



Microsoft 365
Copilot

Kurum Süreçlerini Optimize Etmek İçin Yapay Zeka Çalışma Kitabı



İçindekiler

- 01 Kurum departmanlarını destekleyen yapay zeka ile daha yüksek hedefler
- 02 Büyük resim: Genel iş etkisi ve yapay zeka
- 03 Yapay zeka iş başında: Finans
- 04 Yapay zeka iş başında: İnsan Kaynakları
- 05 Yapay zeka iş başında: Satış

- 06 Yapay zeka iş başında: Pazarlama
- 07 Yapay zeka iş başında: Hukuk
- 08 Yapay zeka iş başında: Müşteri Hizmetleri
- 09 Yapay zeka iş başında: BT

Yapay zeka ile daha fazla değer elde etme fırsatı

Yapay zekanın kullanıcıları nasıl desteklediğine dair konuşmalar üretkenliği artırmaya, rutin görevlerde zamandan tasarruf etmeye ve yaratıcı bant genişliğini geri kazanmak için ihtiyaç duydukları araçlara yöneliktir. Bireyleri bu araçlarla donatmak, bir kurum için ileriye doğru atılmış büyük bir adımdır. Ancak bu sadece ilk adımdır.

Bireysel üretkenliğin ötesinde kurum etkisi elde etmek, yapay zekanın gerçek potansiyelidir. Kullanıcılar için üretkenliği güçlendirmek kurumlar için bir kazanç olsa da, kurum departmanlarında iş akışlarını desteklemek için yapay zeka çözümlerine odaklanmak geliri artırmak, maliyetleri optimize etmek ve çalışanların gelişmesine yardımcı olmak için daha da büyük fırsatlar sağlayabilir.

Yapay zekayı temel iş süreçlerinde uygulamak için uzaklaşmak, bir yapay zeka stratejisinin amacını genişletebilir ve etkilerini artırarak daha uzun vadeli kurum değeri ve kurumsal dönüşüm sağlamayı hedefleyebilir.

İşte tam bu noktada Copilot Studio devreye giriyor. Copilot'un yerel yapay zeka destekli aracı platformu olan Copilot Studio, kurumların iş ihtiyaçlarına göre uyarlanmış yapay zeka destekli araçları oluşturmasını, yönetmesini ve güvenliğini sağlamasını sağlamak mümkün kılıyor. Bu araçlar, sistemler arasında koordinasyon sağlamak, karmaşık iş akışlarını basitleştirmek ve stratejik hedeflere uygun sonuçlar sunmak üzere tasarlanabilir. Birçok etkisi yüksek senaryo, Copilot Studio'nun bunları mümkün kılan yapay zeka destekli araçları oluşturmasını gerektirecektir.

Bu e-kitapta, yapay zekanın kurumunuz için büyüme, kâr artışı ve olumlu çalışan deneyimi üzerindeki etkilerini vurgulamak için belirli örnekler kullanarak yapay zekanın kurum departmanları için sektörler arasında yaygın olan iş akışlarını yükseltebilme yollarını keşfedeceğiz.



Kurum departmanlarını destekleyen yapay zeka ile daha yüksek hedefler

Bir kurumdaki her işlem alanı farklı ihtiyaçlara, gereksinimlere ve KPI'lara sahiptir. Pazarlama, satış, İK, müşteri hizmetleri, hukuk, finans ve BT için kullanılan sistemler çeşitlidir. Üstelik dijital çağ için her zaman optimize edilmemişlerdir. Günümüzün esnek, güçlü yapay zeka çözümleri, tüm bu departmanlardaki iş akışlarına uygulanarak gelir, maliyet optimizasyonu ve çalışan deneyiminde önemli kazanımlar sağlamak üzere her alanda önemli süreçleri dönüştürüyor.

Birçok kurum lideri bu değeri anlıyor ve yapay zekayı kurmanın rekabet avantajını sürdürmek için zorunlu olduğunu kabul etse de, bazı tereddütleri var. Yapay zeka stratejisinin eksikliği, gizlilik konusundaki endişeler ya da yapay zeka yatırımlarının yatırım getirisini kanıtlama konusundaki endişeler nedeniyle bazı kurum liderleri henüz yapay zekayı uygulamadı. Buna rağmen liderlerin %82'si bunun strateji ve operasyonların temel yönlerini yeniden düşünmek için kritik bir yıl olduğunu söylüyor ve liderlerin %78'i kurumlarının yapay zeka odaklı roller eklemeyi düşündüğünü söylüyor.¹

Liderler, yapay zeka çözümlerini belirli kurum departmanlarına odaklayarak görünür ve ölçülebilir iyileştirmeler sağlayan bir yaklaşım uygulayabilir. Bu hedefli yaklaşım, kurum liderlerinin yapay zeka girişimlerinin yatırım getirisini hızlı bir şekilde doğrulaması konusunda güçlendirebilir ve bu teknolojilerin çalışan performansını nasıl artırabileceğini, operasyonları optimize edebileceğini ve uzun vadeli stratejik hedeflerle nasıl uyumlu olabileceğini gösterebilir.

