

BANKANIZ SİZİNLE KONUŞUYOR

GELİŞMİŞ SES TEKNOLOJİLERİ ALANINDA HİZMET VEREN SPEECHOUSE, TÜRKİYE'NİN LİDER BANKALARINDAN GARANTİ BANKASI İLE GÜÇLERİNİ BİRLEŞTİREREK SES TEKNOLOJİSİ SERVİSİ İLE BANKACILIK İŞLEMLERİNİN KONUŞULARAK YAPILABİLDİĞİ VE TÜRKİYE'DE BİR İLK OLAN MOBİL İŞLEM ASİSTANI MİA'YI HAYATA GEÇİRDİ. 350 BİN AKTİF KULLANICI İLE TÜRKİYE'NİN EN ÇOK KULLANILAN BOT UYGULAMASI MİA HAKKINDA BİLGİ ALMAK İÇİN GARANTİ BANKASI ŞUBESİZ BANKACILIK BİRİM MÜDÜRÜ DENİZ GÜVEN VE SPEECHOUSE CEO'SU TARKAN ERSUBAŞI İLE BİR ARAYA GELDİK...

Duygu Sayiner / duygu.sayiner@platinonline.com



Bir hizmet düşünün... Bankanızdan bilgi almak istediğiniz bir konu var, ancak sormak istediğiniz şeyin bankacılıkta hangi terime karşılık geldiğini bilmiyorsunuz. EFT, Swift, Virman gibi kelimeler size hiç tanıdık da gelmiyor. Aklınızdan da "İzmir'de okuyan oğluma para göndermek istiyorum." gibi oldukça basit bir cümle kalıbıyla açıklamak geçiyor. Acaba size yanıt verecek böyle bir uygulama var mı? Evet, var. Garanti Bankası'nın Mobil İşlem Asistanı yani MİA, Garanti Cep şubesinde yer alan bir sesli işlem asistanı. Bu hizmet sayesinde bankacılık işlemlerinizi tamamen doğal bir konuşmaya dayalı olarak sesle gerçekleştirebilirsiniz. MİA, yapılmak istenen işlemi dinliyor, gerçekleştiriyor ve gerektiğinde kullanıcının aradığı adımı kolayca karşısına çıkarıyor. Asistana ulaşmak için Garanti Cep'te herhangi bir ekrandayken, ekranı aşağıya doğru çekmeniz yeterli. Artık MİA sayesinde otomobil kullanırken, spor yaparken ya da yemek pişirirken ellerinizi kullanmadan sadece sesli komutlarla bankacılık işlemlerinizi rahatlıkla yapabilirsiniz.

"50 BİNDEN FAZLA ÇAĞRI DİNLEDİK"

Garanti Bankası, Türkiye'de 20 yıldır dijital bankacılık yapıyor. Garanti Cep ve Garanti İnternet kullanıcılarının toplamını oluşturan dijital bankacılık aktif kullanıcı sayısı neredeyse 5 milyon. Bunun 3,7 milyonunu mobil kullanıcılar oluşturuyor. Bununla birlikte çağrı merkezlerine yılda 60 milyondan fazla çağrı geldiğini ifade eden Garanti Bankası Şubersiz Bankacılık Birim Müdürü Deniz Güven,



GARANTİ BANKASI ŞUBESİZ BANKACILIK BİRİM MÜDÜRÜ DENİZ GÜVEN VE SPEECHOUSE CEO'SU TARKAN ERSUBAŞI

bunu en iyi şekilde yönetebilmek için müşterilerin isteğine ve ihtiyacına göre teknolojik bir çözüm bulmanın önemli olduğunu söylüyor. Deniz Güven, 2013 yılında hayata aldıkları bir proje hakkında şunları söylüyor: "Müşteriler çağrı merkezini aradıklarında ne istiyorlar? Çağrılarının içerisinde hangi kelimeleri kullanıyorlar? Biz bunları anlamak için 50 binden fazla çağrı dinledik. Ekibimiz müşterilerin ne anlatmak istediğiyle ilgili önemli bir harita çıkarttı. Teknolojimizi tamamen bu harita üzerine kurdük. EFT, Swift ya da Virman gibi her müşterinin bilemeyeceği bankacılık terimleri yerine, 'ben para transferi yapacağım' ya da 'ben para yollayacağım' şeklinde basit anlatımlar seçtik. Müşterilerimize bankacılık terimlerini öğretmek yerine, onların gerçekten ne anlatmak istediğiyle ona karşılık bulabilmek bizim onlara sunabildiğimiz en önemli özellik."

TEK CÜMLE İLE İŞLEM YAPABİLİRSİNİZ

MİA'nın çıkış noktasının da akıllı çağrı yönlendirme servisine çok benzediğini söyleyen Deniz Güven, sözlerine şöyle devam ediyor: "Biz bu uygulamanın ilk örneklerini Apple'ın asistanı Siri'de gördük. Siri'nin en önemli özelliklerinden biri size bilgileri sesiyle aktarıyor olması. Biz de buna benzer bir projeyi bankacılık tarafında niye yapmayalım diye düşündük. Speechouse ile bir araya geldik. Garanti Cep'in içerisinde yer alan MİA, yapmak istediğiniz bankacılık işlemlerini hızlı bir şekilde ve sizin hayatınızı daha kolaylaştıracak şekilde yapıyor. Örneğin siz para transferi yapmak istiyorsunuz. Bunun için önce hesabınızı seçmeniz gerekiyor. Ardından para transferini gerçekleştireceğiniz kişinin bilgilerini girmeniz lazım. Bu eğer bir EFT işlemiyse IBAN ve hesap bilgilerinizi de bilmelisiniz. Yeni başlayan bir EFT işlemiyse il ve ilçe bilgisini de girmelisiniz. Bunların hepsini biz müşterilerimize zaten kolay bir şekilde sunuyoruz. MİA'daki amacımız tüm bu işlemleri en basit hale getirmek. Yani burada tek bir cümleyle işlemlerinizi yapabilirsiniz. MİA'ya 'ben X kişiye 5 TL para göndermek istiyorum' demeniz yeterli..."

