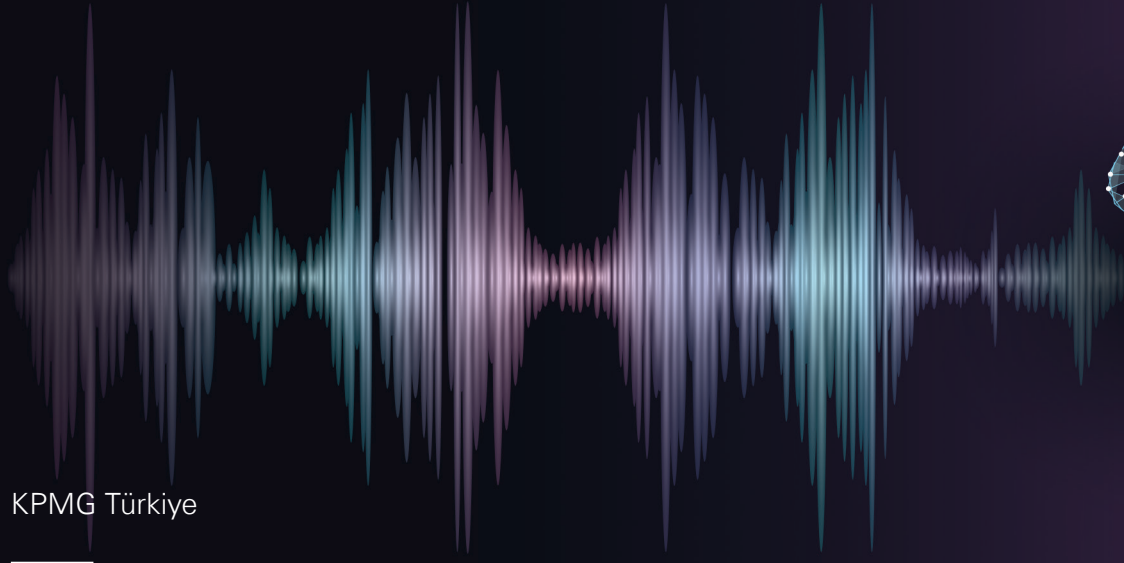




# Akıllı Sanal Asistan



KPMG Türkiye

[kpmg.com.tr](http://kpmg.com.tr)



# Akıllı Sanal Asistan (chatbot) nedir ?

Sanal asistan, dijital dünyada yazılı ve sözlü olarak kullanıcılar ile ihtiyaç duydukları anda iletişim kurmayı sağlayan yapay zeka destekli sohbet yazılımıdır.

Sadece kendisine soru sorulduğunda yanıt verebileceği gibi, kullanıcı ile etkileşime girerek gerektiğinde bir çalışanın sergileyeceği davranışları öğrenme ve uygulama yeteneğine sahiptir. Anlık mesaj ve konuşma yolu ile web ve mobil uygulamaların sağladığı servisleri daha basit ve kolay erişilebilir hale getirme amacıyla son dönemde sıklıkla tercih edilmektedir.

## Neden şimdi ?

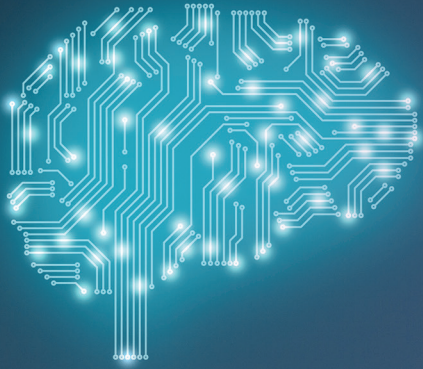
Türkiye’de ve dünyada daha önce benzeri görülmemiş COVID-19 salgını hemen hemen her sektördeki dinamikleri etkilemekte, iş süreçlerinde değişiklikler oluşmaktadır. Kısa zaman diliminde ortaya çıkan bu yeni düzene mevcut kaynaklar ve sınırlı çalışanlar ile uyum sağlamaya çalışan kurumların iletişim gücünü yüksek tutacak ve verimli çalışma ortamını devam ettirecek önlemlere olan ihtiyacı da artmaktadır.

## Yaklaşımımız

KPMG olarak yapay zeka ve doğal dil işleme konusundaki uzmanlığımızı teknoloji işbirlikleri ile harmanlayarak kurumların var olan güncel problemlerine kısa sürede çözüm sağlayacak, hızlı ve ölçeklenebilir sanal asistan yazılımı geliştirmekteyiz. Bu yenilikçi yaklaşım ile COVID-19 sebebiyle iş dünyasında yaşanan uzaktan çalışma ve sınırlı iletişim probleminin yarattığı sosyal ve ticari etkileri hafifletmeyi amaçlamaktayız.

## Temel uygulama alanları





# Platformun temel özellikleri



## Yapay zeka ve doğal dil

- Arka planda çalışan doğal dil işleme (NLP) ve makine öğrenimi ile doğal ve basit diyalogların yanı sıra sürekli etkileşim gerektirecek konularda dahi gerekli görevleri tamamlama yeteneğine sahiptir.
- Reaktif ve proaktif dialoglar ile kullanıcı deneyimini geliştirme ve kişiselleştirme imkanı sağlar.



