

Seste detaya inme vakti!

Speechouse Ses Teknolojileri Kıdemli Direktörü Taylan Kapan: "Yapay zekâda gelişmeler ve algoritmaların iyileşmesiyle sistemlerin başarı oranları artacak. Bulut tabanlı çözümler öne çıkacak."



Handan Aybars

Müşteri sadakatini güvence altına almak her zamankinden daha zor. Giderek daha fazla şirket, müşteri deneyiminde farklılaşma çabasında. Ses teknolojilerini kullanan çözümlerin en önemli avantajı ise zaman tasarrufu ve maliyet avantajı sağlaması. Geline noktada ileri ses teknolojisi Konuşma Tanıma (Speech Recognition), Konuşmacı Doğrulama (Speaker Verification), Metni Sese Çevirme (Text-to-Speech) ve Konuşma Analizi (Speech Analytics) gibi alt başlıkları kapsıyor. Speechouse Ses Teknolojileri Kıdemli Direktörü Taylan Kapan, bu gelişen tabloda hedeflerini müşterilere zaman kazandırmak olarak gösterdi ve ekledi: "Ayrıca ses teknolojilerini kullanan firmalar kişileri sesleri ile eşleştirerek müşteri güvenliğini en üst noktada tutuyor."

Araştırmalar da ses teknolojilerinin artan önemini ortaya koyuyor. Opus Research'ün 400 şirket yöneticisi ile görüşerek hazırladığı rapora göre, katılımcıların %99'u, müşterilere ses teknolojileri ile hizmet vermeyi şirketlerinin gelecekteki kurumsal stratejisinin kritik bir parçası olarak görüyor. Ayrıca araştırmada yer alan şirketlerin %87'si bu teknolojilerin verimliliği artırmada, %77'si yeni iş fırsatlarını görmede, %62'si ise gelirleri artırmada etkili olduğunu belirtiyor. Taylan Kapan'ın dikkat çektiği gibi, müşteri sadakatinde önemli yer tutan ses teknolojileri, bu yönüyle şirketlerin geleceği için de hayati önem taşıyor. Müşterilerin hızlı ve en kolay şekilde hizmet almalarını sağlayan gelişmiş ses teknolojileriyle müşteri memnuniyeti artırılırken,

tüm çağruları uçtan uca analiz eden çözümler sayesinde olası krizler hızla tespit edilebilir hale geliyor. Bu detaya dikkat çeken Taylan Kapan'ın belirttiği gibi son yıllarda ise çoğunlukla otomasyonla verilmesi mümkün olan hizmetlerde arayüz olarak ses teknolojilerinden faydalanma eğilimi artış gösterdi. Güvenlik tarafında da bu teknolojiler sıkça kullanılıyor. Verilen hizmetin kalitesinin ölçümü ve hizmetteki gelişme alanlarının keşfi gibi konularda da ileri ses teknolojileri kullanımının önem kazandığına dikkat çeken Taylan Kapan, sorularımızı yanıtladı:

Bu gelişim, Ar-Ge önceliklerinizi nasıl etkiliyor?

2018 yılında Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından Ar-Ge merkezimizin tescil edilmesiyle birlikte, çağrı merkezi sektörüne yön verecek teknolojiye dayalı birçok önemli çözüm ürünü geliştirdik. Böylece teknolojiyi dışarıdan ithal ederek yüksek bütçeli ve uzun zaman alan çözümler sunmak yerine, firmaların ihtiyaçlarına uygun çözümleri, kendi ekibimizle üreterek yüzde yüz yerli hizmet fırsatı sağlıyoruz. Makul maliyetlerle çok daha hızlı hizmet sunma kabiliyetine sahibiz. Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi ve Old Dominion University ile gerçekleştirdiğimiz akademik iş birlikleri sayesinde katma değeri yüksek yazılımlar üreterek iletişim merkezlerinin standartlarını yükseltme hedefindeyiz. Odağımızda ileri ses teknolojilerinde Konuşma Analizi başta olmak üzere; BOT, yapay zekâ, biyometrik doğrulama, iş zekâsı, müşteri hizmetlerine yönelik performans yönetimi araçları, satış ve tahsilat gibi daha birçok konu var. 2025 yılı için hedefimiz toplamda 13 projeyi sonuçlandırmak.



Speechouse Ses Teknolojileri Kıdemli Direktörü

Taylan Kapan

İleri Ses Teknolojileri alanında özellikle müşteri söylemlerinin doğru sınıflandırılması ve söylemlerin yoğunlaştığı konuların trendlerinin çıkarılması kapsamında çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Ayrıca duygu analizi algoritmalarını kullanarak söylemlerin pozitif veya negatif anlam taşıması durumlarına göre yapılacak analizleri derinleştiriyoruz.

