

Από το Phone Banking... στο Voice Banking

Μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζικών call centers και αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη σε διεθνείς και ελληνικές τράπεζες.

του Παναγιώτη Γκεζερλή*

ν συγκαταλέγεστε ανάμεσα στα στελέχη του τραπεζικού τομέα που ασχολούνται με το Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης - Phone Banking, τότε σίγουρα θα έχετε βρεθεί αντιμέτωπος με έκπληκτα πρόσωπα συναδέλφων σας έως και αγριεμένα πρόσωπα προϊσταμένων σας πάνω από τα στοιχεία λειτουργικού κόστους του call center της τράπεζάς σας. Κι όμως... μην προτείνετε να μειώσετε το κόστος αυτοματοποιώντας την εξυπηρέτηση των κλήσεων μέσω τονικού (DTMF) συστήματος, γιατί η τεχνολογία αυτή ανήκει πλέον... στο παρελθόν! Διεθνείς και ελληνικές τράπεζες εγκαθιστούν, η μία μετά την άλλη, αυτόματα φωνητικά συστήματα Voice Banking που βασίζονται σε προηγμένες τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας.

Τι είναι το Voice Banking;

Το Voice Banking είναι ένα αυτόματο σύστημα που αντιλαμβάνεται τη φυσική ομιλία του πελάτη ο οποίος εκτελεί τραπεζικές συναλλαγές και ζητά πληροφορίες για τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα προηγμένο IVR (Interactive Voice Response), στο οποίο ο πελάτης δε χρειάζεται να ταλαιπωρείται πατώντας συνεχώς πλήκτρα στο τηλέφωνο του αλλά μπορεί να συνομιλήσει με το σύστημα όπως θα έκανε και με τον οποιοδήποτε υπάλληλο του call center. Το Voice Banking βασίζεται σε δοκιμασμένες φωνητικές τεχνολογίες Αναγνώρισης Ομιλίας (Automated Speech Recognition – ASR) και Σύνθεσης Φωνής (Text-To-Speech – TTS) που δεν απαιτούν καμία εξοικείωση του χρήστη με την τεχνολογία, ούτε εκπαίδευση του συστήματος στη φωνή του εκάστοτε πελάτη. Οι φωνητικές εφαρμογές Voice Banking επιτρέπουν με αξιοσημείωτη επιτυχία την αναγνώριση πλήθους λέξεων και φράσεων αλλά, ακόμα, και φυσικού λόγου, με δυνατότητα κατανόησης πολύπλοκων δεδομένων από μια μόνο πρόταση. Για παράδειγμα, μπορεί να πραγματοποιηθεί ο διάλογος που φαίνεται στον Πίνακα 1.

Τα συστήματα Voice Banking αποτελούνται από τη φωνητική πλατφόρμα (server & λογισμικό), το λογισμικό φωνητικής τεχνολογίας (ASR & TTS) και τις φωνητικές εφαρμογές που θέλει να υλοποιήσει η τράπεζα.

Τα πλεονεκτήματα είναι αξιοσημείωτα...

Τράπεζες σε όλο τον κόσμο, τοπικής ή παγκόσμιας εμβέλειας, όπως οι Citibank, Post Bank, UBS, Merrill Lynch, Lloyds TSB, κ.ά., απολαμβάνουν τα οφέλη της παροχής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσα από συστήματα Voice Banking:

- **Κεντρικό σημείο** πληροφοριών και συναλλαγών για τον πελάτη
- **Εξυπηρέτηση παντού** χωρίς τη χρήση υπολογιστή ή πρόσβαση στο Internet
- **Φιλικότητα στη χρήση** ακόμα και από άτομα χωρίς εξοικείωση με την τεχνολογία
- Πρόσβαση από **οποιαδήποτε τηλεφωνική συσκευή**

Πίνακας 1: Ενδεικτικός Διάλογος Χρήστη με Voice Banking Σύστημα:

"Καλώς ήλθατε στο αυτόματο φωνητικό σύστημα τραπεζικών συναλλαγών της τράπεζάς μας. Βρίσκεστε στο Κεντρικό μενού. Πείτε μας πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε... Πείτε, Υπόλοιπο Λογαριασμού, Μεταφορά Χρημάτων, Πληρωμή Λογαρ..."

(...ο πελάτης διακόπτει το σύστημα)

Πελάτης: "Θέλω να μεταφέρω 140 ευρώ στο λογαριασμό ταμειυτηρίου μου".

Σύστημα: "Από ποιο λογαριασμό θέλετε να κάνετε την ανάληψη;"

Χρήστης: "Εεεε... από το λογαριασμό μισθοδοσίας μου".

Σύστημα: "Πολύ καλά. Ζητήσατε να μεταφερθούν 140 ευρώ από το λογαριασμό μισθοδοσίας στο λογαριασμό ταμειυτηρίου. Πείτε Επιβεβαίωση για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή ή Ακύρωση για να επιστρέψετε στο προηγούμενο μενού".

Χρήστης: "Επιβεβαίωση".

Σύστημα: "Μεταφέρθηκαν 140 ευρώ από το λογαριασμό μισθοδοσίας στο λογαριασμό ταμειυτηρίου. Το νέο υπόλοιπο του λογαριασμού ταμειυτηρίου είναι 180 ευρώ και 30 λεπτά. Το νέο υπόλοιπο του λογαριασμού μισθοδοσίας είναι 1.346 ευρώ. Ο αριθμός της συναλλαγής σας είναι 12345".

