

Dijital VakıfBank'ın yeni yıldızı: 'Yapay değil yapan zekâ: ViBi'

VakıfBank, bankacılık işlemlerinde müşterilerine özel hizmet verecek olan yeni sesli asistanı ViBi'yi kullanıma sundu. "Yapay değil yapan zekâ" olarak isimlendirilen ViBi, 300'e yakın bankacılık işlemi için VakıfBank müşterilerine destek sağlayacak.

"ViBi ile müşterilerimizin yanındaki güç olmayı yeni bir boyuta taşıyoruz" diyen VakıfBank Genel Müdürü Abdi Serdar Üstünsalih, "Dijital olmak için değil, dijitalle gelen yeni iş yapış şekillerini ve teknolojileri kullanarak sektörde bir 'müşteri odaklı oyun kurucu' olmak istiyoruz. ViBi de bunun en belirgin örneğidir" dedi.

Dijital kolaylaştırır yaklaşımıyla müşteri talep ve beklentilerine uygun çözümler üreten VakıfBank, dijital platformunun yeni yıldızı ViBi'yi düzenlediği basın toplantısıyla tanıttı. VakıfBank'ın dijital dünyadaki sesi ViBi, müşteri alışkanlıklarını analiz ederek kişiye özel asistanlık hizmeti verecek.

Memnuniyetle ifade etmek isterim ki, kendi bankacılık yazılımını kendi kaynakları ile kodlayıp geliştiren, sektöründe öncü bir bankayız. Bu alanda, nitelikli insan kaynağına ve yenilikçi bir vizyona sahibiz" diyen VakıfBank Genel Müdürü Abdi Serdar Üstünsalih,

"Dünün bilgisi ile bugünün ihtiyaçlarına göre 'yarını kodlamak' da bize yeterli gelmiyor. Müşteri beklentilerini ve teknolojinin bizi nereye götürdüğünü sürekli analiz ediyoruz. Blokzincir, açık bankacılık, yapay zekâ, robotik yazılım gibi kavramlar artık Bankacılık uygulamaları içinde çok hızlı bir şekilde konumlanıyor. Tüm bu gelişmeleri yakından takip ediyoruz" açıklamasında bulundu.

Üstünsalih, VakıfBank Ar-Ge merkezinin de Haziran ayında faaliyetlerine başladığına dikkat çekerek, müşteri ve çalışanlarının hayatını kolaylaştıracak uygulamaları, etkin bir şekilde bünyelerine kattıklarını ifade etti.

"Rekabet avantajı sağlamakta kararlıyız"

VakıfBank'ın, kendi bankacılık yazılımını kendi kaynakları ile kodlayarak sektöre öncülük eden bir banka olduğunu vurgulayan Üstünsalih, yenilikçi bir vizyonla hareket ederken en büyük zenginliklerinin nitelikli insan kaynağı olduğunu söyledi. "Dijitalleşmeyi bir süreç, yetkinlik ya da 'bizim de olsun' diyerek yapmıyoruz. Müşteriye yakınlaşarak rekabet avantajı sağlamakta kararlıyız" diye konuşan Üstünsalih, sözlerini şöyle tamamladı:

“Dijital olmak için değil, dijitalle gelen yeni iş yapış şekillerini ve teknolojileri kullanarak, sektörde bir ‘müşteri-odaklı oyun kurucu’ olmak istiyoruz. Ailemizin en yenilikçi ve en teknolojik üyesi olan ViBi, birkaç gündür müşterilerimizin telefonundaki yaşantısına başladı. Müşterilerimizin yanındaki güç olduğumuz kadar, artık cebindeki de gücüz. Kendisini yapay zekâ olarak değil, yapan zekâ olarak isimlendiriyoruz. Müşterilerimizi dinleyen, anlayan ve ihtiyaçlara etkin çözümler sunan asistanımız, bundan sonra hayatımızın merkezinde olacak. Sektördeki ilk uygulamalardan biri olmasının yanı sıra birçok açıdan en iyi uygulama olduğunu rahatlıkla ve memnuniyetle ifade edebilirim.”

‘Müşterisini en iyi anlayan bankacılık asistanı: ViBi’

ViBi’nin bankacılık sektöründeki en teknolojik asistan olduğu bilgisini veren VakıfBank Dijital Bankacılık, Ödeme Sistemleri ve Kurumsal İletişimden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Ferkan Merdan ise, “Müşterisini en iyi anlayan sesli bankacılık asistanı ViBi’dir. Her şeyden önce ViBi, salt bir yapay zekâ değildir, dinleyen, anlayan ve yapan bir zekâdır” dedi.

ViBi’nin yüzde 100 yerli bir yazılım olarak geliştirildiğine de vurgu yapan Merdan, ViBi’nin kullanıcılar ile interaktif bir şekilde iletişim kurup, bankacılık işlemleri için en doğru yönlendirmeyi de yapabildiğinin altını çizdi. “Konuşma hızınız ve biçiminiz nasıl olursa olsun, söylediklerinizi anlamlandırır ve işlemlerinizi sürdürür” diyen Merdan, “Daha basit bir ifadeyle, ilk kez karşılaştığınız ve aynı dili kullandığınız bir insan, sizi ne kadar anlıyorsa ViBi de sizi o kadar iyi anlar. Telefonun işletim sisteminden bağımsız çalışır. VakıfBank Mobil’in yüklü olması dışında başkaca bir yazılıma ihtiyaç duymaz. Tamamen güvenlidir. Aktif olmadığı anlarda dinleme ya da ses kaydı yapmaz. Verileri kimseyle paylaşmaz” diye konuştu.

KUTU:

ViBi’nin yetenekleri:

Fonksiyon seti ve işlem çeşitliliği açısından ayrıcalıklı hizmet sunan ViBi, pek çok işlemi tek başına tamamlayabiliyor. ViBi ile para transferi, kredi başvurusu, QR kodla para çekme-yatırma, taksitli ve nakit avans, sanal kart bilgileri ve limit belirleme, güncel kur bilgileri, dönüştürücü ve parite, varlık durumu bilgilerine erişim, piyasa bilgileri öğrenme ve kredi kartı borç bilgileri sorgulamak mümkün.

KUTU:

Rakamlarla ViBi:

- Çalışmaları 6 ayda tamamlandı
- 5’i mühendis 13 kişilik bir ekip çalıştı
- 210 bin kelime ses kaydı yapıldı
- İlk öğrendiği kelime VakıfBank oldu
- 300’e yakın işlem için müşterilerimize destek oluyor
- 5 bin soruya yanıt verebiliyor