फ्लिपकार्टने आणला हिंदी आणि इंग्रजी भाषेत व्हॉईस सर्च

ग्रोसरी विभागात गेल्या वर्षी व्हॉईस असिस्टंट सुरू केल्यानंतर आता संपूर्ण प्लॅटफॉर्मवर व्हॉईस सर्च क्षमतेचे लॉंचिंग

बेंगळुरू - 4 मार्च २०२१ : फ्लिपकार्ट या भारतातील एतद्देशीय ई-कॉमर्स मार्केटप्लेसने आज आपल्या प्लॅटफॉर्मवर व्हॉईस सर्च आणत असल्याची घोषणा केली. यामुळे ग्राहक बोलण्याच्या (स्पीच) माध्यमातून ८०हून अधिक विभागांतील १५० दशलक्ष उत्पादनांमधून हव्या त्या उत्पादनांचा शोध घेऊ शकतील. सध्या व्हॉईस सर्च हिंदी आणि इंग्रजी भाषेत उपलब्ध आहे आणि यामुळे छोट्या शहरांतील ग्राहकांचे सामिलीकरण (ऑनबोर्डिंग) वेगाने होऊ शकेल, तसेच ई-कॉमर्स क्षेत्रातील प्रवास त्यांच्यासाठी सुलभ होईल.

भारतातील ७५ टक्क्यांहून अधिक इंटरनेट वापरकर्त्यांना इंग्रजी संभाषणाची पार्श्वभूमी नाही आणि त्यातील बहुसंख्य शहरांबाहेरील, ग्रामीण भागांमध्ये राहतात. त्यामुळे ई-कॉमर्ससह इंटरनेटचे अन्य लाभ त्यांच्या आवाक्यात आणण्यासाठी भाषेचा अडथळा दूर करणे अपरिहार्य आहे. बेन अँड कंपनी आणि फ्लिपकार्ट यांनी २०२० मध्ये केलेल्या एका संयुक्त अभ्यासात असे दिसून आले की, एकंदर ग्राहकांमधील श्रेणी-२ शहरांमधील ऑनलाइन ग्राहकांचे प्रमाण सुमारे निम्मे आहे आणि आघाडीच्या ई-रिटेल प्लॅटफॉर्म्सवर नोंदवल्या जाणाऱ्या दर पाच ऑर्डर्सपैकी तीन या भागांतील ग्राहकांच्या असतात.

हे लक्षात घेऊन फ्लिपकार्टने ग्राहकांना हिंदी किंवा इंग्रजी किंवा दोन्ही भाषांचे मिश्रण करून व्हॉईस कमांड्स वापरून उत्पादने शोधण्याची व खरेदी करण्याची सुविधा दिली आहे. ‘काला जूता दिखाना’ किंवा ‘सब्जी काटने वाला देना’ यांसारख्या बोलीभाषेतील कमांड्सचा वापर करून ग्राहकांना उत्पादन कॅटलॉगमधून हवे ते उत्पादन शोधण्याची क्षमता व्हॉईस सर्च देते. त्यामुळे त्यांच्या ई-कॉमर्स प्रवासातील संघर्षाचे प्रसंग कमी होतात.

भारतातील वापरकर्त्यांसाठी नैसर्गिक भाषेद्वारे शोध अधिक सोयीस्कर: फ्लिपकार्टच्या अभ्यासातील निष्कर्ष

नव्याने इंटरनेट वापरू लागलेल्या ग्राहकांना किंवा भारताला समजून घेण्यासाठी फ्लिपकार्टने घेतलेल्या अभ्यासात असे दिसून आले की, इंटरनेट नव्याने वापरू लागलेल्या ग्राहकांना ऑनलाइन खरेदीमध्ये मदतीची आवश्यकता भासते आणि त्यांना उत्पादनांचा शोध अधिक सुलभ हवा आहे. ध्वनीच्या (व्हॉईस) माध्यमातून शोध घेणे हे अधिक नैसर्गिक व जलद आहे. इंग्रजीत टाइप करण्याहून ते ३ पट अधिक वेगवान आहे, तर हिंदीत टाइप करण्याहून ते ५ पट अधिक वेगवान आहे, असे स्वतंत्र अभ्यासातून दिसून आले आहे.

म्हणूनच इंटरनेट नव्याने वापरू लागलेल्या ग्राहकांना सुस्पष्टता, आत्मविश्वास आणि दिलासा देण्यात ध्वनी किंवा आवाज महत्त्वाची भूमिका बजावतो. यामुळे या ग्राहकांच्या गरजा प्रभावीपणे समजून घेण्याच्या फ्लिपकार्टच्या क्षमतेतही सुधारणा होते. या गरजा महानगरे/श्रेणी-१ शहरांमध्ये राहणाऱ्या ग्राहकांच्या गरजांहून वेगळ्या असतात. एकंदर यामुळे त्यांचा ई-कॉमर्स प्रवास सुलभ होतो. यामुळे या नवीन ग्राहक समूहांशी नातेसंबंध जोडण्याची संधी विक्रेत्यांना मिळते आणि याद्वारे अधिक मोठ्या बाजारपेठांमध्ये शिरकाव करता येतो, एकंदर भारतातील संपूर्ण रिटेल परिसंस्थेला याचा फायदा होतो.

