फ्लिपकार्ट ने हिंदी और अंग्रेजी में वॉइस सर्च सुविधा शुरू की

पिछले साल ग्रॉसरी के लिए वॉयस असिस्टेंट शुरू करने के बाद अब समूचे प्लेटफॉर्म के लिए वॉयस सर्च लॉन्च

बेंगलुरु, 04 मार्च, 2021: फ्लिपकार्ट ने आज अपने प्लेटफार्म पर वॉयस सर्च सुविधा शुरू करने की घोषणा की। अब ग्राहक अपनी आवाज़ के ज़रिए 80 से ज़्यादा श्रेणियों में 150 मिलियन से ज़्यादा उत्पादों की खोज कर सकेंगे। फिलहाल यह सुविधा हिंदी और अंग्रेजी भाषाओं में उपलब्ध है। वॉयस सर्च की शुरुआत होने से छोटे शहरों के ग्राहक बड़ी संख्या में प्लेटफार्म से जुड़ेंगे और वे आसानी से ई-कॉमर्स का इस्तेमाल कर पाएंगे।

भारत में इंटरनेट इस्तेमाल करने वाले 75 फीसदी से ज़्यादा यूज़र्स अंग्रेजी न बोलने वाली पृष्ठभूमि से आते हैं और उनमें से अधिकांश गैर-शहरी व ग्रामीण क्षेत्रों में रहते हैं। सभी तक इंटरनेट के फायदे पहुंचाने के लिए ज़रूरी है कि भाषा की रुकावट को दूर किया जाए। इससे ई-कॉमर्स का फायदा भी सभी तक पहुंचेगा। वर्ष 2020 में बैन एंड कंपनी और फ्लिपकार्ट द्वारा किए गए संयुक्त अध्ययन से पता चला कि टियर -2 शहरों में रहने वाले ऑनलाइन खरीदार कुल खरीदारों का लगभग आधा हिस्सा हैं। प्रमुख ई-रिटेल प्लेटफार्म्स को प्रत्येक पांच में से तीन ऑर्डर टियर-2 शहरों में रहने वाले खरीदारों से मिलते हैं।

इसी को देखते हुए अब फ्लिपकार्ट ने वॉयस सर्च की शुरुआत की है। इसकी सहायता से ग्राहक हिंदी, अंग्रेजी और दोनों भाषाओं के मिले-जुले शब्दों में वॉयस कमांड का इस्तेमाल करके उत्पादों को खोजने और खरीदने का काम कर सकते हैं। वॉयस सर्च में यूज़र्स आम बोलचाल के वाक्यों जैसे “काला जूता दिखाना”, “सब्जी काटने वाला देना” आदि का इस्तेमाल करके उत्पादों की खोज कर सकते हैं। इससे ग्राहक आसानी से ई-कॉमर्स का इस्तेमाल कर पाएंगे।

भारतीय यूज़र्स आम भाषा में खोज करने में ज़्यादा सहज महसूस करते हैं: फ्लिपकार्ट का अध्ययन

फ्लिपकार्ट के अध्ययन से पता चला है कि इंटरनेट से नए जुड़े ग्राहकों या भारत के यूज़र्स को ऑनलाइन खरीदारी में सहायता की ज़रूरत पड़ती है और वे आसानी से उत्पादों की खोज करना चाहते हैं। आवाज के ज़रिए खोज करना आसान है और काम भी तेज़ी से होता है। एक स्वतंत्र अध्ययन से पता चला है कि आवाज की सहायता से खोज करना अंग्रेजी में टाइप करने की तुलना में 3गुना और हिंदी में टाइप करने की तुलना में 5गुना तेज है।

इंटरनेट से नए जुड़े ग्राहक आवाज के ज़रिए खोज करने में ज़्यादा स्पष्टता, आत्मविश्वास और सहजता का अनुभव करते हैं। इससे फ्लिपकार्ट को इन नए यूज़र्स की जरूरतों को प्रभावी ढंग से समझने में मदद मिलती है क्योंकि ये मेट्रो / टियर -1 यूज़र्स की तुलना में अलग हैं और ई-कॉमर्स के इस्तेमाल में आसानी चाहते हैं। इससे विक्रेताओं को इन नए यूज़र्स के साथ बेहतर संबंध बनाने और बड़े बाजार तक पहुंच बनाने का मौका मिलता है। इस तरह भारत के पूरे खुदरा ईकोसिस्टम को फायदा मिलता है।

इन-हाउस तकनीक जो आम भाषा में बातचीत को आसान बनाती है

हिंदी और अंग्रेजी में वॉइस सर्च की सुविधा देने के लिए फ्लिपकार्ट की इंजीनियरिंग और डेटा साइंस टीम ने भारतीय भाषाओं के लिए ऑटोमैटिक स्पीच रिकॉग्निशन, नेचुरल लैंग्वेज अंडरस्टैंडिंग और टेक्स्ट-टू-स्पीच जैसी तकनीकों का विकास किया है। जब कोई यूज़र कमांड देता है तो ऑटोमैटिक स्पीच रिकॉग्निशन भाषा की पहचान करता है और उसे टेक्स्ट में बदलता है। उसके बाद नेचुरल लैंग्वेज अंडरस्टैंडिंग कमांड में मौजूद कीवर्ड की सहायता से खोज का उद्देश्य और वस्तु की पहचान करने की कोशिश करता है। उसके बाद फ्लिपकार्ट का अत्याधुनिक सर्च इंजन इन कीवर्ड्स को लेता है और ग्राहको को तुरंत खोज का परिणाम दिखाता है।

