



Microsoft 365
Copilot

Yapay Zeka ile Tanışın

Departmanlar Arası Copilot Chat'e İlişkin
Pratik Bir Kılavuz

E-kitap



İçindekiler

01

Yeni iş gerçeği

02

Kurumunuzla
birlikte ölçeklenen
yapay zeka

Departmanlar

03 Müşteri Hizmetleri

04 Finans

05 İnsan Kaynakları

06 BT

07 Hukuk

08 Pazarlama

09 Satış

10

İş dönüşümüne
yönelik bir katalizör

01

Yeni iş gerçeği

İş dünyasının hızı artıyor ve bu da yenilikler, çeviklik ve etki için yeni fırsatlar oluşturuyor. İş hayatı daha dinamik hale geldikçe, her departmandan çalışan, değişen beklentileri ve öncelikleri karşılamak için harekete geçiyor. Ancak potansiyellerinin tamamını ortaya çıkarmak için karmaşanın üstesinden gelmede desteğe ihtiyaçları var; rutin görevleri kolaylaştırmak, sürekli girdiler karşısında odaklanmayı sürdürmek ve tepkisel uygulamadan stratejik uygulamaya geçmek.

Yapay zeka, bireylerin daha yüksek değerli işlere odaklanmasına, karar alma süreçlerini hızlandırmasına ve çalışan deneyimini iyileştirmesine yardımcı olan kritik bir kaldıraç olarak ortaya çıkıyor. Aslında Microsoft'un 2025 İş Trendi Endeksi'ne göre, liderlerin **%82**'si, insanları değiştirmek değil, engelleri azaltan, odaklanmayı artıran ve etkilerini büyüten araçlarla onları desteklemek üzere önümüzdeki 12-18 ayda iş gücü kapasitesini genişletmek için dijital iş gücünü kullanacaklarından emin olduklarını söylüyor.¹

Bu e-kitap, Microsoft 365 Copilot Chat ve araçların kurumunuzdaki ekiplerin daha akıllıca çalışmasına, daha hızlı hareket etmesine ve en önemli şeylere odaklanmasına nasıl yardımcı olabileceğini gösteriyor; her ekibin stratejik gelişimini hızlandırmak için gerçek örnekler ve pratik rehberlik sunuyor. **Yapay zeka dönüşümü.**

02

Kurumunuzla birlikte ölçeklenen yapay zeka

Copilot Chat, en son modellerle desteklenen ve web tabanlı, güvenli bir yapay zeka asistanıdır; yapay zekayı kuruluşunuza getirmenin erişilebilir bir yolunu sunar. Microsoft 365 iş ve kurumsal aboneliklerine dahil olan bu uygulama, çalışanların basit komutlarla üretkenliğini artırmasına yardımcı olur; içerik taslağı oluşturma, soruları yanıtlama, fikir üretme ve hatta tekrarlayan görevleri otomatikleştirmek için Copilot Studio lite sürümünü kullanarak özel araçlar oluşturma gibi işlevleri yerine getirir. Yapay zekayı keşfetmenin, özgüven oluşturma ve günlük verimliliği artırmanın güvenli ve kullanıcı dostu bir yoludur.

Microsoft 365 Copilot, Teams ve Microsoft 365 uygulamalarında daha gelişmiş yapay zeka yetenekleri ve kusursuz Copilot Chat entegrasyonu ile bu temelin üzerine inşa edilmiştir. Bu yükseltmeyle Copilot Chat, web'in ötesinde kurumunuzun verilerine güvenli ve uyumlu bir şekilde bağlanarak ileri düzey otomasyon, kişiselleştirilmiş bilgi ve uygun ölçekte sorunsuz işbirliği sağlar. Ayrıca, Copilot Studio'nun daha fazla özelliğini açığa çıkararak kuruluşların temsilcilerini iş bilgisine bağlamasına olanak tanır; böylece kontrolü korurken inovasyonu hızlandırır.

BT ve İK'dan pazarlama, satış, finans, hukuk ve müşteri hizmetlerine kadar Copilot Chat, ekiplerin tepkisellikten stratejikliğe, bunalmışlıktan yenilikçiliğe geçişini sağlar. Bu sadece daha hızlı çalışmakla ilgili değil; aynı zamanda kurumunuzdaki ekiplerde yeni potansiyellerin açığa çıkarılmasıyla ilgilidir.

Kurumunuzdaki ekiplerin işleri nasıl yürütebileceklerini dönüştüren temel işlevlere daha yakından bakalım.

