



CBOT & MetropolCard :

MetropolCard ile Sürdürülebilir Dönüşüm: Güçlü Bir İşbirliğinin Başarı Hikayesi

İhtiyaç

Günlük 400.000'i aşkın aktif kullanıcı ve 50.000'den fazla üye işyeriyle MetropolCard, hızla büyüyen yapısıyla kullanıcı taleplerini aynı hızda karşılamak zorunda. Ancak tekrar eden soruların çağrı merkezine yönelmesi, hem kullanıcı tarafında bekleme sürelerini uzatıyor hem de operasyonel verimliliği düşürüyordu.

Kart kullanımı, bakiye sorgulama, üyelik işlemleri gibi basit talepler için temsilci kaynağı kullanılması; daha öncelikli destek ihtiyaçlarının geri planda kalmasına neden oluyor, maliyetleri artırıyordu.

- Dijital dönüşümle karbon ayak izini azaltmak
- Müşteri memnuniyetinde artış
- Çağrı merkezinde verimlilik

MetropolCard, Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı olarak sektördeki farkını hem sürdürülebilirlik yaklaşımı hem de teknolojik yatırımlarıyla ortaya koyuyor. 81 il ve 922 ilçede, 50.000'i aşkın üye işyeri ağına sahip olan şirket,

1 milyonu aşan fiziksel kart kullanıcısı ve 400.000'den fazla günlük aktif mobil uygulama kullanıcısıyla sektörde lider konumda. Bu geniş kullanıcı kitlesine hızlı, kolay ve etkili bir deneyim sunabilmek için yapay zekâ destekli çözümlere yatırım yapmaya devam ediyor.

Sanal asistanlar, kullanıcı ihtiyaçlarını anında karşılayarak memnuniyeti artırırken, kurumlara da hem zaman kazandırır hem de iş gücünü daha verimli kullanma imkânı sunar.

Çözüm

MetropolCard Asistan, OpenAI'nin en yeni modeli GPT-4o teknolojisi kullanılarak oluşturuldu. Projede ayrıca, MetropolCard'ın sağladığı doküman, içerik ve bilgi kaynakları CBOT tarafından özel embedding modelleri ile işlenerek RAG (Retrieval-Augmented Generation) altyapısına entegre edildi. Bu sayede, kullanıcıların yönelttiği sorulara hem doğal dil işleme gücüyle hem de MetropolCard'ın kurumuna özgü bilgileri temel alarak doğru ve tutarlı yanıtlar verilebildi.

Proje kapsamında, asistanın kullanıcıyı ihtiyaç duyduğu her anda canlı destek (Live Chat) kanalına yönlendirebilmesi de sağlandı. Böylece hem dijital asistan üzerinden hem de canlı temsilci desteğiyle uçtan uca bir müşteri deneyimi oluşturuldu.

Sonuç olarak MetropolCard, yapay zekâ destekli dijital dönüşüm adımıyla hem müşteri memnuniyetini hem de operasyonel verimliliğini ileriye taşıdı; sürdürülebilir, ölçeklenebilir ve teknoloji tabanlı bir kullanıcı deneyimi standardı oluşturdu.



1. Dijital Dönüşümle Karbon Ayak İzinin Azaltılması

Dijital asistanlar sayesinde geleneksel çağrı merkezi süreçleri dijital ortama taşınarak fiziksel ofis kaynaklarının ve seyahatlerin azaltılması sağlanır. Bu sayede, operasyonel verimlilik artarken, enerji tüketimi ve karbon salınımı da önemli ölçüde düşer.

MetropolCard Asistan, çevre dostu bir çözüm sunarak, daha sürdürülebilir bir müşteri hizmetleri deneyimi oluşturur.

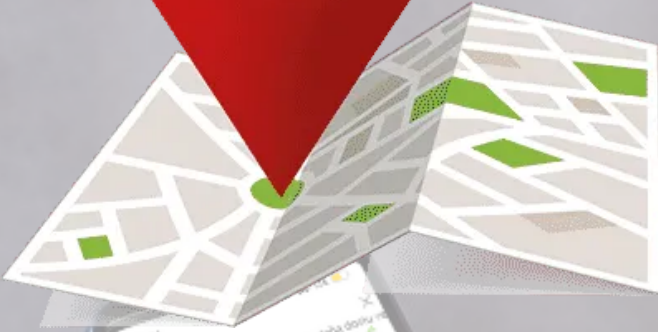
2. Müşteri Memnuniyetinin Artırılması

MetropolCard Asistan, hızlı ve doğru yanıtlarla kullanıcı deneyimini geliştirir, proaktif destek ve kişiselleştirilmiş hizmet sunarak müşteri memnuniyetini artırır. Bu, marka sadakati sağlar ve müşteri ilişkilerini güçlendirir.

