki en önemli gelişmelerden birine bu yıl tanık olduk. 2022'nin sonunda itibaren büyük bir ChatGPT dalgası yayıldı. ChatGPT'nin ve daha genel çerçevede GPT teknolojisinin, üretici yapay zekanın, taşıdığı potansiyel göz önüne alındığında çok haklı bir ilgi gördüğünü düşünüyorum. Yapay zekâ disiplini bir adım öteye taşıyan bir gelişme ile birlikte ChatGPT etrafında gittikçe büyüyen bir ekosistem oluştuğuna tanık olduk. İrili ufaklı birçok şirket üretici yapay zekâ ile ne yapabileceğini düşünmeye başladı, birçoğu da akılcı çözümler olarak hayatımıza girdi. Statista'nın öngörüsüne göre 2023 yılında sadece üretici yapay zekâ pazarı 207 milyar dolarlık bir büyüklüğe ulaşacak. Artık insan ve yapay zekâ her zamankinden daha yakın bir ilişki içinde olduğunu görüyoruz, ChatGPT sayesinde yapay zekânın elini her daim sırtımızda hissettiğimiz bir dost konumuna geldiğini düşünüyorum. Tüm bu gelişmeler profesyonel hayatını yapay zekâ alanında geçirmiş bir mühendis olarak beni çok heyecanlandırıyor elbette. Bu rüzgâr bizim gibi ARGE şirketleri için çok önemli fırsattı ve bu konuya ciddi odaklandık, odaklanıyoruz.

Geçtiğimiz Haziran ayında, kurumların kendi özel dil modelleriyle entegre olabilen CBOT GPT'yi piyasaya sürdük. Başta büyük bankalar olmak üzere, ülke ekonomisinin lokomotifi konumundaki birçok kurum tarafından büyük bir ilgi gördü ve Türkiye'de üretici yapay zekâ denince akla ilk gelen şirket olmayı başardığımızı düşünüyorum. CBOT GPT bizim ürünümüzün bütünsel yapısını en yeni teknolojiler ile bir adım öteye taşımamızı, kurumsal ihtiyaçlara eksiksiz cevap vermemizi sağladı.

2023 bizim için de yapay zekâ dünyası için de unutulmaz bir yıldı.



› GPT ve üretici yapay zekâ şu an için her yerde, her sorunu çözebilen bir sihirli değnek değil, bu teknolojilerin neyi yapabileceğini neyi yapmayacağını veya zorluğun üstesinden gelmek için gerekli olup olmadığını tespit etmek önemli.

CBOT GPT ile GPT teknolojisini kurumsal kullanıma sundunuz. İlgı nasıl, hangi avantajları sunuyorsunuz? Neyi farklı yapıyorsunuz? Portföyünüzde kimler var?

Türkiye’de yapay zekâ alana liderlik eden şirket olarak GPT teknolojisi insanlık için yeni bir kavram olsa da elbette CBOT için yeni değil. İlk çıkış noktasından itibaren Ar-Ge ekibimiz ile birlikte takip ettiğimiz gelişmelerden biriydi üretici yapay zekâ ve taşıdığı potansiyelin de farkındaydık. Çalışmalarımızı bu alana yoğunlaştırdık ve bu teknolojiyi özellikle beklentileri ve güvenlik istekleri çok yüksek olan bankalar basta olmak üzere GPT teknolojisini büyük kurumların ihtiyaçlarına cevap verebilen bir yapıda nasıl sunabiliriz sorusuna odaklandık.

ChatGPT’nin ve hazır birtakım modellerin kurumsal esneklik ve özelleştirilebilirlik gibi, verinin korunması gibi konularda sınırlamaları var ve bu hali ile özellikle bankacılık sektörü için kullanılması pek olası görünmüyordu. Biz de ilk olarak kurumsal kullanım için oluşturulan CBOT GPT’yi sanal asistan uygulamaları için piyasaya sürdük. Bu sayede bankaları ve diğer kurumları GPT ile, kendi güvenli ortamlarında ve kurumun kendi bilgi kaynaklarından cevap üreten bir şekilde buluşturuyoruz. Böylece, örneğin bir banka kendi belirlediği alanlarda doğru yanıtlar verebilen, özelleştirilmiş bir sanal asistana sahip olabiliyor. Veri setlerini kurumsal bakış açısıyla gözden geçirerek, yanıtların yüksek doğruluk ile, yasal ve kurumsal standartları karşılamasını sağlamak ve tüm bunları kurumların kendi güvenli sunucularında yapabilmek... Tabii ki, bunu başarmak ciddi düzeyde uzmanlık gerektiriyor. OpenAI ve benzeri sistemlere bağımlı olmayan bir seçenek olarak öne çıkan bu çözüm tam da kurumların ihtiyaç duydukları bir modeldi ve çıktığı andan itibaren büyük bir ilgili gördü. Çünkü yatırım yapma gücüne sahip tüm şirketler bu dönemde GPT’yi en doğru şekilde nasıl kullanabiliriz, bu alanda hangi kullanım alanları bize için en fazla değer katar, en doğru yol arkadaşı kim olabilir gibi sorulara yanıt arıyordu. Bizim hem bir danışman hem de uzun soluklu bir iş ortağı olarak konumlanmış olmamız ve kurumlara bu anlayışla yaklaşmamız da ilgiyi arttırdı.