Χρήστης: "Μπορώ να πληρώσω και την πιστωτική μου κάρτα;"

Σύστημα: "Θέλετε να πληρώσετε τη VISA ή τη MasterCard;..."



- Οι χρήστες δε χρειάζεται να ακούσουν **μεγάλο μενού ή το ενοχλητικό "μπιπ"**
- Λειτουργία **24x7**
- **Χαμηλό κόστος λειτουργίας** (κλάσμα του κόστους εξυπηρέτησης μέσω agent)
- **Αύξηση ικανοποίησης πελάτη.**

Κόστος Voice Banking: Τα ευχάριστα νέα!

Περισσότερα από 27.000 call centers σε όλο τον κόσμο εξυπηρετούν 5 εκατομμύρια κλήσεις ημερησίως. Το 70% των λειτουργικών εξόδων των call centers οφείλονται στο κόστος των agents, ο αριθμός των οποίων μειώνεται σημαντικά όταν υλοποιηθούν φωνητικές εφαρμογές. Σύμφωνα με εκτεταμένες μελέτες ROI (Return On Investment) που έχει πραγματοποιήσει η VoiceWeb, πρωτοπόρος ελληνική εταιρία ανάπτυξης φωνητικών εφαρμογών, σε συνεργασία με τις ενδιαφερόμενες τράπεζες, η απόσβεση της επένδυσης σε σύστημα Voice Banking γίνεται από 3 έως το πολύ 10 μήνες, ανάλογα με το ποσοστό αυτοματοποίησης κλήσεων και τον αριθμό agents που απασχολούνται στο call center. Ακόμα πιο εντυπωσιακό είναι ότι το κόστος εξυπηρέτησης της κάθε κλήσης δεν ξεπερνά τα €0,11 στο Voice Banking, σε αντίθεση με το μέσο όρο των €0,93 για ζωντανή εξυπηρέτηση από agent. Τα στοιχεία αυτά προέρχονται από την ελληνική τραπεζική αγορά και αφορούν τράπεζες που έχουν από 168 έως και μόνο 14 agents για την εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Μην ξαφνιάζεστε... ο πελάτης μένει πιο ικανοποιημένος!

Πέρα από το ετήσιο επαναλαμβανόμενο οικονομικό όφελος που θα έχει η τράπεζα από το Voice Banking, η ικανοποίηση του πελάτη θα αυξηθεί σημαντικά. Η ευρεία εξάπλωση των τεχνολογιών αναγνώρισης

ομιλίας επιτρέπει πλέον τη διεξαγωγή ερευνών, οι οποίες παρέχουν ασφαλή συμπεράσματα σχετικά με την άποψη που έχουν οι πελάτες για την τεχνολογία αυτή. Σύμφωνα με μελέτη της ανεξάρτητης εταιρίας Harris Interactive, διαπιστώθηκαν τα παρακάτω:

- **61% των πελατών** δήλωσαν εξαιρετικά ή πολύ ευχαριστημένοι.
- **Το σύστημα αναγνώρισης ομιλίας προτιμήθηκε** σε σχέση με το τονικό σύστημα (DTMF) σε όλους τους τομείς (ευκολία πρόσβασης, ευκολία χρήσης, ταχύτητα, αποδοτικότητα, ευχάριστη-φιλική αίσθηση, κ.λπ.).
- **Οι τράπεζες που χρησιμοποιούν αναγνώριση φωνής** θεωρούνται από τους πελάτες τους σύγχρονες, δημιουργικές και αξιόπιστες.

Voice Banking στην Ελλάδα: Περιζήτητο

Πέρα από μία μικρή σχετικά ελληνική τράπεζα που έχει ήδη υλοποιήσει Voice Banking, οι μεγάλοι παίκτες του τραπεζικού κλάδου δείχνουν αυτό τον καιρό μεγάλο ενδιαφέρον για τα αυτόματα συστήματα αναγνώρισης ομιλίας, ενώ αυτή τη στιγμή υπάρχουν φωνητικά έργα Voice Banking εν εξελίξει. Το σίγουρο είναι ότι η Ελλάδα αυτή τη φορά βρίσκεται συντονισμένη με τις διεθνείς τάσεις στον τραπεζικό κλάδο, ενώ θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι πλεονεκτεί και σε σχέση με άλλες χώρες, καθότι οι Έλληνες δε θα χρειαστεί να περάσουν από το στάδιο εκπαίδευσης στα συστήματα DTMF. Από ό,τι φαίνεται, οι Έλληνες πελάτες τραπεζών θα εξοικειωθούν πιο γρήγορα με το Voice Banking, που άλλωστε αποτελεί φυσικό και απλό τρόπο επικοινωνίας με την τράπεζα. Για το λόγο αυτό επιβεβαιώνεται και το γεγονός ότι το Voice Banking είναι το πιο hot προϊόν αυτή τη στιγμή στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο.

Ο κ. Παναγιώτης Γκεζερλής είναι Διευθυντής Επιχειρησιακής Ανάπτυξης της VoiceWeb AE.