Müşteri Hizmetleri Departmanında Copilot Chat

Müşteri hizmetleri ekipleri yüksek hacimli sorguları yönetmek için çok çalışır ancak hız ve karmaşa, hızlı ve tutarlı bir şekilde yanıt vermeyi zorlaştırabilir.

Örnek

Bir destek temsilcisi, tek bir müşteriye özenli bir yanıt hazırlamak için 10-15 dakika harcayabilir ve bu da birçok talebin çözümsüz kalmasına neden olabilir.

Geçiş

Copilot Chat, soruları analiz ederek ve yanıtlar üreterek daha hızlı ve daha kişiselleştirilmiş müşteri hizmeti sunulmasını sağlayabilir. Hızlı, kişiselleştirilmiş yanıtlar üreterek ve tekrar eden sorunları belirleyerek yanıt süresini ve hizmet kalitesini iyileştirir.

Temel özellikler

- Gelen sorguları analiz eder ve öncelik sırasına koyar
- Kişiselleştirilmiş yanıtları anında taslak hazırlar
- Trendleri ve tekrar eden sorunları belirler

Sonuç

Tekrarlayan görevlerin halledilmesiyle, müşteri hizmetleri ekipleri olağanüstü hizmet sunmaya ve daha güçlü ilişkiler kurmaya odaklanabilir.

Müşteri hizmetleri ekipleri şu tür komutları kullanabilir:

+ Bu müşterinin sorununu özetle ve bir yanıt taslağı hazırla.

+ Son zamanlardaki servis gecikmeleri için bir takip mesajı öner.

+ Günümüzde gelen iletilerde en çok hangi temalar yer alıyor?



Finans

Departmanında Copilot Chat

Finans ekipleri rapor oluşturma ve bütçe planlama gibi karmaşık sorumlulukları yönetir ancak bu görevlerin tekrarlayan yapısı karar alma sürecini yavaşlatabilir ve ileriye dönük analiz için gereken süreyi sınırlandırabilir.

Örnek

Bir mali analist, bütçe incelemesi için verileri derlemek ve hesaplamaları tekrar kontrol etmek için saatler harcayabilir.

Geçiş

Copilot Chat, finansal süreçleri otomatikleştirebilir ve gerçek zamanlı görüşler sağlayabilir. Finansal verileri analiz edebilir ve raporlar oluşturabilir, böylece stratejik finansal planlama için zamandan tasarruf sağlar.

Temel özellikler

- Rapor oluşturmaya ve bütçe planlamasını otomatikleştirir
- Finansal verileri analiz eder ve görüşleri belirler
- Taslak özetler, tahminler ve sunumlar

Sonuç

Tekrarlayan görevlerin otomatikleştirilmesiyle finans ekipleri senaryo planlama ve stratejik yatırım kararları gibi yüksek etkili çalışmalara odaklanabilir.

Finans ekipleri şu tür komutları kullanabilir:

+ 2. çeyrek finansal performansımızın özetini oluştur.

+ Bu ayın bütçesi ile gerçekler arasındaki temel farklılıklar nelerdir?

+ Mevcut trendlere dayanarak gelecek çeyrek için bir tahmin taslağı hazırla.



İnsan Kaynakları Departmanında Copilot Chat

İK uzmanları, özgeçmişleri incelemek ve rapor oluşturmak gibi çok çeşitli temel sorumlulukları üstlenirler; bu da yetenek geliştirme ve kültür oluşturma gibi stratejik girişimlere öncelik vermeyi zorlaştırabilir.

Örnek

Bir İK yöneticisi, yetenek değerlendirmesine hazırlanmak için saatlerce performans verileri ve geri bildirimler toplayabilir.

Geçiş

Copilot Chat, İK uzmanlarının belge oluşturmayı otomatikleştirmesine ve ilgili verilere hızla ulaşmasına yardımcı olabilir. E-postalardan, toplantı notlarından ve geri bildirim formlarından bağlamsal yanıtlar sunarak İK ekiplerinin stratejik önceliklere odaklanmasına yardımcı olabilir.

Temel özellikler

- Belge oluşturmayı ve raporları otomatikleştirir
- Çalışan geri bildirimlerini ve performans verilerini analiz eder
- İK iletişimleri ve gelişim planlarının taslağını hazırlar

Sonuç

Rutin görevler etkin bir şekilde ele alındığında, İK çalışan gelişimine, kültüre ve stratejik karar almaya odaklanabilir.

İK ekipleri şu tür komutları kullanabilir:

+ Geçtiğimiz haftaki işe alım komitesi toplantısının temel çıkarımlarını özetle.

+ Son dönemde çalışanlardan gelen geri bildirimlerde en sık karşılaşılan temalar nelerdir?