Bankalar, sigorta şirketleri, havayolu şirketleri, ilaç şirketleri, perakende devleri, kamu kurumları ve daha birçok sektör lideri kurum CBOT GPT’ye ilgi gösterdi. Piyasada 2017 yılından beri oluşturduğunuz güven ile birlikte bu konuda da is ortaklığımızın güvenini hissediyor olmak açıkçası tüm çalışmalarımızda aynı bir motivasyon kaynağı, her birine ayrı ayrı teşekkür ediyorum.



CBOT GPT için şirketlerin nasıl bir hazırlık ve kontrol listesi yapmaları gerekiyor? Şirketlere neler önerirsiniz? Nasıl başlamalı, nasıl ilerlemeliler?

Bu konuyu müşterilerimizle yaptığımız görüşmelerde de sıkça dile getiriyoruz. Tabi başlangıç noktası, kurumun bir yapay zekâ stratejisinin olması ve GPT'nin kendisine bu strateji içinde yer bulması. Kurumun hangi kullanım alanında GPT ile bir çalışma yapmak istendiğini çok net bir şekilde tanımlanması ilk adım. Bazen öyle konular geliyor ki GPT kullanılmasına hatta bazen yapay zekâ kullanılmasına gerek olmayabiliyor, böyle durumlarda biz bunun uygun bir kullanım yeri olmadığını açıklıkla paylaşıyoruz. Çünkü GPT ve üretici yapay zekâ şu an için her yerde, her sorunu çözebilen bir sihirli değnek değil, bu teknolojilerin neyi yapabileceğini neyi yapmayacağını veya zorluğun üstesinden gelmek için gerekli olup olmadığını tespit etmek önemli.

Ayrıca, özellikle bankacılık gibi düzenlenmiş alanlarda güvenlik ve gizlilik analizlerinin yapılması yine kritik bir

önem taşıyor. Bir diğer önemli konu, kurumların insan kaynaklarını ve yapay zekâyı nasıl bir iş birliği modeli içine yerleştireceklerini iyi analiz etmeleri. Özellikle GPT sonrasında çalışan verimliliğinin artırılması anlamında gerçekten çok büyük bir potansiyel var. İhtiyacı ve gereklilikleri doğru tanımladıktan sonra sıra doğru yol arkadaşını bulmaya geliyor. Özellikle banka yöneticilerine, bu alanda yetkin, yeterince tecrübe biriktirmiş ve halihazırda sektörü tanıyan, sektör dinamiklerini, müşteri beklentilerini bilen bir iş ortağı ile devam etmelerini öneririm. Sadece teknik olarak değil çalışma kültürü ve disiplini anlamında da bir banka ile çalışabilmenin farklı özellikler gerektiğine inanıyorum. Örnek çalışmaların yapılması, bunların test edilmesi ve belirlenen sınırlı bir alan ile başlanması, sonrasında ölçeklendirme ve yaygınlaştırma planı dahilinde daha geniş bir alanda kullanılması en önemli adımlar, bizim bugüne kadar hayata geçirdiğimiz projeler ve edindiğimiz deneyimlerden yola çıkarak özetleyebileceğim noktalar.



Gartner raporlarında teknoloji devleri ile yer aldınız. Bu başarınızın sırrı nedir? Rapor konusunda da bilgi alabilir miyiz?