Şirketlerin ileri ses teknolojilerine bakışı nasıl ve beklentileri neler?

Şirketler müşteri deneyimi ve yatırımın geri dönüşü açısından ses teknolojilerine çok sıcak bakıyorlar. Ayrıca bu teknolojileri araştırdıklarında, müşterilerine daha fazla ve çeşitli sayıda hizmeti verebileceklerini keşfediyorlar. Örneğin; tuşlamalı bir sesli yanıt sisteminde verilebilecek self servis otomasyon uygulaması daha sınırlıyken, Konuşma Tanıma teknolojileriyle verilebilecek hizmet uygulamaları çok daha fazla. Teknoloji, siz onu doğru uyguladığınız ve doğru bir şekilde insanla buluşturabildiğiniz ölçüde var olabilir. Eğer bunu

başaramazsanız en ileri seviyeye gelmiş teknolojiyi kullansanız bile başarısız olursunuz. Bu yüzden biz odağımıza kullanıcı deneyimini yerleştiriyoruz. Bu sebeple teknolojiyi başka yerden satın almış olmasına rağmen uygulamasını bizimle yapmayı tercih eden birçok kurum mevcut.

Ses teknolojilerinde ihracat yaptığınız ülkeler ve hedef ülkeleriniz hangileri?

Şu anda 3 uluslararası havayolu şirketine ileri ses teknolojileri çözümlerimizle hizmet veriyoruz. Almanya ve Kanada'da İngilizce, Almanca ve Türkçe dillerinde bu projeleri gerçekleştiriyoruz. İngiltere'de ofisimiz mevcut. Ortadoğu bölgesinde ciddi bir potansiyel olduğunu düşünüyor ve buraya yatırım yapıyoruz.

Bu başlıkta trendler neler olacak? Bu trendler doğrultusunda sizin ne gibi yeni ürünleriniz ya da teknolojileriniz gündeme gelecek?

Müşteri hizmetleri tarafında Konuşma Analizi çözümleri önümüzdeki dönemlerde de sıcak başlıklardan biri olmaya devam edecek. Şirketler müşterilerine

verdikleri hizmet kalitesini ne kadar artırırlarsa o kadar büyüyeceklerinin farkındalar. Yapay zekâ tarafındaki gelişmeler ve algoritmaların daha da iyileşmesiyle birlikte bu sistemlerin başarı oranlarında ciddi artışlar meydana geldi. Artık konuşmaları çok daha yüksek başarı oranlarıyla metne dönüştürebiliyor ve anlamlandırabiliyoruz. Aynı şekilde analitik araçlar da gelişiyor. Bu sayede çok daha isabetli öngörüler ortaya

çıkarabiliyoruz. Özellikle tekrar eden ve belli kurallara bağlı rutin işlerde artık insan gücüne ihtiyaç duymayacağız. Otomasyon her alanda hayatımıza daha fazla girecek. Teknoloji sayesinde insan gücüne, onlara esas ihtiyaç duyduğumuz noktalarda ve daha karmaşık işleri yapmaları için alan açılmış olacak. Ses arayüzüne aslında robotik tarafında veya akıllı asistan gibi alanlarda da ihtiyaç duyuluyor. Dolayısıyla bu arayüzün en az insan kadar konuşulanları

anlayan ve diyalog kurabilen bir seviyeye gelmesi gerekiyor.

ChatGPT gibi yapay zekâ teknolojileri doğal dil işleme konusunda yeni bir çığır açtı. Bir adım sonrasında şirketler, mevcut akıllı asistanlarını yalnızca sıkça sorulan sorulara cevap veren kısıtlı yapıdan kurtarıp, hizmet verilen sektörde uzmanlaşmış yeni akıllı asistanlar geliştirerek müşterilerine çok daha fazla konuda hizmet verebilecekler. Biz de bu hedef doğrultusunda

algoritmalarımızı sürekli iyileştiriyoruz. Ayrıca bulut tabanlı çözümlerin penetrasyonu daha da hız kazanacak. Türkiye gibi belli başlı sektörlerde sıkı regülasyona sahip coğrafyalarda henüz aşılması gereken engeller olsa da bulut çözümler dünyada her sene daha fazla firma tarafından tercih ediliyor. Mevzuatlarda yapılacak değişikliklerle Türkiye'de de bulut tabanlı çözümlerin daha hızlı bir şekilde hayatımıza girdiğini göreceğiz.