

## Dijital Zekâ Q'ya Bankacılıkta İyi Fikir Ödülü

**QNB Finansbank tarafından geliştirilen ve altyapısında kullanılan yapay zekâ teknolojisi sayesinde kullanıcılarını en iyi şekilde anlayıp hayatlarını kolaylaştıran Dijital Zekâ Q, CX AWARDS TURKEY®-Türkiye Müşteri Deneyimi Ödülleri kapsamında En İyi Dijital Müşteri Deneyimi kategorisinde İyi Fikir Ödülü'nün sahibi oldu.**

Bankacılık, sigortacılık, finans, sağlık, perakende, e-ticaret, enerji, turizm gibi farklı sektörlerde faaliyet gösteren markaların müşteri memnuniyeti konusundaki hizmetlerinin değerlendirildiği CX AWARDS TURKEY®-Türkiye Müşteri Deneyimi Ödülleri kapsamında ödül almaya hak kazanan marka ve projeler açıklandı. ONB Finansbank, Dijital Asistan Q projesiyle CX AWARDS TURKEY®-Türkiye Müşteri Deneyimi Ödülleri kapsamında en iyi dijital müşteri deneyimi kategorisinde İyi Fikir Ödülü'ne değer görüldü.

### DİJİTALLEŞME ALANINDA ÖNCÜYÜZ

QNB YÖNETİM Genel Müdür Yardımcısı Derya Düner, "Enpara.com, Dijital Köprü ve Dijital Asistan Q gibi birçok yenilikler sayesinde dijitalleşme alanında öncü kurumlardan olmak bize gurur veriyor. Dijitalleşme süreçlerinde hep insanı ve deneyimini ana odağımıza alıyoruz. Dijital Zeka Q'yu tasarlarken de odağımızda daima müşterinin ihtiyacı ve deneyimi vardı. Bankaların sadece sınırlı bir kitleye sunabildikleri "kişiyi özel müşteri temsilcisi" hizmetini tüm müşterilerimize sunma vizyonu ile yola çıktık. Amacımız müşterilerimizi "biricik" hissettirmektir. Bunu yaparken yapay zeka gibi teknolojileri kullanan Q müşterilerimizin gönlünde hayal ettiğimiz yere oturdu. Müşterilerimizin bu yönde verdiği geri bildirimler ve tabii bu ve benzeri aldığımız ödüller bize doğru yolda olduğumuz gösteriyor ve bizim için çok kıymetli. Teknolojiye olan yatırımlarımız ile müşterilerimize değer katmaya devam edeceğiz" dedi.

### İYİ BİR DİJİTAL MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

Dijital Asistan Q, dijital zekâsı sayesinde iyi bir özel müşteri temsilcisi gibi kullanıcılarını yakından tanıyor, onların bankacılık ayak izlerini görerek ihtiyaçları hakkında öngörülerde bulunup tam zamanında zekice öneriler sunuyor. Önemli konularda yaptığı akıllı uyarılarla olası problemlerin önüne geçerek müşterilerinin hayatını kolaylaştırıyor. Örneğin on bir aydır değişmeyen bir kira ödemenizi gördüğünde gelecek ayın zam dönemi olduğunu hatırlatıyor ya da bir para transferi talimatınızın süresi doluyorsa uzatmak isteyip



istemediğinizi soruyor. Kredi kartınızdan çift ödeme çekilmesi gibi önemli durumlarda sizi uyarıp yardımcı oluyor. Kısaca Q, dijital zekâsı sayesinde sizi bankacılık işlemlerinizi takip etme zahmetinden kurtarıyor. Üstelik tüm bunlar alışık olduğumuz mesajlaşma uygulamalarında yaşadığımız basit, akıcı deneyimle sunuluyor.

Türkiye'nin ilk müşteri deneyimi ödülleri olan ve bu yıl 5'incisi düzenlenen CXAWARDSTURKEY 5 yıldır, müşteri deneyiminde başarılı projeler yürüten, Türkiye'nin bankacılıktan, sigortacılığa, finanstan, sağlığa, perakendeden, e-ticarete, enerjiden, turizme kadar birçok öncü sektördeki markaların katılımıyla gerçekleşiyor. Organizasyon Nice Medya tarafından düzenleniyor.