



Bankacılık deneyiminin geleceği: Diyalog bankacılığının ve kişisel asistanların yükselişİ

Written by
Seçil Ünlüsoy Taşarkan,
Bireysel Bankacılık
Pazarlama İletişimi
Birim Müdürü,
İş Bankası

Teknolojideki gelişmeler tarih boyunca "insan-insan" ve "insan-makine" etkileşimini çok farklı biçimlerde etkiledi. Teknoloji ile kurmuş olduğumuz samimiyet hem birey olarak günlük alışkanlıklarımızı değiştiriyor hem de sosyolojik olarak insan-insan ilişkisini etkiliyor. Dahası, insanoğlunda yaşanan tüm bu değişim iş yapış biçimlerimizi şekillendiriyor.

Bankacılıkta da gelişen teknolojilerle birlikte "müşteri-banka" etkileşimi yıllar boyunca değişerek zenginleşti. İletişim araçlarının yeterince gelişmediği dönemde yüz yüze yapılabilen bankacılık işlemleri, ATM'lerin hayatımıza girmesiyle zamandan bağımsız 7/24 yapılabilir hale geldi. Ardından, telefon ve internet şubelerinin ortaya çıkmasıyla, bankacılık işlemleri mekandan da bağımsız oldu. Akıllı telefon kullanım oranlarının artması ve internet erişiminin hızlanmasıyla mobilin hayatımızdaki önemi bizi bambaşka bir dönemin başlangıcına getirdi. Günümüzde mobil, bankacılıkta da en güçlü ve ana temas noktası haline geldi.

Bugün cihazlar uzaktan kontrol edilebiliyor ya da bizim adımıza birbiriyle konuşabiliyor. Birbiriyle konuşan teknolojilerin günlük hayatımıza daha fazla nüfus etmesiyle markaların bütünsel deneyim sunması daha önemli hale geliyor. Artık ürün ve hizmetler, ekosistemlerin ve platformların içerisinde yer alarak bir deneyimin tamamlayıcısı oldukları sürece anlam ifade edecek. Bugünün tüketicileri, alışveriş deneyimlerinin, her gün gelişen yeni kanallar ve teknolojilerle, hayat deneyimlerine adapte olmasını bekliyor; onlara önerilerde bulunacak, ilham verecek ve en iyi fiyatı sunacak ürün ve servisleri seçiyor.

Artık ürün ve hizmetler, ekosistemlerin ve platformların içerisinde yer alarak bir deneyimin tamamlayıcısı oldukları sürece anlam ifade edecek.

Peki bundan sonra bankacılıktaki yeni deneyim ne olacak?

2010 yılı sonrasında hayatımıza girmeye başlayan yapay zeka teknolojisi ve bunun bir alt alanı olan doğal dil işleme teknolojisindeki çalışmaların 2015'ten sonra hız kazanması sanal asistan olarak adlandırılan yepyeni bir deneyimi ortaya çıkardı. Google Asistan gibi sanal asistanlar sayesinde artık gerçek bir kişiyle konuşur gibi işlem yapmak mümkün hale geldi. Sesli asistanlar pazarı hızla ilerlemeye devam edecek.

Yapay zeka teknolojisine ve doğal dil işleme yeteneğine sahip olan ve bugün mobil cihazlarımızda ve evlerimizdeki akıllı hoparlör sistemlerinin içerisine entegre durumda olan sesli asistanların otomobil, akıllı televizyon, diğer elektronik eşyalarda da yaygınlaşması ve cihazların daha fazla birbiri ile konuşması sayesinde işlem çeşitliliği de artacak. Sanal asistanlar, ışıkları açma kapama, müzik çalma, haber ve hava durumu bilgisi vermenin ötesinde finansal işlemleri de kullanıcı adına sesli komut ile yaparak bireylerin günlük rutini içerisindeki bir yükü daha üstlenmiş olacak. Böylece geleceğin bankacılık deneyimi diyalog bankacılığı üzerinden ilerleyecek.