Dünyada bu alanda çalışan çok sayıda şirket sayabilirsiniz, hatta sayıları birkaç bine ulaşan şirketin faaliyet gösterdiğini söyleyebilirim, ama burada şampiyonlar ligi olarak ifade edebileceğimiz bir klasman olduğu da bir gerçek... Bu konuda pazardaki önemli oyuncularını gösteren, karar vericilerin sürekli takip ettiği ve güvendiği kaynakların başında Gartner raporları geliyor. En son 2023'te CBOT, Gartner tarafından önde gelen diyalogsal yapay zekâ platformları arasında bir kez daha gösterildi. Gartner tarafından Ağustos 2023'te yayınlanan "Voice of the Customer for Enterprise Conversational AI Platforms" raporunda önde gelen küresel diyalogsal yapay zekâ platformu sağlayıcılarından biri olarak gösterilen şirketimizin bir kez daha önde gelen diyalogsal yapay zekâ platform sağlayıcılardan biri olarak anılmasının gururunu yaşadık. Yer aldığımız bu son rapor, Gartner Peer Insights diye adlandırılan müşteri geri bildirimleri içeriğini, 18 aylık dönem için sentezleyen bir Gartner araştırma raporu. Kullanıcıların sunduğu bakış açısı ve bireysel ayrıntılı incelemeler, şirketler için, satın alma süreçlerinde ek bir kaynak olması için sunuluyor. Aslında bu rapor kullanıcıların perspektifinden genel bir bakış veriyor. CBOT'un bu raporda, dünya devlerinin de aralarında bulunduğu, farklı coğrafyalarda kurulu birçok lider şirketle birlikte yer alması global rekabette hangi kulvarda koştuğumuz da bir göstergesi oldu. Görüşlerini paylaşmak bizi destekleyen ve raporda yer almamızı sağlayan değerli müşterilerimize de sizin aracılığınızla tekrar teşekkür etmek isterim.

Üretici yapay zekâ teknolojisinin iş verimliliği ve inovasyonda yeni bir standart belirlediği söyleniyor. Bu teknolojinin finans sektörüne özel olarak sağladığı en önemli fırsatlar neler?

Finans sektörü gerek hitap ettiği müşteri kitlesinin genişliği ve buradaki ihtiyaçların çeşitliliği gerekse organizasyonel olarak büyük ve karmaşık yapılar olması itibarıyla üretici yapay zekanın çok önemli potansiyel kullanım alanları sunduğu bir sektör. Bu alanları müşteriye yönelik alanlar ve çalışanlara yönelik alanlar olarak ikiye ayırmak gerekir. En çok öne çıkan kullanım alanı, sanal asistanlar. Üretici yapay zekâ ile bu asistanlar daha geniş bir kapsamda cevap verebiliyor, bir danışman, bir finans asistanı gibi tanımlanabiliyor, daha insansı bir deneyim yaratabiliyor. Bir diğer konu üretici yapay zekayı veri analizi ve tahminleme

kullanarak daha kişiselleşmiş deneyimler sunulması. Risk yönetimi ve dolandırıcılığı önleme çalışmaları da yine üretici yapay zekâ ile geliştirilebilecek bir başka alan. Çalışan tarafına bakacak olursak, buradaki büyük verimlilik potansiyelinden söz etmemiz gerekir. Operasyonel süreçleri otomatikleştirme ve iyileştirme finans kurumlarına daha verimli ve etkin çalışma fırsatı sunuyor. Örneğin bir bankanın birçok alanda, çok sayıda dokümana sahip olduğunu biliyoruz. Özellikle belli rollerde çalışanların zamanlarının büyük bölümü bazı bilgileri bu dokümanlardan aramakla geçiyor. GPT ile çalışan ve bankanın veri tabanına entegre bir sistem ile çalışanlar sorularına bu dokümanlara dayalı yanıtları birkaç saniye içinde alabiliyor. Bu sadece hukuk, mevzuat, müşteri hizmetleri gibi alanlarla sınırlı değil bankanın birçok alanında kullanılabilecek bir özellik. Benzer şekilde bir sigorta şirketinin mevcut tüm poliçelerinin bir GPT yapısı ile entegre edildiğini düşünün. Herhangi bir müşterinin poliçesi ile ilgili sorulan bir soru, binlerce belki milyonlarca poliçe arasından o müşterinin poliçesine ulaşarak yine saniyeler içinde yanıtlanıyor. Böyle bir kullanım hem çalışanlara hem müşterilere yardımcı olacak nitelikte. Biz birçok büyük kurumsal müşterimizle bu tür çalışmaları halihazırda yürütüyoruz.

