

AutoGenius

The Automotive GenAI
Virtual Assistant



Proje Detayı

Yeni arabalarla birlikte gelen kılavuzlarda sık sorulan soruların yanıtlarını bulmak zor olabilir. Yoğunluğa bağlı olarak müşteriler çağrı merkezlerinde uzun süre beklemek zorunda kalabiliyor, bu da genel olarak müşteri memnuniyetini olumsuz etkiliyor.

AutoGenius: The Automotive GenAI Virtual Assistant uygulaması, Doğuş Otomotiv'in distribütörlüğünü sağladığı araçlar hakkında teknik bilgilerin bulunduğu manuel kullanım kılavuzlarının Üretken Yapay Zekâ desteğiyle dijitalleştirilmesi projesidir.

Proje Öncelikleri

- **Teknoloji Yeniliđi:** Uygulama, müşteri hizmetleri için son teknoloji bir yöntem sunar. Soruları anlayıp hızlı bir şekilde yanıt verebilirlerse müşteriler daha mutlu olacak ve işletmeler rekabet avantajına sahip olacak.
- **Maliyet tasarrufu:** Uygulama, çağrı merkezi masraflarını azaltabilir. İşletmeler, insan çalışanlarının daha zor görevlere odaklanabilmesi için tekrarlanan soruları otomatikleştirerek önemli mali avantajlar elde edebilir.
- **Veri Toplama & Analiz:** Müşteri sorularını analiz etmek için veri toplama uygulama tarafından yapılır. Toplanan verinin anlamlandırılması için detaylı veri analizi yapılır. İşletme bu bilgileri müşteri hizmetlerini geliştirmek ve stratejik kararlar almak için değerli bir araç olarak kullanır.
- **Çevrimiçi ve 24 saat hizmet:** Uygulama, işletmelerin müşterilere yardıma ihtiyaç duydukları anda çevrimiçi hizmet vermelerine olanak tanıyarak müşteri erişimini artırır.

Inovatif Yönlere

AutoGenius uygulaması içerisindeki en büyük inovasyon, geleneksel chatbot yaklaşımlarının ötesine geçerek Generative AI (Üretken Yapay Zeka) tabanlı bir yaklaşımın benimsenmesidir. AutoGenius, sık sorulan sorulara sınırlı cevaplar sunan basit chatbotlardan ziyade, karmaşık soruları anlayabilen, araç kullanım kılavuzlarına bağlı olarak kendiliğinden cevaplar üretebilen bir yapay zeka sistemine dayanmaktadır.

Bu yaklaşım, kullanıcılara daha insana benzeyen ve özgün yanıtlar sunarak çağrı merkezi deneyimini devrimleştirmeyi amaçlar. Müşterilere kılavuzlardaki soruları sorma konusunda daha fazla özgürlük sunarak, müşteri memnuniyetini artırmak ve işletmelere rekabet avantajı kazandırmak için bu yenilikçi Generative AI yaklaşımını benimseyerek, uygulama, çağrı merkezi hizmetlerine yepyeni bir boyut kazandırmaktadır. Bu sayede, müşteriler sorularına daha kişiselleştirilmiş yanıtlar alırken, müşteri hizmetleri operasyonları daha etkili hale gelir ve işletmeler müşteri memnuniyetini artırarak müşteri sadakatini sağlamlaştırır.



Proje Çıktıları

AutoGenius uygulaması kullanımı, pilot çalışmalar sonucunda, çağrı merkezi bekleme sürelerini büyük ölçüde azaltarak personelin daha verimli çalışmasına olanak tanıdı. Bu iyileştirme sonucunda iş verimliliği yaklaşık %28 oranında arttı.

Diğer bir yandan, AutoGenius uygulamasıyla alınan cevap süresi hızının, çağrı merkezi cevap süresi hızının yaklaşık 5 katı olduğu gözlemlendi. Daha hızlı ve daha etkili müşteri hizmetleri sunarak operasyonel maliyetleri önemli ölçüde azaltmayı başardık, bu da önemli tasarruflar ve gelir artışı sağlayarak finansal performansımızı güçlendirdi.