

CUSTOMER JOURNEY ANALYSIS

Yapay Zeka İle Süreç Analizi

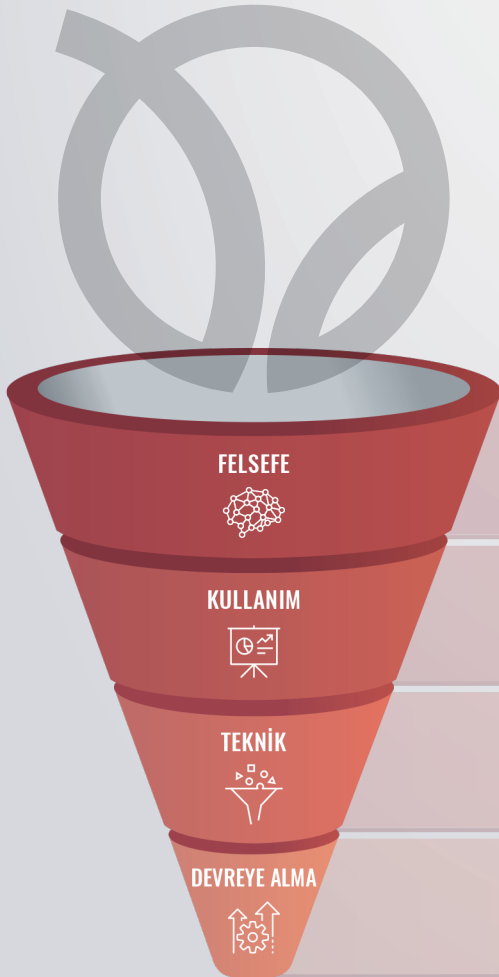


OWCJA, OptiWisdom'ın geliştirmiş olduğu patent başvuru bir huni yaklaşımdır. Gücünü içeriğindeki makine öğrenmesi modellerinden ve yapay zekadan alır. Pazarlama hunisinden esinlenerek tasarlanan OWCJA, SaaS olarak, kullanıcılarına akış içerisinde tanımlayıcı ve tahminci analitikler sunar. Kullanıcılarının; müşteri ilişkileri, satış ve pazarlama, insan kaynakları ve tahsilat süreçlerini, web sitesi tıklama dizisini, müşteri yolculuğunu dinamik yaklaşımı ile sektöre ve duruma özel inşa etmesini sağlar.

PATENT BAŞVURULU HUNİ YAKLAŞIMI



Yapay Zeka İle Süreç Analizi



- Adımları dinamikdir. Kullanıcı aşama ekleyebilir veya değiştirebilir.
- Kullanıcıya tanımlayıcı, tahminci ve kuralcı analizler sunar.
- Süreç raporlaması sağlar.
- Gelecek hakkında tahminler geliştirir.
- Aksiyon alabilen sistemlere entegre edilebilir ve bu sayede, insan etkileřimi olmadan otomatik eylemler gerçekleřtirebilir.
- Veri bilimi, görselleřtirme ve entegrasyon işlemlerini içerir.
- Güncel veri bilimi algoritmaları ve otomatik makine öğrenmesi modelleri sunar.
- Bulut tabanlı bir SaaS ürünüdür.
- İsteğe bağlı yerinde kurulum da sağlanır.
- Nihai bir ürün olduğu gibi SMS, e-posta ve reklam ağları gibi diğer ürünlere entegre edilebilir veya onlara hizmet sağlayabilir.

ÖZELLİKLER



Uyarlanabilir

OWCJA, sadece bir alan için geliştirilmiş bir ürün olmadığı gibi, esnek yapısı ile, aşamalandırılan her sürece adapte edilebilir. Satış ve pazarlama, tahsilat, müşteri ilişkileri ve insan kaynakları kullanım alanlarının başında gelir.



Dinamik Huni Yaklaşımı

Süreci görselleştirmek için tasarlanan dinamik huni yaklaşımı ile her türlü müşteri, tahsilat ve satış süreçleri kullanıcının belirlediği aşamalara göre ayrılır. Bu aşamalar için raporlamalar yapılır ve yapay zeka ile tahminler geliştirilir.



Pratik Arayüz

OWCJA geliştirilirken, özellikle kullanıcı dostu olmasına özen gösterilmiştir. Son kullanıcı, karmaşık verilerini bir dosya yükleme ekranıyla analiz edebilir, analiz edeceği süreci istediği kadar aşamalandırabilir, sonuçları görseller ve grafikler aracılığıyla kolayca yorumlayabilir.



Makine Öğrenimi

Kullanıcı, analiz etmek istediği süreci aşamalandırdıktan sonra OWCJA yapay zeka ile geçmiş verilerden makine öğrenmesi gerçekleştirir. Bu doğrultuda, otomatik bir şekilde güncellenen makine öğrenmesi modellerini kullanarak geleceği tahmin eder.