CBOT Platform, sofistike sanal asistanların oluşturulmasını ve sürekli geliştirilmesini sağlayan araçlar sunuyor. Platformunuzun sağladığı 'insani diyalog geliştirme' yeteneği ile müşteri hizmetleri ve kullanıcı deneyimi alanlarında nasıl bir dönüşüm öngörüyorsunuz. Bu dönüşümü sağlarken karşılaştığınız en büyük zorluklar nelerdir?"

Kullanıcı ile insani bir diyalog yürütme yeteneği belki de alanımızın en zorlu noktalarından birisi. Sunulan deneyimi önemsemek ve ona odaklanmak çok kritik. Çok iyi bir teknolojiye sahip olabilirsiniz ama bunu iyi bir deneyime dönüştüremiyorsanız son kullanıcı için bir değer sunamıyorsunuz demektir. Bu sebeple biz deneyim tarafını çok önemsiyoruz.

Öncelikle bir diyalogu takip edebilmelisiniz, kullanıcının bir adım önce söylediğini hatırlamalısınız, daha sonra deneyimi sürekli iyileştirmeniz gerekiyor, bunun gibi birçok incelik diyalogu robotik olmaktan çıkarıp insani hale getiriyor. Bir diğer önemli nokta entegrasyon yetenekleriniz, bir bankanın iç sistemlerine entegre olup müşteriye kişisel bilgilerle cevap verebiliyorsanız bu da daha doğal ve bütünsel bir deneyim sunuyor. Tüm bu entegrasyonların kodsuz bir şekilde tasarlanmasını sağlayarak bankalara zamandan ve maliyetten ciddi bir tasarruf ettiriyor.

Bunlara ek olarak kapsamınızı çok dar tutmamalısınız. Kullanıcının sorduğu sorulara yanıt verebilmelisiniz, eğer yanıt veremediğiniz sorular varsa bunları kapsama dahil etmelisiniz. Müşterinin ifadelerini doğru şekilde anlamlandırmak elbette işin en kritik noktalarından. Tüm bunlar insani bir deneyim için olmazsa olmaz özellikler. Biz insani bir deneyim yaşatmak için zaten gelişmiş teknik özelliklere sahiptik ancak ChatGPT ve CBOT GPT'yi kullanarak artık daha geniş bir kapsamdaki sorulara, daha doğru yanıtlar verebilmek ve deneyimi daha insani hale getirebilmek bizim için de çok daha kolay bir hale geldi. GPT sayesinde bir banka veya yatırım şirketi müşterisine mevcut yatırım raporlarına, şirket bilançolarına dayalı olarak saniyeler içinde bilgi verebilir. Bir soruya her seferinde farklı şekilde ve zengin bir ifade gücü ile yanıt verebilir. GPT teknolojisi mevcut zorlukları aşmamızı ve daha insani bir deneyim sunmamızı sağlayan çok önemli bir araç ve bu teknolojiyi kullanılabilir hale getirmeye yetkin bir şirket olarak, GPT'yi insani diyalog anlamında etkili bir şekilde kullanıyoruz.



> Diyalogsal yapay zekâ ve üretici yapay zekâyı bir evlilik veya çok sağlam bir dostluk gibi görüyorum. Birlikte kullanıldıklarında çok etkin, şaşırtıcı derecede iyi deneyimler sunmamızı sağlıyorlar.

Yapay zekâ alanındaki yeni gelişmeler ışığında, diyalogsal yapay zeka ile üretici yapay zeka arasındaki temel farkları neler? Bu teknolojilerin birlikte kullanıldıklarında kurumlara nasıl bir katma değer sunduklarını öğrenebilir miyim?

Diyalogsal yapay zekâ ve üretici yapay zekayı bir evlilik veya çok sağlam bir dostluk gibi görüyorum. Birlikte kullanıldıklarında çok etkin, şaşırtıcı derecede iyi deneyimler sunmamızı sağlıyorlar. Bunun en iyi örneklerinden birisi zaten ChatGPT. Bu iki alan arasındaki farkları bilmek önemli. Diyalogsal yapay zekâ, kullanıcılarla doğal ve anlamlı diyaloglar kurma yeteneğine odaklanıyor, temel amacı, kullanıcıların sorularını anlamak ve uygun yanıtlar sunmak. Bu deneyimi chat botlarda, sanal asistanlarda, sesli asistanlarda görüyoruz. Diyalogsal yapay zekâ kullanılan sistem, genellikle doğal dil işleme (NLP) ve makine öğrenimi tekniklerini kullanarak, kullanıcıların taleplerini ve sorularını anlamak ve yanıtlamak için eğitiliyor. Üretici yapay zekâ ise içerik oluşturma ve üretme yeteneğine odaklanıyor, kullanıcıların metin, resim, ses ve animasyon gibi çeşitli içerikleri üretmelerini sağlıyor. Bu teknoloji elbette chat botlar, sanal asistanlar, sesli asistanlarda da kullanılıyor ama bunun ötesinde metin üretimi, içerik otomasyonu ve medya üretimi gibi alanlarda çok önemli bir potansiyele sahip. Bunların birlikte kullanımı müşteri deneyimini çok insani hale getirmenizi, geniş bir kapsamda hizmet vermenizi ve doğruluk oranlarınızı en üst seviyede tutmanızı sağlıyor. Özellikle müşteri hizmetleri alanının dönüşümünde çok büyük yer bulacağını düşünüyorum. Bunun yanında çalışanların desteklenmesi ve operasyonel verimliliğin artırılması da yine bu teknolojilerin birlikte kullanımı ile kurumların odaklanacağı bir başka alan olacak.