3. Çağrı Merkezinde Verimlilik Sağlanması

MetropolCard Asistan, basit ve tekrarlayan talepleri otomatikleştirerek, çağrı merkezi ajanlarının daha karmaşık ve değerli sorunlara odaklanmasını sağlar. Bu, temsilcilerin daha stratejik görevlerde zaman harcamasına imkan tanır, böylece müşteri hizmetleri daha etkili hale gelir.

Hedef : 1M Konuşma / Yıl



METROPOLCARD ASİSTAN KAPSAM

Sıkça Konuşulan Konular

Entegrasyon Yapılan Sistemler

- CBOT Canlı Destek Sistemi

Kanallar

- Mobil

- Yeni Kart Talep
- Kayıp Kart İşlemleri ve Kart kaybı
- Gift nerelerde geçerli, gift mağazaları hangileri, giftpay mağazaları
- Kart ve Hesap Ekstre Talebi
- Businesscard Talebi
- Fiziksel Kart Talebi
- Kart Yenileme Talebi
- Kart hakkında bilgi hakkında
- Yemek kartı başvurusu
- Kart Kullanılırken Karşılaşılan Sorunlar
- Kart Gönderim Durumu veya Kartın Kişiye Ulaşmaması
- Kartın Temassız Ödeme Özelliği
- Kart Ekleme Talebi
- Kart Numarası Öğrenme Talebi
- Kartın Kırılması veya Hasar Görmesi
- Kart Teslim Edilene Kadar Mobil Uygulama Kullanımı
- Sanal Kart Kullanımı

CBOT HAKKINDA

2017 yılındaki kuruluşumuzdan bu yana, kurumsal düzeyde yapay zeka tabanlı platformumuz sayesinde, kurumlara uçtan uca müşteri desteği sunuyor, onlara güç veriyoruz.

CBOT olarak, ileri düzeyde Üretici ve Diyalogsal Yapay Zeka teknolojileriyle şirketlere ve kamu kurumlarına, son kullanıcılar ya da çalışanlarla etkileşim kuran sanal asistanlar ve sohbet tabanlı otomasyon sistemleri geliştirme imkanı sunuyoruz. Platformumuz, 100'den fazla işletme tarafından tercih edilmekte ve özellikle finansal hizmetler, e-ticaret, telekomünikasyon ve müşteri hizmetleri alanlarında öne çıkmaktadır.

Gartner pazar raporlarında yer almamızın yanı sıra Meta, Google, OpenAI ve Microsoft gibi global teknoloji liderleriyle işbirliklerimizle de dikkat çekiyoruz. Kodlama gerektirmeyen, ödüllü yapay zeka platformumuz, Geniş Dil Modelleri (LLM) ve Doğal Dil İşleme (NLP) sistemleriyle sorunsuz bir entegrasyon sağlayarak müşteri ve çalışan deneyimlerini güçlendiren hibrit modeller sunuyor.



Neden CBOT ?



Sektör Odağı

2017'den beri, kurumsal düzeyde sohbet tabanlı yapay zeka projelerine öncülük ediyoruz.



Yeni Nesil Teknoloji

Kendi teknolojilerimizi oluşturarak ve dünyanın en büyük teknoloji platformlarıyla işbirliği yaparak, gelişmelere öncülük etmeyi amaçlıyoruz.



Hız & Kalite

Tam kapsamlı, uçtan uca, kod gerektirmeyen platformumuz sayesinde, proje sürelerimizi 2-4 haftaya düşürüyoruz.



Adanmışlık

Müşterilerimizin sanal asistan projeleri için iç kaynakları tahsis etmesine gerek duymadan, deneyimli ekibimizle proje sürecinin tamamında tam sorumluluk üstleniyoruz.