+ Son değerlendirmelere dayanarak yüksek potansiyelli bir çalışan için bir gelişim planı taslağı hazırla.



BT

Departmanında Copilot Chat

BT ekipleri altyapı, destek ve belge oluşturma gibi kritik görevleri yönetir; bu işler önemlidir ancak genellikle yenilik ve uzun vadeli planlama için sınırlı alan bırakır.

Örnek

Bir BT yöneticisi sistem performans raporlarını derlemek veya rutin kullanıcı sorgularını yanıtlamak için saatler harcayabilir.

Geçiş

Copilot Chat, bağlamsal ve gerçek zamanlı görüşler sağlayarak BT iş akışlarını kolaylaştırabilir. E-postalardan, biletlerden ve sistem log'larından gelen verileri birleştirerek doğru ve eyleme dönüştürülebilir görüşler sağlayabilir.

Temel özellikler

- Teknik raporları ve olay log'larını özetler
- Belge oluşturma ve uyumluluk izlemeyi otomatikleştirir
- Proje planlama ve paydaş iletişimine yardımcı olur

Sonuç

BT ekipleri, siber güvenlik ve dijital dönüşüm gibi stratejik girişimlere odaklanarak reaktif destekten proaktif yeniliklere geçebilir.

BT ekipleri şu tür komutları kullanabilir:



+ Geçtiğimiz haftanın olay raporlarındaki temel konuları özetle. 🗣️

+ Son denetimde ortaya çıkan en önemli uyumluluk riskleri nelerdir? 🗣️

+ Yaklaşan sistem yükseltmemiz için bir değişiklik yönetim planı taslağı hazırla. 🗣️

Hukuk

Departmanında Copilot Chat

Hukuk ekipleri çok sayıda belge incelemesi ve sözleşme analiziyle uğraşır; bu da proaktif risk yönetimi ve stratejik danışmanlığa öncelik vermeyi zorlaştırabilir.

Örnek

Bir hukuk danışmanı, daha geniş ticari etkiler hakkında tavsiyede bulunmak yerine, sözleşme maddelerine çapraz referans oluşturmak için saatler harcayabilir.

Geçiş

Copilot Chat, karmaşık belgeleri özetleyerek ve uygulanabilir öneriler sunarak yasal iş akışlarını basitleştirebilir. Hukukçuların daha yüksek değerli işlere odaklanmasını sağlayarak hızlı ve doğru özetler sunabilir.

Temel özellikler

- Sözleşmeleri ve yasal belgeleri inceler ve özetler
- Ana riskleri ve yükümlülükleri vurgular
- Taslak yasal notlar ve uyumluluk özetleri