➤ CBOT GPT bizim ürünümüzün bütünsel yapısını en yeni teknolojiler ile bir adım öteye taşımamızı, kurumsal ihtiyaçlara eksiksiz cevap vermemizi sağladı.

CBOT Speech müşteri deneyimi ve iletişim konusunda nasıl bir katkı sağlıyor? Hedef kitesinde kimler var? Yapı nasıl işliyor? Entegrasyon konusunda bilgi alabilir miyim?

CBOT Speech bizim sese dayalı otomasyon teknolojimiz. Bir bankanın çağrı merkezi deneyimini hayal edelim. Müşteri çağrı merkezini aradığında tıpkı yazılı kanalda bir chatbot deneyiminde olduğu gibi onu bir sesli asistan karşılıyor, nasıl yardım edebileceğini soruyor. Doğal dil işleme teknolojisi bu insan ifadesini anlamlandırıp doğru yanıtı veriyor. Bu doğru yanıt, müşterinin sorusunun doğrudan yanıtı da olabilir, onu uygun bir başka kanala veya bir insana yönlendirmek de olabilir. Ama müşterinin ilk diyalogunu otomatize etmek ve derdini anlamak bile çok ciddi bir verimlilik sağlıyor. Elbette diyalogu otomasyon ile sonuna kadar sürdürmek de mümkün. Buradaki doğru akışı oluşturmak işin önemli noktalarından birisi, bir diğer nokta ses ile gelen girdiyi doğru şekilde anlamak. Bizim hali hazırda piyasadaki öne çıkan çağrı merkezi teknolojileri ile entegrasyonumuz mevcut, bu teknolojimizi kullanan büyük bankalar da var. Çağrı merkezlerinin geleceği olarak gördüğümüz bu sistemin, insan-yapay zekâ iş birliğinin en güzel örneği olduğunu düşünüyorum. İlk aşamada yapay zekâ destekli bir deneyim ama gerekli ise insanın devreye girmesi hem müşteri deneyimini hem verimliliği gözetken çok etkin bir model. Çağrı merkezlerinin de bu modele ilgi göstermeye başladığını görüyoruz. Gelecekte birçok müşteri hizmetleri şirketi bu model ile çalışacak ve insanı, yapay zekâ ile çözülebilecek konuların ötesinde daha karmaşık ve insan dokunuşunun gerekli olduğu noktalarda konumlandırılacak.

İşinizin potansiyeli, dönüştürdüğü / dönüştüreceği sektörler ve geleceği hakkında neler söylemek istersiniz?

Önümüzdeki dönemde, yapay zekâ sistemlerinin daha sofistike hale gelmesi bekleniyor. Farklı teknoloji disiplinlerinin birbirleri ile entegre şekilde kullanımı ile birçok karmaşık sorunların çözülmesi için kullanılacak. Bunun bir örneği ChatGPT aslında, diyalogsal yapay zekâ ve üretici yapay zekâyı birlikte kullanıyor. Üretici yapay zekanın kurumlarda gerçek kullanım alanlarında yer alacağını düşünüyorum. Bu konuda çalışmalar yapan çok sayıda irili ufaklı şirket var ve gelişen bir ekosistemden söz ediyoruz. Gelecekte, yapay zekâ, nesnelerin interneti (IoT) ile daha fazla entegre hale gelecek. Bağlantılı cihazlardan elde edilen veriler, yapay zekâ algoritmaları tarafından analiz edilerek daha akıllı ve otomatik sistemler oluşturulacak. Sesli asistanlar, görüntü tanıma sistemleri ve diğer etkileşim araçları, insana daha yakın bir şekilde çalışacak ve insanların günlük hayatlarında daha fazla yer alacak. Finans sektörü çok yönlü yapısı ile bu gelişmelerden en fazla etkilenecek sektörlerden birisi kanımca, hem müşteri deneyimi daha sade ve basit hale gelecek hem de operasyonel verimlilik artacak. Gerek müşterilerin gerekse çalışanların hayatında daha fazla yapay zekâ tarafından üretilmiş araç göreceğiz.