Tanımlayıcı Analitikler

OWCJA, ona sağlanan geçmiş verileri gelişmiş ara yüzler ile raporlar. Bu sayede, analiz edilmek istenen süreç hakkında içgörüler sağlar.



Tahminci Analitikler

OWCJA, içeriğinde bulunan makine öğrenmesi sayesinde, sadece geçmiş veriyi raporlamakla kalmaz, gelecek için tahminler de geliştirir. Analiz edilmek istenen sürecin içerisindeki her bir adım için öngörüler sağlar.

Müşterilerin yaşam boyu değeri nedir?

Hangi müşteriler satın almaya daha yakın?

Hangi müşteriler sürekli müşterilere dönüşecek?

Hangi müşteriler ürün veya hizmet almayı bırakacak?

Müşterilerin sadakat seviyeleri nedir ve nasıl olacak?

OWCJA, satış döngüsü ve pazarlama hunisini kullanıcının kişiselleştirdiği şekilde aşamalandırır. Kullanıcı bulunduğu sektöre özel satış ve pazarlama aşamalarını belirledikten sonra, OWCJA her bir adım için gelişmiş grafiklerle raporlar sunar ve geleceğe yönelik tahminler geliştirir. Hangi müşterinin ürün/hizmet alacağını veya tekrar eden müşteriye dönüşeceğini öngörür.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

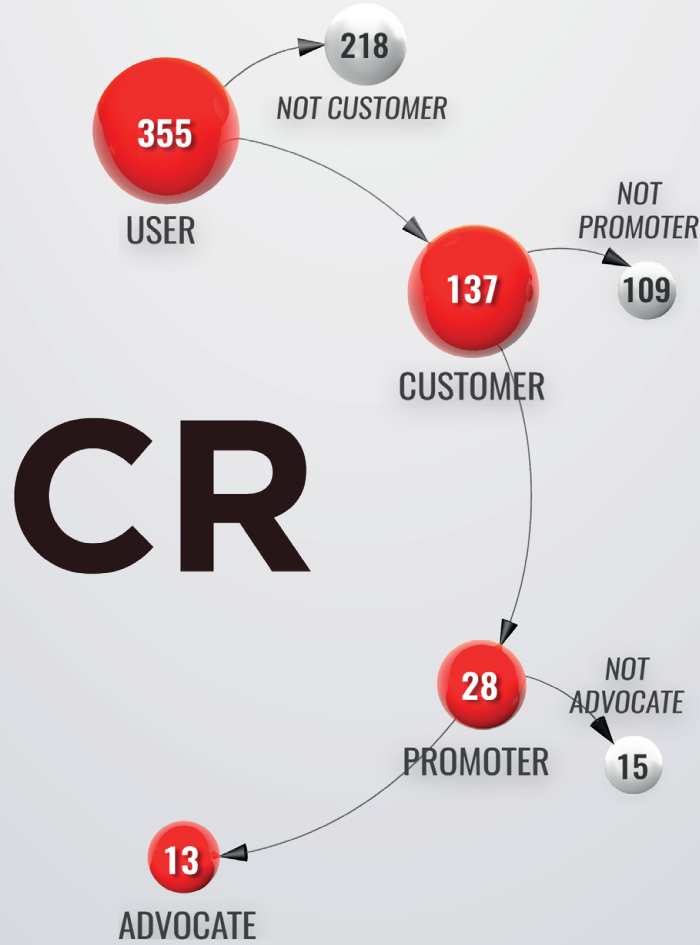
En değerli müşteriler kimler?

Hangi müşterilere teşvikler sunulmalı?

Hangi müşteriler aldığı ürün veya hizmetten memnun kalacak?

Hangi müşterilere sadakat düzeyini arttırıcı kampanyalar sunulmalı?

OWCJA, müşteri ilişkileri yönetimi alanında, bir müşterinin yabancından marka savunucusuna dönüştüğü müşteri yolculuğunu yapay zeka ile analiz eder. Şirketlerin elinde bulundurmuş olduğu her bir müşteri için verileri analiz ederek, sadakat seviyesi, müşteri memnuniyeti, müşteri yaşam boyu değeri tahminleri geliştirir, en değerli müşterilerin tespit edilmesini sağlar.



Hangi borçlu borcunu öder?

Hangi borçlu kısmi ödeme yapar?

Borçlu, haftanın hangi günü aranmalı?

Hangi borçlu arandığında telefonu açar?

Borçluyu ödemeye teşvik etmek için ne kadar indirim oranı teklif edilmeli?