Gerçek dünyadaki kurumlar yapay zekayı aşağıdakileri başarmak için kullandı:

- Satıcıların müşteri erişiminden önce araştırma yapmak için harcadığı süreyi dört saatten 15 dakikaya düşürme²
- RFP yanıtları üzerinde çalışırken %20-30 oranında zaman ve para tasarrufu sağlama³
- Günlük süreçleri ortadan kaldırarak çalışan başına haftada beş saate kadar tasarruf⁴

Yapay zekayı belirli iş kurum departmanlarında uygulamak, önemli kurumsal dönüşüm sağlayan gerçek faydalar sağlar. Nasıl olduğunu görelim.

Büyük resim: Genel iş etkisi ve yapay zeka

Zaman tasarrufları ve yaratıcı hızlı başlangıçlar, bireysel yapay zeka kullanıcıları için oyunun kurallarını değiştirir. Ancak kurum liderleri, yapay zekanın odağını bireysel üretkenlikten departmandaki iş akışlarına kadar genişlettiklerinde, önemli departmanlar ve iş odağı alanlarında daha bütünsel bir dönüşüm sağlayabilirler. Bu değişim genellikle sadece yapay zekayı kullanmaktan daha fazlasını gerektirir; yapay zekanın işletme genelinde nasıl görüneceğini tasarlamak anlamına gelir.

Copilot Studio kuruluşların tam da bunu yapmasına yardımcı olur: Ekipler, kurumsal verilere dayanan, halihazırda kullandıkları araçlara bağlı olan ve ihtiyaç duydukları kontrollerle yönetilen araçlar oluşturabilir. Şirketlerin yapay zekayı benimsemekten, onu etkili olacak şekilde tasarlamaya nasıl geçtikleri anlatılıyor.

Geliri artırma

Yapay zekayı iş akışlarına entegre etmek, çok çeşitli olasılıklar aracılığıyla üst düzey sonuçları artırabilir. Örneğin, ekiplerin ve üyelerin kazanç oranlarını iyileştirmelerini sağlayarak, yeni ürün ve hizmetlerle pazara sunma süresini kısaltabilir ve satış tekliflerini daha hızlı oluşturabilirsiniz.

Küresel bir iletişim hizmetleri sağlayıcısının satış süreçlerini iyileştirmek ve müşteri erişimini kökten değiştirmek için yapay zeka araçlarını kullanarak nasıl 50 milyon ABD doları tutarında yıllık gelir tasarrufu sağladığını öğrenin.²

Maliyetleri optimize etme

Kurum departmanlarını desteklemek için yapay zekanın uygulanması, veri girişi ve fatura işlemeyi kolaylaştırarak, hataları ve işçilik maliyetlerini azaltarak ve tahmine dayalı analitiği etkinleştirerek maliyet verimliliği ve maliyetten kaçınma fırsatları oluşturur. Artan üretkenlik ve tedarik zinciri verimlilikleri net kâr marjını artırmaya yardımcı olurken, kurumlar BT yüklenicilerinin yanı sıra tamamen üretken bir çözümle değiştirilen diğer üretken yapay zeka lisanslarına yönelik harici harcamalarda bir azalma bekleyebilir.

Tasarım, mühendislik ve çevre hizmetlerinde küresel bir lider, RFP yanıtları üzerinde çalışmak için %20-30 daha az zaman ve para harcayarak teklif maliyetlerinde %10 tasarruf elde ediyor.³

Çalışanların gelişmesine yardımcı olma

Yapay zeka destekli iş akışları, ekiplere yönelik daha fazla sonuç oluşturarak bireysel düzeyde tatmin olma hissini ve katkıyı artırabilir. Ekip üyeleri, tekrarlayan, düşük değerli görevleri azaltarak ve ilgili bilgileri daha erişilebilir hale getirerek yaratıcılıklarını benimseme gücüne sahip olur.

Yapay zekanın İK iş akışlarına uygulanması, kurum genelinde çalışan deneyimi üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir, elde tutmayı artırabilir, işe alım uygulamalarını iyileştirebilir ve kurum için önemli bir değer oluşturabilir.

Yapay zeka çözümleri, çalışanların genellikle rutin görevleri işlemek için harcadığı haftada beş saatten tasarruf ederek bu tele sağlık sağlayıcısının günlük süreçleri ortadan kaldırarak binlerce saati telafi etmesini sağlıyor.⁴

Yapay zeka çözümlerini kurum içindeki belirli kurum departmanlarında uygulamanın bu avantajları ortaya çıkarmaya nasıl yardımcı olabileceğini tam olarak inceleyelim.

Yapay zeka iş başında: Finans

Yapay zeka, finans ekiplerinin daha akıllı kararları daha hızlı alabilmeleri için çok fazla manuel veri analizi yükünden kaçınmasına yardımcı olur. Yapay zeka araçları, gerçek zamanlı finansal verileri çekerek, trendleri ortaya çıkararak ve doğru tahminler oluşturarak ekiplere ellerindeki net bir resmini sağlar, nakit akışı dalgalanmalarını tahmin eder ve riskleri kâr-zararı etkilemeden önce belirler.