Ar-Ge yatırımlarınız sürececek mi? Şimdiye dek yaptığınız yatırımların şirketin gelişimine nasıl bir katkısı oldu?

Elbette, bir Ar-Ge şirketi olarak yatırımlarımızı devam ettireceğiz. Alanımız sürekli gelişen bir alan ve bunu ChatGPT'nin çıkışı ile hep birlikte gördük. Bizim görevimiz bu gelişmeleri 2 yıl önceden görmek ve buna uygun yatırımları planlamak. Kendimizi bir Ar-Ge şirketi olarak konumlamamız sayesinde bundan sonra neyin geleceğini anlayabiliyoruz, müşterilerimize vizyon sağlayabilecek paylaşımlarda bulunabiliyoruz. Ürünümüzü de bu inovasyon vizyonu ile geliştiriyoruz. CBOT Platform bugün bütünsel bir anlayışla çözüm sunar hale geldiyse bu bizim inovasyon kasımının gücü sayesinde. Ama elbette iş birliklerimizin önemini yadsıyamam. Değerli akademisyenlerle birlikte çalışarak bu noktaya geldik ve hem Türkiye'den hem dünyadan akademik dünya ile yaptığımız işi birliklerini artırarak sürdüreceğiz. Ürün ve hizmet yelpazesi açısından planlarımız hazır, bunları hayata geçireceğiz. Elbette teknolojiye yatırım aslında yetenekli insan kaynağına yatırım yapmayı da gerektiriyor. İnsan kaynaklarını geliştirmeye büyük önem veriyor, yetenekli profesyonelleri çekme, eğitme ve elde tutma konularına odaklanıyoruz. CBOT olarak, bizim işimiz bugün değil, geleceği şekillendirmek. Her yaptığımız projeyi bir başlangıç olarak alıyoruz, örneğin CBOT GPT bu alanda bizim için bir başlangıç, yapacak çok işimiz var. Teknolojinin sınırlarını zorlayan projelerle adımızı duyurmaya devam edeceğiz.

Kısa ve orta vadeli planlarınızda neler var? Müşterilerinizi hangi yenilikler bekliyor?

En öncelikli hedefimiz ürünümüzü sürekli olarak geliştirmek, belirttiğim gibi sürekli gelişen teknolojinin odağında yer alıyoruz. Mevcut müşterilerimize ve portföyümüze bu yıl katılacak değerli kurumlara dünyadaki en gelişmiş teknolojiyi, onların kullanabileceği şekilde getirmeyi kendimize bir ödev olarak alıyoruz. Bunun yanında müşterilerimizle uzun soluklu ve derinlemesine ilişkiler yürütüyoruz, onları sürekli beslemek ve farklı kullanım alanlarındaki ihtiyaçlarını da karşılayarak bütünsel bir hizmet sunabilmek bizim için çok önemli. Özellikle bankalar çok geniş yapılar ve ürünümüzü birçok alanda, birçok iş birimine fayda sağlayacak şekilde kullanıyorlar. Bu konuya odaklanmaya devam edeceğiz. Yeni müşteriler tarafında, portföyümüze bankacılık, sigortacılık, diğer finansal hizmetler, perakende ve e-ticaret, sağlık, kamu, telekomünikasyon gibi birçok sektörden yeni kurumlar eklemeyi sürdüreceğiz. Bu yıl yüzde 100'ü aşan bir büyüme elde ettik. Bunun yanında geçen yıllarda olduğu gibi 2024'te de sosyal sorumluluk odaklı projelerde yer almayı çok isteriz. Bayer iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz "Bilene Sor" adlı sanal asistan, kadın sağlığı konusunda farkındalık yarattı. İlerleyen dönemlerde özellikle dezavantajlı bölgelerde olmak üzere kullanımı daha da yaygınlaşacak. Benzer şekilde finansal okuryazarlık, eğitim, sağlık gibi alanlarda topluma değer katacak işler için çalışmaya CBOT ailesi olarak hazırız.