Sonuç

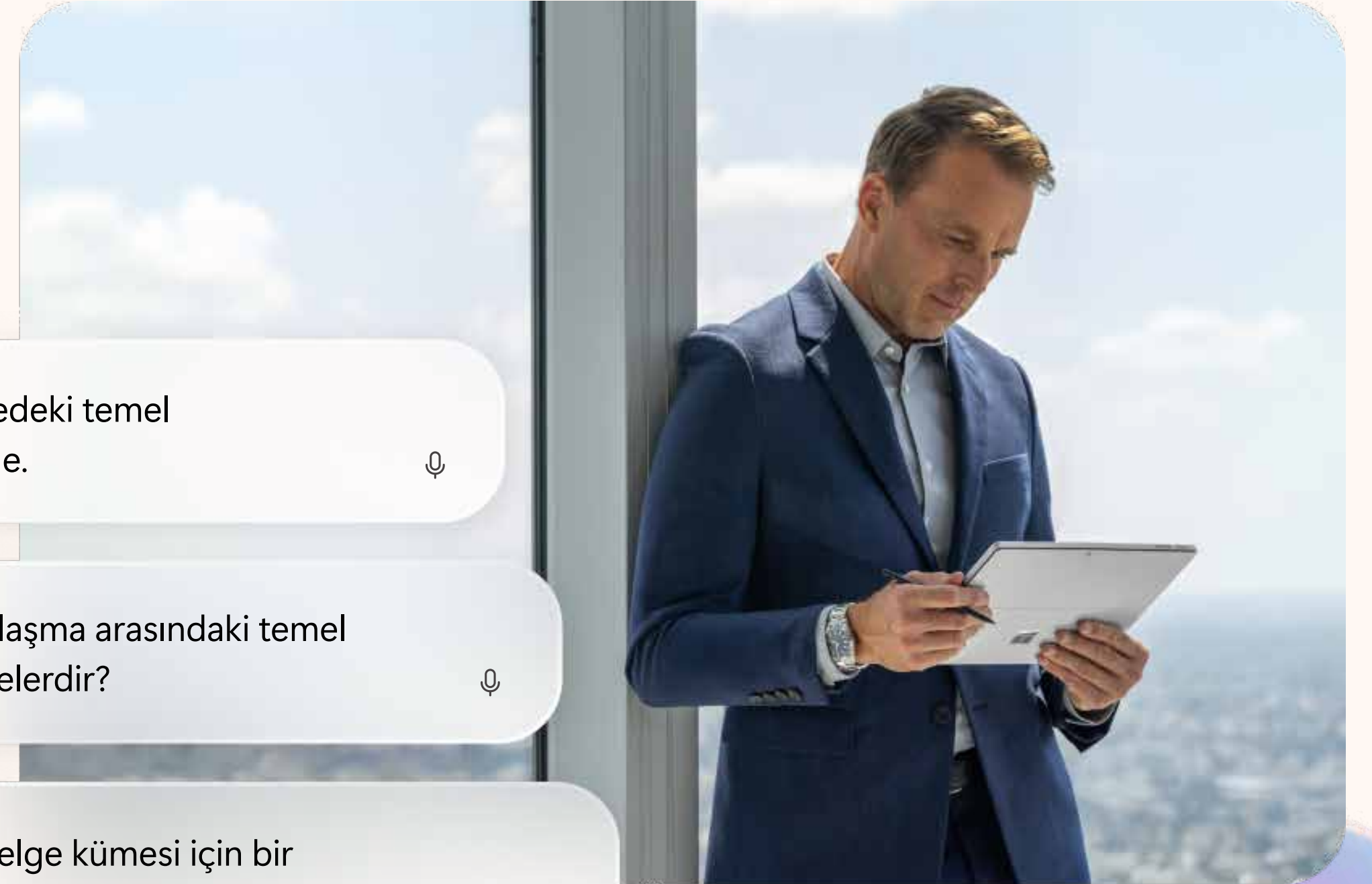
Rutin görevlerin otomatikleştirilmesiyle hukuk ekipleri stratejik danışmanlık sağlamaya ve riskleri daha proaktif bir şekilde azaltmaya odaklanabilir.

Hukuk ekipleri şu tür komutları kullanabilir:

+ Bu sözleşmedeki temel riskleri özetle.

+ Bu iki anlaşma arasındaki temel farklar nelerdir?

+ Bu belge kümesi için bir uyumluluk raporu taslağı hazırla.



Pazarlama

Departmanında Copilot Chat

Pazarlama ekipleri, çoğunlukla parçalanmış araçlara ve dağınık verilere güvenerek, yaratıcı ve analitik çalışmaları dengeli bir şekilde yürütürler. Tümüleşik bir bakış açısı olmadan, görüşleri ortaya çıkarmak veya yaratıcı stratejiye tam olarak odaklanmak zorlaşır.

Örnek

Bir kampanya performans incelemesi hazırlayan bir pazarlamacı, yeni fikirler düşünmeden önce saatlerini ölçümleri çıkarmak ve slaytları biçimlendirmekle geçirir.

Geçiş

Copilot Chat, verileri alan ve içerik üreten gerçek zamanlı bir asistan görevi görerek iş akışlarını hızlandırabilir. Hızlı ve doğru görüşler sağlamak için belgeleri, e-postaları, Teams konuşmalarını ve raporları analiz eder. Ayrıca mesajlaşmayı iyileştirebilir, yaratıcı brifingler üretebilir ve verilere dayalı iyileştirmeler önerebilir.

Temel özellikler

- Kampanya performansını ve pazar araştırmasını özetler
- Müşteri katılımını gerçek zamanlı olarak analiz eder
- Taslak içerik, raporlar ve sunumlar

Sonuç

Copilot Chat, doğru bilgileri parmaklarınızın ucuna getirerek zamandan tasarruf sağlayabilir ve yaratıcılığı artırabilir; ekiplerin stratejiye ve etkili kampanyalara odaklanmasını sağlar.

Pazarlamacılar şu tür komutları kullanabilir:

+ Son e-posta kampanyamızın performansını özetle.

+ 1. çeyrekte en iyi performans gösteren varlıklar hangileridir?

+ En son piyasa analizimizden elde ettiğimiz önemli çıkarımları içeren bir sunum slaytı hazırla.



