AI ile Müşteri Deneyimi ve Kişiselleştirme Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Yapay zekâ, bankaların müşterilerini daha iyi anlamasını, ihtiyaçlarını öngörmesini ve daha kişiselleştirilmiş deneyimler sunmasını mümkün hale getiriyor. **Customer 360, Next Best Action, Next Best Offer ve hyper-personalization** gibi yaklaşımlar sayesinde müşteri verileri daha anlamlı ve aksiyona dönük biçimde kullanılabiliyor.

AI ile Müşteri Deneyimi ve Kişiselleştirme Eğitimi, katılımcıların yapay zekâ ve Generative AI teknolojilerinin müşteri yolculuğunda nasıl kullanılabileceğini anlamalarını ve müşteri odaklı AI senaryoları geliştirebilmelerini amaçlar.

Kimler Katılmalı

Pazarlama, CRM, Dijital Bankacılık, Ürün, Müşteri Deneyimi ve Satış Ekipleri

Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar:

- AI'ın müşteri deneyimi ve kişiselleştirmedeki rolünü açıklayabilir.
- Customer 360, Next Best Action ve Next Best Offer yaklaşımlarını anlayabilir.
- Segmentasyon, churn prediction ve sentiment analysis kullanım alanlarını değerlendirebilir.
- Generative AI ve AI Agent'ların müşteri hizmetlerindeki potansiyelini anlayabilir.
- AI ile kişiselleştirilmiş müşteri iletişimi senaryoları geliştirebilir.
- Gizlilik, bias, manipülasyon ve müşteri güveni risklerini değerlendirebilir.

AI ile Müşteri Deneyimi ve Kişiselleştirme Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Eğitim İçeriği

Modül 1 — AI ve Yeni Nesil Müşteri Deneyimi

- AI'ın bankacılık müşteri deneyimindeki rolü
- Customer 360 ve bütünsel müşteri görünümü
- Next Best Action yaklaşımı
- Next Best Offer ve kişiselleştirilmiş teklifler
- Hyper-personalization
- Doğru müşteri, doğru ihtiyaç, doğru zaman yaklaşımı

Modül 2 — AI ile Müşteri Analitiği

- AI destekli müşteri segmentasyonu
- Churn prediction ve müşteri kaybı riskinin belirlenmesi
- Sentiment analysis ile müşteri geri bildirimlerinin analizi
- Müşteri davranışlarının ve etkileşimlerinin analizi
- Müşteri ihtiyaç ve eğilimlerinin belirlenmesi
- Analitik içgörülerin müşteri aksiyonlarına dönüştürülmesi

Modül 3 — Generative AI ve Akıllı Müşteri Hizmetleri

- Generative AI destekli müşteri hizmetleri
- AI müşteri temsilcileri ve yeni nesil chatbot'lar
- Agentic Customer Service ve AI Agent'lar
- Müşteri taleplerinin analiz edilmesi ve yönlendirilmesi
- Kişiselleştirilmiş müşteri iletişimi
- İnsan temsilci + AI iş birliği

Modül 4 — AI ile Kişiselleştirmenin Riskleri

- Kişiselleştirme ile manipülasyon arasındaki sınır
- Bias ve müşterilere farklı davranılması riski
- Müşteri verilerinin gizliliği
- AI kararlarında şeffaflık
- Müşteri güveninin korunması
- Kritik müşteri süreçlerinde insan kontrolü

Workshop — “AI ile Bankacılık Müşteri Yolculuğunu Yeniden Tasarla”

Katılımcılar örnek bir **bankacılık müşteri yolculuğunu** ele alarak AI'ın hangi temas noktalarında kullanılabileceğini belirler.

Müşteri ediniminden ürün kullanımına, müşteri hizmetlerinden sadakat ve elde tutmaya kadar farklı aşamalarda **kişiselleştirme, tahminleme, Generative AI ve AI Agent** kullanım fırsatları değerlendirilir.

Workshop sonunda ekipler, müşteri deneyimini ve ticari sonuçları geliştirmeyi hedefleyen, aynı zamanda **gizlilik ve müşteri güvenini** dikkate alan AI destekli bir müşteri yolculuğu tasarlar.

AI ile Müşteri Deneyimi ve Kişiselleştirme Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com