## Müşteri hizmetleri

- Konuşmanın herhangi bir yerinde kullanıcıyı çağrı merkezine yönlendirmesi gerektiğini bilir, gerektiğinde farklı servisler ile entegreli çalışarak aralıksız kullanıcı deneyimi sağlar.



## Çoklu kanal desteği

- Web, mobil veya herhangi bir cihaz ile entegre olacak şekilde tasarlanmış olup, kanal bağımsız olarak kullanıcı desteği sağlar.



## Hızlı ve tam entegrasyon

- Açık kaynaklı SDK sistemleri ile popüler uygulamalar ve var olan kurum içi uygulamalar ile hızlıca entegre olabilmeyi sağlarken geliştiricilere de kolay ve hızlı test etme imkanı verir.



## 7/24 Erişilebilir sistem

- Hızlı ve güvenilir cevaplar vererek, kullanıcıları beklemek zorunda bırakmadan 7/24 kesintisiz destek sağlar.



## Analitik ve raporlama sistemi

- Gelişmiş raporlama özelliği ile kullanıcılar ve mobil asistan arasındaki geçmiş etkileşimleri analiz etme imkanı sağlar.
- Güncel konuları fark ederek asistanın öğrenmeye devam etmesini ve sürekli güncel kalmasını kolaylaştırır.



## KVKK uyumlu altyapı

- KVKK ve Veri Güvenliği süreçlerine uyumlu altyapılar ile entegre edilerek kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi sunarken kişisel verilerin korunmasına da olanak sağlar.



# Başlıca faydalar



## Acil durum desteği

- Türkiye’de ve dünyada daha önce benzeri görülmemiş pandemi durumlarında sınırlı çalışan ve sınırlı çalışma saatlerinde bile 7/24 destek sağlayarak müşteri memnuniyetinde ve işlem süreç yönetiminde aksamaların oluşmasının engellenmesi.



## Müşteri memnuniyetinin sağlanması

- Artan müşteri kitlesine destek veren mevcut dijital kanalları Mobil Asistan ile destekleyerek müşterilere doğrudan, basit ve doğal bir etkileşim olanağının sunulması.
- Binlerce müşteriye aynı anda ve ihtiyaç duyulduğu zaman destek sağlanması.



## Çağrı merkezi yoğunluğunun azaltılması

- Daha önceden çağrı merkezi çalışanlarının üstlendiği basit ve tekrarlanabilir işleri Mobil Asistan’a yönlendirerek çalışanların daha kaliteli ve tatmin edici işlerde kullanılmasının sağlanması.
- Kaynakların doğru kullanılması ile çağrı merkezindeki operasyonel verimliliğin artırılması.



## Dijital dönüşümde rekabet avantajı

- Günden güne artan teknoloji ve kurumlar arasındaki rekabet ortamını yapay zeka ile avantaja çevirecek sistemlerin tasarlanması.
- Var olan sistemleri değiştirme gerekliliği olmadan dijital dönüşüm konusunda büyük bir adım atılması.



## Sürdürülebilir ve geliştirilebilir mimari

- Oluşturulan Sanal Asistanları değiştirme gereksinimi olmadan ilerde doğabilecek yeni ihtiyaçlara çözüm sağlayan sistemlerin tasarlanması.

## Contact:



**Emin Alper Karaçar**  
Şirket Ortağı,  
BT Lideri ve Kamu Sektörü Lideri  
Danışmanlık Hizmetleri  
akaracar@kpmg.com



**Gökhan Mataracı**  
Direktör,  
Veri ve Analitik Lideri  
Danışmanlık Hizmetleri  
gmataraci@kpmg.com

### For detailed information:

KPMG Turkey  
Clients & Markets  
tr-fmmarkets@kpmg.com

### İstanbul

İş Kuleleri Kule 3 Kat 1-9  
34330 Levent İstanbul  
T : +90 212 316 6000

### Ankara

The Paragon İş Merkezi Kızılırmak Mah.  
Ufuk Üniversitesi Cad. 1445 Sok. No:2  
Kat:13 Çukurambar 06550 Ankara  
T: +90 312 491 7231

### İzmir

Heris Tower, Akdeniz Mah. Şehit Fethi Bey  
Cad. No:55 Kat:21 Alsancak 35210 İzmir  
T: +90 232 464 2045

[kpmg.com.tr](http://kpmg.com.tr)  
[kpmgvergi.com](http://kpmgvergi.com)



Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative ("KPMG International") bir İsviçre kuruluşudur. KPMG ağına üye olan bağımsız firmalar, KPMG International'a bağlıdır. KPMG International'ın müşterilere sunduğu herhangi bir hizmet yoktur. Hiçbir üye firmamızın KPMG International'ı veya başka üye firmayı, aynı şekilde KPMG International'ın da hiç bir üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı ya da bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur. Tüm hakları saklıdır.

© 2020 KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türk şirkettir. KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Tüm hakları saklıdır. Türkiye'de basılmıştır.