Satış

Departmanında Copilot Chat

Satış ekipleri CRM'lerden, e-postalardan ve raporlardan manuel olarak veri toplamak gibi genellikle zaman alıcı idari işlerle uğraşırlar. Bu da onlara sınırlı görünürlük ve stratejik planlama veya daha derin müşteri etkileşimi için daha az zaman bırakır.

Örnek

Bir satış müdürü, bir müşteri toplantısına hazırlanmak için geçmiş etkileşimleri ve satış geçmişini toplamak için saatler harcayabilir.

Geçiş

Copilot Chat, birden fazla kaynaktan gelen verileri birleştirerek anında görüşler sunabilir. Müşteri duygularına veya satış trendlerine göre raporlar oluşturur, e-posta taslakları hazırlar ve öneriler sunar.

Temel özellikler

- Müşteri etkileşimlerini ve geri bildirimlerini özetler
- Satış verilerini analiz eder ve trendleri belirler
- Kişiselleştirilmiş e-posta veya teklif taslakları oluşturur

Sonuç

Copilot Chat, satış ekiplerinin daha stratejik hale gelmesine yardımcı olabilir, görüşler sağlayabilir ve anlamlı müşteri etkileşimi ve anlaşmalar için zaman kazandırabilir.

Satış uzmanları şu tür komutları kullanabilir:

+ Bu müşteriyle yaptığım son toplantının temel noktaları nelerdi?

+ 2. çeyrek teklifimizle ilgili son müşteri geri bildirimlerini özetle.

+ 1. çeyrek satış verilerimizde hangi trendler ortaya çıkıyor?



İş dönüşümüne yönelik bir katalizör

Kaynak:

1"2025: Öncü Firmanın Doğduğu Yıl", Microsoft İş Eğilimi Endeksi Yıllık Raporu, 23 Nisan 2025. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

İş Eğilimi Endeksi araştırması, 6 Şubat 2025 ile 24 Mart 2025 tarihleri arasında 31 pazarda 31.000 tam zamanlı çalışan veya serbest meslek sahibi bilgi çalışanı arasında bağımsız bir araştırma firması tarafından gerçekleştirildi. Bu bağlamda bilgi çalışanları, genellikle bir masada (evde veya ofiste) çalışan kişileri ifade eder.

©2025 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır. Bu belge "olduğu gibi" sağlanmaktadır. URL ve diğer internet sitesi referansları dahil olmak üzere bu belgede ifade edilen bilgiler ve görüşler önceden bildirilmeksizin değiştirilebilir. Belgenin kullanımından doğan risk size aittir. Bu belge size, Microsoft ürünlerinin fikri mülkiyeti konusunda herhangi bir yasal hak sağlamaz. Bu belgeyi kendi kurum içi referans amaçlarınız doğrultusunda kopyalayabilir ve kullanabilirsiniz.

Microsoft 365 Copilot Chat; pazarlama, satış, İK, finans, BT, hukuk ve müşteri hizmetleri gibi tüm ekiplerde işlerin nasıl yapıldığını yeniden tanımlayabilir. Copilot Chat, tekrarlayan görevleri kolaylaştırarak, ilgili görüşleri ortaya çıkararak ve kurumunuzun verileriyle doğal dil etkileşimlerini etkinleştirerek çalışanların daha hızlı hareket etmesine, daha büyük düşünmesine ve daha stratejik çalışmasına yardımcı olabilir.

Bu, bir üretkenlik aracından çok daha fazlasıdır; kurumsal değişimin katalizörüdür. İster kampanyaları iyileştirin, ister önemli toplantılara hazırlanın veya finansal performansı analiz edin, Copilot Chat yapay zekanın gücünü parmaklarınızın ucuna getiriyor, güvenli, sorumlu bir şekilde ve iş akışına sorunsuz bir şekilde tümleştiriyor.

Copilot Chat ile yalnızca değişimin hızına ayak uydurmakla kalmıyor, aynı zamanda ona liderlik ediyorsunuz.



Kurumunuzu dönüştürün: **Hemen yararlanmaya başlayın.**

2025 İş Eğilimi Endeksi'ni okuyarak talep üzerine zeka, insan aracılardan oluşan ekipler ve çalışma şeklimizde bir nesilde bir kez olacak değişim dahil olmak üzere Frontier filminin ortaya çıkışı hakkında bilgi edinin.



Raporu okuyun

Kurumunuzun yapay zeka dönüşümünü hızlandırmak için oluşturulmuş roller, işlevler ve sektörler genelinde Copilot ve aracı senaryoları koleksiyonunu keşfetmek için Microsoft Senaryo Kitaplığı'nı ziyaret edin: [Microsoft Senaryo Kütüphanesi – Microsoft Benimseme](#).

