



CBOT & Türkiye Finans :

*Türkiye Finans Dönüşüyor:
Güçlü Bir İşbirliğinin Başarı
Hikayesi*

İhtiyaç

Geleneksel çağrı merkezi altyapıları, özellikle yoğun dönemlerde müşterilere zamanında ve tutarlı yanıt vermekte zorlanıyor. Bu durum sadece bekleme sürelerini uzatmıyor, aynı zamanda müşteri memnuniyetini doğrudan etkiliyor. Türkiye Finans da artan dijital kanal trafiğiyle birlikte, müşteri hizmetlerini daha verimli hale getirecek yeni bir yaklaşıma ihtiyaç duyuyordu. Özellikle tekrar eden, basit soruların insan temsilciler tarafından yanıtlanması hem zaman hem kaynak israfına yol açarken, daha karmaşık konulara yeterli dikkat ayrılamıyordu. Türkiye Finans'ın bu bağlamdaki ihtiyacı üç temel başlıkta öne çıktı:

- Tekrarlı soruların otomasyonu
- Bekleme sürelerinin sıfıra indirilmesi
- Çağrı merkezinde verimlilik



Türkiye Finans; 1991 yılında %100 yerli sermayeli ilk özel finans kurumu olarak kurulan “Anadolu Finans” ile 1985-2001 yılları arasında “Faisal Finans Kurumu” adıyla katılım bankacılığı hizmeti sunan “Family Finans”ın 2005 yılında güçlerini birleştirmesiyle kurulmuştur.

Dijitalleşmeyi sürdürülebilir bir gelişim alanı olarak gören Türkiye Finans, müşteri deneyimini her temas noktasında güçlendirmeyi hedefliyor. Bu hedef doğrultusunda CBOT ile kurulan iş birliği, bankanın dijital kanallarını daha erişilebilir, hızlı ve kullanıcı dostu hale getirmek için atılmış güçlü bir adım oldu.

Sanal asistanlar, finansal hizmetlerde müşteri ihtiyaçlarına anında çözüm sunarak hem memnuniyeti yükseltir hem de kurumlara iş gücü ve zaman açısından önemli avantajlar sağlar.

Türkiye Finans ile Hayata Katıl!



Çözüm

Türkiye Finans'ın dijital müşteri hizmetleri stratejisine uygun olarak geliştirilen ARI, bankanın web ve mobil uygulamalarında kullanıcılarla doğal bir diyalog kurarak binlerce farklı senaryoda destek sunuyor. Proje kapsamında geliştirilen ARI, bankacılık işlemleriyle ilgili en sık karşılaşılan soruları anında ve doğru şekilde yanıtlayarak, çağrı merkezi üzerindeki operasyonel yükü önemli ölçüde azaltıyor.

CBOT'un doğal dil işleme (NLP) altyapısı ile geliştirilen bu asistan, kullanıcıdan gelen mesajları önceden tanımlanmış intent gruplarıyla eşleştiriyor ve bankanın bilgi tabanına entegre çalışarak anlık, güvenilir yanıtlar sunuyor. Ayrıca, hiyerarşik yapıdaki intent mimarisi sayesinde hem genel hem de oldukça spesifik sorular karşısında etkili ve tutarlı bir iletişim sürdürülebiliyor.

ARI yalnızca bilgi sunmakla sınırlı kalmıyor; belirli işlemler için arka uç sistemlerle entegre çalışarak kullanıcıların bazı bankacılık adımlarını doğrudan dijital kanallar üzerinden gerçekleştirmesini de sağlıyor. Örneğin, havale/EFT limit güncelleme veya kredi kartının yurt dışı kullanıma açılması gibi işlemler, bu asistan üzerinden doğrudan gerçekleştirilebiliyor. Bu fonksiyonlar, botun pasif bir bilgi sağlayıcıdan çok daha fazlası olduğunu ve aktif bir dijital işlem aracına dönüştüğünü gösteriyor.

1. Tekrarlı Soruların Otomasyonu

Müşteri hizmetlerine yöneltilen soruların büyük kısmı tekrar eden içeriktedir. ARI, bu soruları otomatik yanıtlayarak hem temsilcilerin üzerindeki yükü azalttı hem de kullanıcıların bilgiye anında ulaşmasını sağladı.

2. Bekleme Sürelerinin Sıfıra İndirilmesi

Kullanıcılar çağrı merkezine ulaşmak için sıklıkla beklemek zorunda kalıyordu. CBOT'un 7/24 hizmet veren ARI, bu bekleme süresini ortadan kaldırarak müşterilere anında yanıt alma deneyimi sundu.

3. Çağrı Merkezinde Verimlilik Artışı

CBOT'un sanal asistanı, tekrar eden talepleri devralarak çağrı merkezi ekiplerinin daha verimli çalışmasını sağladı. Bu sayede temsilciler, zamanlarını düşük öncelikli işlemler yerine daha karmaşık ve değer yaratan konulara ayırabildi.



1M Konuşma / Yıl



TÜRKİYE FİNANS “ARI” KAPSAM

Entegrasyon Yapılan Sistemler

- EFT / Havale Güncelleme
- Alışveriş Ayarları Güncelleme

ve daha fazlası...

Kanallar

- Websitesi
- Mobil

Sıkça Konuşulan Konular

- Kredi İşlemleri
- Kâr Oranı Bilgisi
- Ödeme Koşulları
- İhbarname Detayları
- Hesap Açma ve Kapatma
- Hesap Türleri
- Kredi Kartı Borcu
- Limit Artırma
- Kart Aidat Bilgisi
- Şifre İşlemleri
- IBAN Bilgisi
- EFT/Havale Saatleri
- Şube ve ATM Bilgileri
- Havale/EFT Limit Güncelleme

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.