

Turkcell Global Bilgi

Ses Tanıma teknolojisinde dünya birincisi

Turkcell Global Bilgi'nin Ses Tanıma teknolojisi, önde gelen ses teknolojisi çözüm sağlayıcılarından Nuance firmasının yayınladığı örnek vaka çalışmasında "dünyanın en hızlı ve en büyük ses tanıma çözümü" olarak ele alındı. Kimlik doğrulama sürecini ortalama 20 saniye kısaltan teknoloji bugüne kadar 4.2 milyon Turkcell abonesi tarafından 11 milyondan fazla sayıda kullanılarak abonelere zaman kazandırdı.

Turkcell Global Bilgi'nin geliştirdiği Ses Tanıma teknolojisi, ses çözümleri alanında lider kuruluşlardan Nuance tarafından hazırlanan örnek vaka çalışmasında hem hız hem de ölçek açısından dünya birincisi olarak konumlandı. Çalışmaya göre şirketin potansiyel kimlik doğrulama süresini bireysel kullanıcılar için 20 saniye, kurumsal kullanıcılar içinse 45 saniye kısaltan sistem, bir yandan kullanıcı güvenliğini artırırken bir yandan da operasyonel maliyetleri aşağı çekiyor.

Turkcell müşterilerinin hizmetine ücretsiz olarak sunulan sistem, aboneler için teyit ve kimlik doğrulaması gerektiren konularda, anne kızlık soyadı ya da son fatura tutarı gibi ek sorulara gerek kalmadan yönlendirme sağlayarak, ortalama teyit süresini ortalama 5 saniyeye indiriyor. Ses Tanıma teknolojisi ile kullanıcılar sesin, parmak izi ile yakalanan güvenlik düzeyinin de üzerinde olan taklit edilemez ve kişiye özel biyometrik özellikleri sayesinde işlemlerini geleneksel şifreleme yöntemlerine göre çok daha güvenli bir şekilde gerçekleştiriyorlar.

Turkcell Global Bilgi Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı A. Fahri Arkan konuyla ilgili olarak yaptığı açıklamada sistemin uygulamaya geçtiği gün itibariyle Turkcell abonelerinden büyük ilgi gördüğüne dikkat çekerek, "Ses Tanıma teknolojisine yönelik uygulamamızın dünya ölçeğinde örnek gösterilmesinden gurur duyuyoruz. Turkcell Global Bilgi olarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik örnek uygulamalar geliştirmeye devam edeceğiz." dedi.

Sesli Tanıma'da sistem nasıl işliyor?

Ses Tanıma uygulaması; konuşanın kimliğini teşhis etmek için sesin biyometrik özelliğinin kullanılmasına dayanan bir teknolojiyle geliştirildi. Bu teknolojiye göre bir Turkcell abonesi çağrı merkezini aradığında ses tanıma kaydını bırakması için ilgili adıma yönlendiriliyor. Bu aşamada "Turkcell beni sesimden tanır" cümlesini 3 defa üst üste söyleyen abonenin ses örneği sisteme kaydediliyor. Abone, müşteri hizmetlerini tekrar aradığında sesi, sisteme kaydedilen sesle karşılaştırılarak kimlik tespiti yapılıyor.