2 MİLYON SORUYA CEVAP VERİYOR MİA, çoğu insana belli bir kitleye özel sunulmuş bir servis gibi gözükmesine rağmen şu anda aktif kullanıcı adedinin 350 bini geçtiğini ifade eden Deniz Güven, konuyla ilgili şu açıklamalarda bulunuyor: "Biz genelde bazı şeyleri içsel olarak sorularız. Örneğin geçen ay kaç para harcadığımızı, çocuğumuzun eğitim masraflarının ne kadar tuttuğunu, yazın yaptığımız seyahatte ne kadar masraf yaptığımızı sorgulayabiliriz. MİA size bunların cevabını verebiliyor. Yani siz MİA ile, banka şubesine gittiğinizde fiziksel olarak karşınızdaki insanla yapabileceğiniz iletişimi kurabiliyorsunuz. Biz bu projede Speechouse ile, ses teknolojilerini teknoloji olmaktan çıkartıp aslında öğrenen akıllı servisler ve insani servislere çevirebilmeyi amaçladık. MİA bugün 350 bin kişinin yaklaşık 2 milyon sorusuna cevap verir durumda. Arka tarafta tam anlamıyla bir yapay zeka olmasa bile aslında öğrenen bir zeka var. MİA'ya belli periyotlarla sorular öğretiliyor ve her geçen gün MİA daha fazla soruya cevap verir hale geliyor. Mesela MİA'ya bugüne kadar 10 binden fazla evlenme teklifi geldi. MİA bu soruya 'seni arkadaş olarak görüyorum' şeklinde cevap veriyor. Tüm bu sorular aslında müşterilerin MİA'yı ne kadar insani gördüklerinin en önemli göstergelerinden biri..."



MİA SAYESİNDE TALEPLERİN SESLE BELİRTİLMESİNİN ARDINDAN BANKACILIK İŞLEMLERİ, ADETA BİR MÜŞTERİ TEMSİLCİSİYLE KARŞILIKLI KONUŞUR GİBİ HIZLA GERÇEKLEŞTİRİLEBİLİYOR. BÖYLECE GARANTİ CEP'İ KULLANAN MÜŞTERİLER EN KARMAŞIK SORULARA BİLE ANINDA CEVAP ALABİLİYOR VE İŞLEMLERİNİ SERİ BİR ŞEKİLDE SONLANDIRABİLİYOR

"ORTAK FİKİR VE VİZYONUMUZU HAYATA GEÇİRİYORUZ"

Garanti Bankası'na MİA çözümünü sunan Speechouse'un CEO'su Tarkan Ersubaşı ise hayata geçirdikleri projeye ilgili şu açıklamalarda bulunuyor: "Ne kadar iyi bir futbolcu olursanız olun, size iyi bir saha ve oyuna çıkacak bir maç lazım. Bizim işimizde de fikirlerinizi hayata geçirecek platformu biri size sunuyorsa, hiçbir zaman kafanızdaki yenilikçi çözümleri uygulayacak fırsatınız olmuyor. Garanti Bankası bu anlamda bizlere büyük bir imkan sunuyor. Hem yenilikçi fikirleri çok açık hem de birlikte çalışma ve kazanma kültürünü çok önde tutan bir kurum. Ortam böyle olunca da herkesin hem keyif aldığı hem de gurur duyduğu projeler ortaya çıkıyor. Bizim bu projedeki amacımız Garanti Bankası'na herhangi bir teknolojiyi empoze etmek değildi. Bizde böyle bir teknoloji var alın, kullanın demedik. Biz onlarla birlikte bir ekip kurarak, fikirlerimizi ve vizyonumuzu paylaşarak birlikte yol aldık. Tam anlamda bir iş ortağı olarak ortak vizyon ve fikirlerimizi hayata geçirdik. Bizim iş birliğimizin en önemli yanı projeye bir ihtiyacı çözmeye gözüyle bakıyor olmamız. O gözle bakınca projeler daha anlamlı ve daha sağlıklı oluyor. İşimizi yaparken ortaya çıkacak projenin kalitesine çok önem veriyoruz. Bu noktada firma kültürlerinin önemi ortaya çıkıyor. Birlikte çalışırken bir sıkıntı yaşanırsa bunu nasıl çözeceğimize birlikte odaklanıp çözüyoruz. Burada önemli olan işin fayda sağlayacağı en önemli paydaş olan Garanti Bankası müşterisini mutlu etmek. Bankacılık ve finans bizim en çok önem verdiğimiz sektörlerden biri. Garanti Bankası için 'konuşma tanıma' teknolojilerini kullanan uygulamalar geliştirerek hizmet sunmak hem bizim işimizi ileri taşıyamaz hem de bu sektöre kalıcı bir fayda bırakmamız açısından büyük önem taşıyor. MİA sunduğu özel tasarlanmış deneyimle, para transferinden döviz alış satışına, en yakın ATM'yi bulmaktan piyasa bilgilerine, kredi kartı borcundan, kira ödemelerine kadar Garanti Cep'ten yapılan işlemleri sesle gerçekleştirmeyi sağlıyor. Yeni dijital kanallar çıkınca duyularını fazla kullanamıyorsunuz. MİA gibi projeler sayesinde farklı bir iletişim deneyimi ortaya koyabiliyorsunuz."