नैसर्गिक भाषांतील संभाषणे शक्य करणारे इन-हाउस तंत्रज्ञान

हिंदी आणि इंग्रजी भाषांमध्ये व्हॉईस सर्च शक्य करण्यासाठी फ्लिपकार्टनने ऑटोमॅटिक स्पीच रेकग्निशन, नॅचरल लँग्वेज अंडरस्टॅण्डिंग आणि टेक्स्ट-टू-स्पीच फॉर इंडियन लँग्वेजेस यांसारख्या फ्लिपकार्टच्या इन-हाउस इंजिनीअरिंग व डेटा सायन्सेस टीमने विकसित केलेल्या अनेकविध तंत्रज्ञानात्मक क्षमता तैनात केल्या. वापरकर्त्याने एकदा कमांड दिली की, ऑटोमॅटिक स्पीच रेकग्निशन आवाज ओळखते आणि त्याचे रुपांतर मजकुरात (टेक्स्टमध्ये) करते. या टप्प्यावर नॅचरल लँग्वेज अंडरस्टॅण्डिंग दिलेल्या कमांडच्या कीवर्ड्समधील हेतू आणि व घटक ओळखण्याचा प्रयत्न करते. मग हे कीवर्ड्स फ्लिपकार्टच्या अत्याधुनिक सर्च इंजिनद्वारे उचलले जाते. यामुळे ग्राहकांना सेकंदाच्या अत्यंत बारीक भागांत रिझल्ट्स मिळतो.

फ्लिपकार्टचे व्हॉईस सर्च या सर्व तंत्रज्ञानांचे सध्या अस्तित्वात असलेल्या मजकुरावर आधारित (टेक्स्ट-बेस्ड) शोध क्षमतांमध्ये एकत्रीकरण करते. या शोध क्षमता फ्लिपकार्टच्या अनेक वर्षांच्या डेटावर आधारित असून, वापरकर्त्यांनी वेगवेगळ्या उच्चारशैलींमध्ये विचारलेल्या दीर्घ व जटील शंका समजून घेणारा नैसर्गिक भाषाधारित शक्तिशाली व्हॉईस सर्च प्लॅटफॉर्म त्या देऊ करतात.

फ्लिपकार्टचे मुख्य उत्पादन व तंत्रज्ञान अधिकारी जयेंद्रन वेणूगोपाल या नवीन क्षमतेच्या शुभारंभाबद्दल म्हणाले, *"एक एतद्देशीय (होमग्रोन) ई-कॉमर्स कंपनी म्हणून फ्लिपकार्टला भारतीय बाजारपेठेतील वैविध्य समजते आणि ई-कॉमर्स अधिक समावेशक करण्याच्या दृष्टीने सर्व वापरकर्त्यांच्या गरजांची पूर्तता करतानाच पुढील २०० दशलक्ष ऑनलाइन वापरकर्त्यांच्या समस्या सोडवण्यासाठी फ्लिपकार्ट बांधिल आहे. फ्लिपकार्टने घेतलेल्या अन्य काही पुढाकारांसोबत व्हॉईस सर्च ही सुविधा डिजिटल कॉमर्सचा अनुभव ऑनलाइन ग्राहकांसाठी अधिक सोयीस्कर, आवाक्यातील व अखंडित करणार आहे."*

यंदाच्या जानेवारीपासून टप्प्याटप्प्याने दिली जात असलेली व्हॉईस सर्च सुविधेला देशभरात उत्तम प्रतिसाद मिळत आहे. प्रारंभिक कलांनुसार, दररोज ५ दशलक्ष शंका विचारल्या जात आहेत. गेल्या वर्षी फ्लिपकार्टच्या ग्रोसरी (किराणामाल) स्टोअरमध्ये व्हॉईस असिस्टण्ट आणल्यानंतर आता संपूर्ण प्लॅटफॉर्मवर व्हॉईस सर्च सुविधा सुरू करण्यात आली आहे. या क्षमतेच्या उपलब्धतेमुळे ग्राहक विविध भाषांतील ध्वनी आज्ञांच्या वापर करून उत्पादनांचा शोध घेऊ शकतील व ती खरेदी करू शकतील. याची सुरुवात हिंदी व इंग्रजी भाषेपासून झाली आहे.

About the Flipkart Group

The Flipkart Group is one of India's leading digital commerce entities and includes group companies Flipkart, Myntra, and Flipkart Wholesale. Started in 2007, Flipkart has enabled millions of consumers, sellers, merchants, and small businesses to be a part of India's e-commerce revolution, with a registered customer base of over 300 million, offering over 150 million products across 80+ categories. Our efforts to democratise e-commerce in India, drive access and affordability, delight customers, create lakhs of jobs in the ecosystem, and empower generations of entrepreneurs and MSMEs have inspired us to innovate on many industry firsts. The recent launch of Flipkart Wholesale, our new digital marketplace, is a testament to our commitment to accelerate the growth of kiranas and MSMEs in India. Flipkart is known for pioneering services such as Cash on Delivery, No Cost EMI and easy returns – customer-centric innovations that have made online shopping more accessible and affordable for millions of Indians. Together with Myntra, which holds a prominent position in the online fashion market, and now Flipkart Wholesale, the Flipkart Group will continue to steer the transformation of commerce in India through technology.

For more information, please contact media@flipkart.com