OWCJA, tahsilat süreçlerinde, borçlu ile iletişim ve ödeme aşamalarını yapay zeka ile analiz eder. Hangi borçlunun aramaları yanıtlayacağını, tam ödeme veya kısmi ödeme yapacağını, haftanın hangi günü aranması gerektiğini ve teşvik edici indirim oranını tahmin eder.



OPTIWISDOM

İNSAN KAYNAKLARI

Çalışanların yaşam boyu değeri nedir?

Hangi çalışanlar istifa etmeye yakın?

En değerli çalışanlar kimler?

Hangi çalışanlar iş tatminsizliği yaşıyor?

Personel değişim oranı ne kadar ve ne kadar olacak?

OWCJA, insan kaynakları yönetimi alanında, çalışanların yolculuğunu yapay zeka ile analiz eder. Bir çalışanın iş ilanına başvurmasından emekliliğine ya da işten ayrılmasına kadar olan süreci dinamik huni yaklaşımı ile görselleştirir. Huninin oluşturulmasında kullanıcının belirlemiş olduğu aşamaları baz alır. Şirketler için çalışan yaşam boyu değeri, çalışan memnuniyeti, sadakati, kaybı ve personel değişim oranı hakkında tahminci analitikler geliştirir.



TIKLAMA DİZİSİ

Müşteri neden siteden ayrıldı?

Hangi müşteriler siteden ayrılır?

Müşteri sitede ne kadar vakit geçirdi?

Müşteri hangi kanal aracılığıyla siteye geldi?

Hangi müşteriler satın alma ekranına ilerler?

Müşterilere hangi karşılama sayfası gösterilmeli?

OWCJA, bir web sitesi içerisinde müşterinin izleyeceği tıklama dizinini öngörür, hangi müşterinin satın alma ekranına kadar geleceğini tahmin eder.



OPTIWISDOM HAKKINDA

Optiwisdom, ABD’de kurulmuş bir yapay zeka, makine öğrenmesi ve veri bilimi şirkettir. Uluslararası ölçekte faaliyet göstermekte olup farklı ülkelerden iş birlikleri bulunmaktadır. Türkiye’deki faaliyetlerinin arka planında 20 yıllık eğitim ve danışmanlık tecrübesi ile Bilkav Eğitim Danışmanlık A.Ş. yer almaktadır. Hali hazırda veri bilimi, yapay zeka ve makine öğrenmesi alanında gerçekleştirdiği eğitimler bu çatı altında devam etmektedir.

Yanı sıra, araştırma geliştirme faaliyetleri kapsamında yürütmekte olduğu patent başvuruları ve TÜBİTAK projeleri bulunmaktadır. Bu projeler kapsamında geliştirilen üç ana motordan yola çıkarak dikey ürünler oluşturulmuştur. OWCJA, XchangeWiser, CollectWiser ve AnalytiXR bu ürünlerin başında gelmektedir.

Geliştirdiği ürünlerin yanında, kamu kuruluşlarına, sektörde öncü olan ulusal ve uluslararası; telekom, turizm, bankacılık, finans ve varlık yönetim şirketlerine yapay zeka ve makine öğrenmesinden yararlanarak çözümler üretmektedir. Optiwisdom yatay yapay zeka motorlarını kendisi geliştirmiştir. Bu motorların ilki olan OptiScorer, skrolama esasıyla çalışmaktadır ve temel amacı Web API ile gerek duyulan her sisteme skrolama motorunu entegre etmektir. İçeriğinde literatürdeki en son algoritmaları bulundurmasının yanında, sürekli yenileri eklenerek geliştirmeler devam etmektedir.

OWCJA’nın arkasında yatan teknoloji de OptiScorer’a dayanmaktadır. Bunun yanı sıra bankacılık alanında kredi risk skrolaması veya dolandırıcılık işlemlerin tespiti gibi vakalarda, pazarlamada müşteri kaybı tahmini veya müşteri ilişkilerinde en iyi iletişim kanalı ve iletişim zamanının belirlenmesi, fiyat optimizasyonunun sağlanması ve indirim oranının tespit edilmesi gibi çok sayıda farklı alanda ve farklı amaçla kullanımı mümkündür.





OptiScorer'ın kullanım alanları günden güne artarken, halihazırda dokuz sektörde faaliyetlerine devam etmektedir.



Bankacılık ve Finans

Bankacılık sektörü, analistler tarafından makine öğreniminden en fazla yararlanacak sektörlerin başında gösterilmektedir. 2030 yılına kadar sadece makine öğrenimi çözümlerinden yararlanılarak bankacılık sektöründe 1 trilyon dolar tasarruf sağlanması beklenmektedir. Bu doğrultuda, özellikle kredi kartı dolandırıcılıklarının tespitinde, kredi riski skorlamasında ve ödeme tahminlerinde OptiScorer'ın algoritmalarından faydalanılmaktadır.