Sanal asistanların sağladığı bu ergonomi, bize geleceğin bankacılığının, eskiden olduğu gibi yüz yüze diyaloga doğru döneceğini ama bu sefer bu diyalogun yapay zeka teknolojisine dayalı diyalog bankacılığı asistanları üzerinden ilerleyeceğini gösteriyor. Diyalog bankacılığını, kullanıcıların gerçek bir müşteri temsilcisiyle yaşadığı deneyimin yapay zeka temelli teknolojiler kullanılmak suretiyle sunulması şeklinde tanımlayabiliriz.

Sanal asistanların sağladığı bu ergonomi, bize geleceğin bankacılığının, eskiden olduğu gibi yüz yüze diyaloga doğru döneceğini ama bu sefer bu diyalogun yapay zeka teknolojisine dayalı diyalog bankacılığı asistanları üzerinden ilerleyeceğini gösteriyor.

Yakın gelecekte bankacılık işlemleri için menülerden işlem seçmekle uğraşılmayacak; "Hesabımda ne kadar var?", "Mehmet'e 200 TL gönder.", "Kredi kartı limitim ne kadar?" gibi doğal diyaloglar üzerinden tüketiciler bu işlemlerini sanal asistanlarıyla gerçekleştirebilecek.

Kişisel sanal asistan Maxi'yi geliştirme yolculuğunda yaptığımız araştırmalar, beklentiyi çok net olarak tanımlıyordu. Bugünün ve geleceğin finansal kullanıcıları ile yapay zeka ve sanal asistanlar özelinde yaptığımız görüşme araştırmalarında, "Kontrol edemeyeceğim bir boyuta bürünür mü?" sorusu ortak kaygı olarak ortaya çıktı. Bankacılık özelinde bu kaygı, "Beni daha fazla maliyetli ya da daha az getirili bir çözüme yönlendirir mi?" boyutuna geliyordu. Ancak daha derine indiğimizde, bireylerin, "Harcamalarımı kontrol eden, bana gerektiğinde birikim yapma yönünde tavsiyeler veren, bir banka çalışanı gibi değil bir arkadaş olarak bana davranan bir asistanı kesinlikle kabul ederim," sonucu ortaya çıktı.

Bugün İş Bankası Maxi kişisel asistan hizmetinde deneyimlenen, kullanıcının kendi tercihiyle yazı olarak ya da sesli komut ile etkileşime geçebildiği ve kişiselleştirilmiş bazda işlemlerini yaptırabildiği diyalog bankacılığı hizmetlerinin ileride yaygınlaşacağını göreceğiz.

Pürüzsüz işletmeler ve her yerde bankacılık

Teknoloji geliştikçe, hayatımıza daha fazla nüfus ettikçe, bizlerin beklentileri daha da artıyor. O an o dakika o sorunu çözmek, uğraştığımız şeyi sonuçlandırmak istiyoruz. Bireylerin bu beklentisi paralelinde, markaların da kendi kanallarının dışına çıkarak müşterilerinin ihtiyacı olduğu anda bulundukları platformda o ihtiyacı karşılama mecburiyeti ortaya çıkıyor. Pürüzsüz işletmeler modeli olarak adlandırılan bu kavramın bankacılıktaki etkisi, geleneksel bankacılığın şube ve dijital kanalların dışına çıkarak, "Her Yerde Bankacılığa" doğru bir dönüşüm yaşanması yönünde olacak. Yani, bankaların sadece kendi temas noktaları üzerinden hizmet verme anlayışı değişecek.

Bankaların sadece kendi temas noktaları üzerinden hizmet verme anlayışı değişecek.

Günlük hayatımızda kullandığımız cihazların daha fazla birbiriyle entegre ve bizim adımıza konuşmaya başlamasıyla diyalog bankacılığı hizmetleri, bankacılık kanallarının ötesine geçip ev asistanları, otomobil asistanları, akıllı diğer elektronik cihazları gibi dijital dünyanın içinde farklı platformlarda konumlandırılacak. Tıpkı, İş Bankası kişisel asistan Maxi'nin İşCep, Maximum Mobil, isbank.com.tr'den sonra Google Asistan'a da entegre olması gibi.

Nihayetinde teknolojiadaki gelişim ve değişim hep devam edecek ama insana dair gerçekler kolay kolay değişmeyecek. O yüzden markalar için önemli olan insanın ihtiyaçlarını anlamak, kültürdeki gerilim noktalarını iyi tespit etmek ve teknolojiyi insanlık yararı için kullanmak.