

ING'nin akıllı bankacılık robotu INGo ile bir yılda 4 milyon mesajlaşma gerçekleşti

ING Türkiye, akıllı bankacılık robotu INGo ile dijital bankacılığın sınırlarını genişletiyor. Yapay zekâ ile desteklenen INGo ile 2024 yılında 4 milyon mesajlaşma gerçekleşti ve 300 milyon TL'den fazla kredi başvurusu onaylandı. Kullanıcıların yüzde 80'si INGo ile yaşadığı deneyimden memnun olduğunu aktardı. Ayrıca kullanıcılar, INGo ile etkileşimlerinde 63 binden fazla kez selam verirken, memnuniyetlerini 20 bine yakın teşekkürle dile getirdi. ING Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Tuğçe Bora Kılıç, INGo'daki Canlı Destek kanalının hizmet saatini 7/24 olacak şekilde genişlettiklerini ve önümüzdeki dönemde INGo'yu daha proaktif bir yapıya kavuşturmayı hedeflediklerini belirterek "Bu sayede INGo, müşteri ihtiyacına göre önerilerde bulunabilecek ve kişiye özel, proaktif çözümler sunarak bankacılık deneyimini bir adım öteye taşıyacak" dedi.

Dijital dönüşüm yolculuğunda attığı adımlarla tamamen dijital hale gelen ING Türkiye, mobil bankacılık uygulaması ING Mobil üzerinden ulaşılabilen akıllı bankacılık robotu, yapay zekâ INGo ile müşterilerine zahmetsiz ve kolay bir deneyim sunuyor. ING müşterilerine 2018 yılından bu yana hizmet veren akıllı bankacılık robotu INGo, sunduğu kolay ve esnek dijital deneyimle bankacılığın sınırlarını zorluyor, 7/24 erişilebilir yapısıyla 800'den fazla konuda yardımcı olabiliyor.

INGo ile 4 milyon mesajlaşma gerçekleşti

Yapay zekâ ve NLP teknolojileriyle desteklenen ve müşteri ihtiyaçlarına anında yanıt veren INGo ile 2024 yılında 4 milyon mesajlaşma gerçekleşti ve 300 milyon TL'den fazla kredi başvurusu onaylandı. 2024 yılı içinde mobil bankacılık uygulaması ING Mobil'i kullanan her 5 müşteriden 3'ü INGo ile yazışarak işlemlerini tamamladı. İşlemlerini INGo üzerinden tamamlayan kullanıcıların yüzde 80'i ise yaşadıkları deneyimden memnun kaldı. INGo üzerinden en çok yapılan işlemler ise kredi, şifre ve hesap işlemleri, e-Turuncu Hesap, kart internet alışverişi ayarları olarak sıralandı.

INGo, 6 bin kişinin doğum gününü kutladı.

Bankacılık ürünleri ve işlemlerine dair soruların yanı sıra, hava durumu gibi günlük yaşamla ilgili konuları da yanıtlayan INGo, ihtiyaç duyulduğunda müşterileri canlı desteğe yönlendirebiliyor. Özel günlerde de kendisiyle etkileşime geçen kullanıcılara günün anlamına göre mesajlar veren INGo, bayramları kutluyor, sokak hayvanlarını koruma gününde "Kapınızın önüne bir kap su, bir kap mama bırakın" diye hatırlatıyor. INGo doğum gününde kendisi ile görüşen 6 bin kişinin doğum gününü kutladı. INGo'nun samimi ve doğal iletişim tarzı, kullanıcıların da ilgisini çekiyor. INGo, 2024 yılında 181 kişiden sevgi sözcükleri duydu ve 4 kez evlilik teklifi aldı. Kullanıcılar, INGo ile etkileşimlerinde 63 binden fazla kez selam verirken, memnuniyetlerini 20 bine yakın teşekkürle dile getirdi.

Tuğçe Bora Kılıç: Önümüzdeki dönemde INGo'yu daha proaktif bir yapıya kavuşturmayı hedefliyoruz.

Esnek ve zahmetsiz bankacılık deneyimi sunmaya odaklandıklarını aktaran ING Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Tuğçe Bora Kılıç, "Geleceğin mobil bankacılık üzerinden şekilleneceğini öngörüyor, yatırımlarımızı bu yönde şekillendiriyoruz. Müşteri deneyiminin sürekli iyileşen bir yolculuk olduğuna inanıyor, mobil uygulamamızı her geçen gün geliştiriyoruz. Üstün müşteri deneyimi hedefiyle yapay zekâ ve robot teknolojilerden etkin bir şekilde yararlanıyoruz. Bu doğrultuda, dijital bankacılıkta en etkin kanallarımızdan biri olarak gördüğümüz INGo'nun kullanıcılar tarafından beğenilmesi bizleri memnun ediyor. INGo'yu müşterilerimizin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirerek her gün daha esnek ve dijital hale getiriyoruz, INGo'daki Canlı Destek kanalının hizmet saatini 7/24 olacak şekilde genişlettik. Önümüzdeki dönemde de INGo'yu daha proaktif bir yapıya kavuşturmayı hedefliyoruz. Bu sayede INGo, müşteri ihtiyacına göre önerilerde bulunabilecek ve kişiye özel, proaktif çözümler sunarak bankacılık deneyimini bir adım öteye taşıyacak" dedi.