Emlak

Emlak sektöründe en yaygın değer biçme yöntemi benzer nitelikteki mülklerin değerlerini referans almaktır. Oysaki, OptiScorer aracılığıyla, mülkün ve benzerlerinin tüm verileri geriye dönük olarak işlenir ve hem bugün için bir değer hem de gelecek için bir tahmini değer geliştirilebilmektedir.

Müşteri Hizmetleri

Şirketler var olan müşteri verilerinden yapay zeka algoritmaları sayesinde anlamlı istatistikler elde etmeye ve müşterileri hakkında daha fazla içgörü sahibi olmaya başlamışlardır. Özellikle müşteri memnuniyetini ve kazanımını arttırmak, müşteri kaybını azaltmak ve en değerli müşterilerin belirlenmesi için OptiScorer'ın en son skorlama algoritmaları kullanılmaktadır.

İnsan Kaynakları

İnsan kaynakları alanındaki en büyük problemlerden biri; objektif çalışan performans değerlendirmesinin gerçekleştirilememesidir. Bu problemi çözmek adına OptiScorer'ın skorlama algoritmalarından yararlanılarak, çalışan performans değerlendirmesi, istifaya en yakın çalışanın tespiti ve niteliklere uygun iş bölümü yapılabilir.

Pazarlama

OptiScorer ve beraberindeki makine öğrenimi, pazarlamacıların etkili stratejiler üretmelerine ve müşteri davranışlarına dayalı tahmin modelleri oluşturmalarına yardımcı olmaktadır. Özellikle müşteri bazlı reklam uygulamalarının ve en etkili iletişim kanallarının tespitinde skorlama algoritmalarından yararlanılmaktadır.

Telekom

Gartner, 2020 yılında dünya çapında 20.4 milyar cihazın kullanımda olacağını ve telekomünikasyon endüstrisinde yapay zeka uygulamalarına duyulan ihtiyacın artacağını öngörmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda OptiScorer ile telekom şirketlerinin müşterilerini skorlamaları, en iyi teklif ve hizmetler ile doğru müşteriye iletmeleri amaçlanmaktadır.

Enerji

Kaçak kullanım tespiti, ileri teknolojiler kullanılarak güç kaynaklarından geçen kaynak miktarı skorlanarak anında tespit edilebilmektedir. Yanı sıra bireysel enerji tüketim verileri incelenerek her bir müşteriye özel fatura tahminleri geliştirilebilmektedir. Enerji dağıtım firmaları için ise tüketim, kayıp, kaçak ve tahsilat tahminleri yapılabilmektedir.

Turizm

Turizm şirketleri adına; turistleri, otelleri, restoranları ve diğer olanakları OptiScorer ile skorlamak ve en uygun kullanıcı ile eşleştirmeler yapmak, seyahat edenlerin memnuniyetini arttırmak için kaçınılmaz bir uygulamaya dönüşmektedir. Doğru kişilere reklam yönlendirmesi, erken rezervasyon bildirimleri veya otel reklam skorlamaları OptiScorer ile başarılı ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir.

Perakende

Yapay zeka ve makine öğrenimi sayesinde gerek bir fiziksel mağaza gerekse bir e-ticaret sitesi için mevcut ve geçmiş verilere dayanarak tüketici alışkanlıkları hakkında bir öğrenme süreci gerçekleştirilmektedir. Bu sürecin ardından OptiScorer aracılığıyla tüketicinin ne istediği tahmin edilebilmekte ve tüketici beklentileriyle eşleşen ürünlere öncelik tanınarak stoklar verimli bir şekilde yönetebilmektedir. Tekrar alışveriş yapan ve alışverişini terk eden müşteriler, müşteri deneyimi ve macerasında farklı aşamada olan müşteriler OptiScorer ile skorlanarak sonraki adımları tahmin edilebilmekte ve müşteri memnuniyeti ve deneyimi, satışlar arttırılabilmektedir.



BİLKAV - Antalya Araştırma ve Geliştirme Ofisi:
Kışla Mah. Şehit Binbaşı Cengiz Toytunç Cad.
Antelsan İş Merkezi No: 118/8
Muratpaşa/ANTALYA
+90 531 605 67 26

Istanbul Satış Ofisi:
Dolaybağı Cad. Albay Tanseli Sok. No:8/1 Anadoluhisarı İSTANBUL
+90 531 605 67 26

ABD Satış Ofisi: PO Box 192750 PMB 16122 San Francisco, CA 94119
+1 628 239 0353

E-mail: optiwisdom@optiwisdom.com

www.optiwisdom.com