फ्लिपकार्ट की वॉयस सर्च इन टैक्नोलॉजीज को अपनी मौजूदा टेक्स्ट आधारित खोज सुविधा के साथ जोड़ती है। टेक्स्ट आधारित खोज सुविधा वर्षों से हासिल फ्लिपकार्ट डेटा के आधार पर विकसित हुई है ताकि ऐसा शक्तिशाली वॉयस सर्च प्लेटफॉर्म विकसित किया जा सके जो आम भाषाओं को बोलने के अलग-अलग लहजों में यूज़र्स द्वारा पूछे गए लंबे और जटिल प्रश्नों को समझ सके।

फ्लिपकार्ट के चीफ प्रोडक्ट एंड टैक्नोलॉजी ऑफिसर, जयेंद्रन वेणुगोपाल, ने कहा, *"स्वदेशी ई-कॉमर्स कंपनी के रूप में फ्लिपकार्ट भारतीय बाजार की विविधता को समझती है। कंपनी ई-कॉमर्स को अधिक समावेशी बनाने के लिए सभी यूज़र्स की जरूरतों को पूरा करने के साथ-साथ अगले 200 मिलियन यूज़र्स को सेवाएं देने के लिए प्रतिबद्ध है। वॉयस सर्च के साथ-साथ फ्लिपकार्ट द्वारा उठाए गए कुछ दूसरे कदम ऑनलाइन खरीदारी के साथ जुड़ने वाले नए यूज़र्स के लिए डिजिटल कॉमर्स के अनुभव को अधिक सुविधाजनक, सुलभ और सहज बनाएंगे।"*

इस साल जनवरी से धीरे-धीरे पूरे देश में शुरू किए गए वॉयस सर्च को ज़बरदस्त सकारात्मक प्रतिक्रिया मिली है। फिलहाल एक दिन में 5 मिलियन से ज़्यादा पूछताछ की जा रही हैं। फ्लिपकार्ट द्वारा पिछले साल अपने ग्रोसरी स्टोर के लिए वॉयस असिस्टेंट सुविधा की शुरुआत की गई थी। उसके बाद अब वॉयस सर्च की सुविधा शुरू की गई है। इस सुविधा के शुरू होने से

ग्राहक कई भाषाओं में वॉयस कमांड का इस्तेमाल करके उत्पादों को खोज और खरीद कर सकते हैं। फिलहाल यह सुविधा हिंदी और अंग्रेजी भाषाओं में उपलब्ध है।

फ्लिपकार्ट ग्रुप के बारे में

फ्लिपकार्ट ग्रुप देश के अग्रणी डिजिटल कॉमर्स कंपनियों में से है जिसकी समूह कंपनियों में फ्लिपकार्ट, मिंत्रा, जबोंग और फोनपे शामिल हैं। 2007 में स्थापित फ्लिपकार्ट ने लाखों उपभोक्ताओं, विक्रेताओं, कारोबारियों और छोटे कारोबारों को देश की सबसे बड़ी ई-कॉमर्स क्रांति से जोड़ा है। 300 मिलियन से अधिक पंजीकृत उपभोक्ता आधार के साथ फ्लिपकार्ट, 80+ श्रेणियों में 150 मिलियन से ज्यादा उत्पादों की पेशकश करता है। भारत में ई-कॉमर्स की पहुंच सभी तक सुगम बनाने, इसे किफायती रखकर उपभोक्ताओं की खुशियां बढ़ाने, पूरे इकोसिस्टम के जरिए लाखों नई नौकरियों का सृजन करने तथा उद्यमियों एवं एमएसएमई की पीढ़ियों को सशक्त बनाते हुए हमने उद्योग में कई स्तरों पर पहल की हैं। फ्लिपकार्ट को कैश ऑन डिलिवरी, नो कॉस्ट ईएमआई और आसान रिटर्न जैसे ग्राहक केंद्रित सेवाओं के लिए उद्योग में पुरोधात्मक पेशकश के लिए जाना जाता है। इसने ऑनलाइन खरीदारी को लाखों ग्राहकों की आसान पहुंच में लाकर उसे किफायती बनाया है। मिंत्रा तथा जबोंग के साथ मिलकर, जो कि ऑनलाइन फैशन मार्केट में प्रमुख स्थान रखती हैं, फ्लिपकार्ट ग्रुप टैक्नोलॉजी के जरिए भारत में ई-कॉमर्स की दुनिया में बदलाव ला रहा है।

अधिक जानकारी के लिए कृपया संपर्क करें:

media@flipkart.com