Ekipler, tutarsızlıkları izlemek veya sayıları zorlamak yerine, sermaye tahsisini optimize etme veya harcamaları dinamik piyasa koşullarına dayalı olarak ayarlama gibi yüksek etkili stratejilere odaklanabilir, bununla birlikte düzenleyici uyumluluğu en az çabayla sağlar.

Yapay zekanın planlama ve analiz süreçlerini destekleyerek iş etkisini nasıl sağlayabileceği aşağıda açıklanmıştır:

Yapay Zekadan Önce

Müşteri ve pazar trendleri hakkında bilgi eksikliği, proaktif süreçlerden çok reaktif süreçlere yol açabilir ve pazar fırsatlarından yararlanma becerisini azaltır.

Yapay Zeka Kullanıldığında

Yapay zeka çözümleri, gerçek zamanlı senaryo modellemesini etkinleştirerek ve kapsamlı, kanıta dayalı teklifler sunmak için harcanan zamanı azaltarak yardımcı olabilir. Yapay zeka ayrıca tutarsızlıkları hızlı bir şekilde belirleyerek, gelecekteki eğilimleri tahmin ederek ve finansal düzenlemelere uyumu sağlayarak da yardımcı olabilir.

Burada yapay zekaya geçiş, yüksek değerli görevlerin daha hızlı tamamlanmasıyla geliri artırabilir. Yapay zeka, çalışanların en üst düzeyde performans göstermeleri için gereken ayrıntılı, zamanında görüşleri sağlayarak gelişmelerine yardımcı olur.

Üstelik bu, süreçlerden yalnızca biridir. Yapay zeka, risk yönetimi ve uyumluluk ve ödeme yöntemi de dahil olmak üzere diğer önemli finans süreçlerinde de avantaj sağlayabilir.

Bu kullanım örneği çok sayıda KPI'yı etkiler. Yapay zeka çözümlerinin finans ekipleri için ölçebileceği ve geliştirebileceği çok daha fazla şey vardır:

- Finans dış kaynak kullanımı harcaması
- Analiz isteği başına maliyet
- Anlaşma inceleme süresi
- Anlaşma süresi
- Uyumluluk oranı
- Tahmin doğruluğu
- Çalışanların elde tutulması
- Tahsilat süresi

Barclays'in çalışanların bilgilere erişimini kolaylaştırmak için Copilot'u nasıl kullandığını öğrenin

➔ Daha fazla Finans senaryosu bulun

Kurum Süreçlerini Optimize Etmek İçin Yapay Zeka Çalışma Kitabı

Bu avantajları artırmak ve bu çözümleri özel olarak oluşturmak için yapay zeka destekli aracı oluşturmak ve yönetmek amacıyla Copilot Studio'yu kullanın. M365 Copilot'un içerisinde hafif bir versiyon yer alıyor ve bu versiyon basit aracı oluşturmayı mümkün kılıyor; otonom yeteneklere tam sürümde erişilebiliyor. Copilot Studio hakkında [daha fazla bilgi edinin](#).

Yapay zeka iş başında: İnsan Kaynakları

Yapay zeka araçları İK ekipleri için profilleri analiz ederek, uygunluğu tahmin ederek ve geliştirme yolları önererek aday tarama ve performans incelemeleri gibi süreçleri kolaylaştırabilir. Yapay zeka, çalışanların işe alımını da hızlandırabilir. Güçlü bir yapay zeka platformu, kurumların ilgili İK verilerine erişimini basitleştirmesini, kalitesini iyileştirmesini ve odağı rutin görevlerden başarılı stratejik İK girişimleri yürütmeye kaydırmasını sağlar.

Yapay zekanın işe alım süreçlerini destekleyerek nasıl iş etkisi sağlayabileceğine bakalım:

Yapay Zekadan Önce

İşe alım, manuel öz geçmiş taraması ve aday izlemenin sınırlamaları nedeniyle üst düzey yetenekleri gözden kaçırma riski yüksek, yavaş ve külfetli bir süreç olabilir.

Yapay Zeka Kullanıldığında

Yapay zeka çözümleri, sektördeki en son trendlerin analiz edilmesine yardımcı olabilir, toplantı yöneticileriyle yapılan toplantıları yeniden özetleyebilir, toplanan araştırmaya dayalı bir iş tanımı hazırlayabilir ve İK kayıt sistemlerine erişerek potansiyel adayları ortaya çıkarabilir.

Burada yapay zekaya geçiş, manuel süreçleri hızlandırarak ve ilgili İK verilerine erişimi basitleştirerek maliyetleri optimize etmeye yardımcı olur. Ayrıca, çalışanların rollerinin beklentilerine uygun olmasını ve en yüksek kapasitede çalışmalarını sağlamak üzere daha ilgili eylemlerde bulunmaları için İK personelini geliştirerek çalışanların gelişmesine yardımcı olur.

Yapay zeka ayrıca çalışan bağlılığı, ücret ve faydalar, öğrenme ve geliştirme ile yetenek yönetimi gibi diğer önemli İK süreçlerinde de avantaj sağlayabilir.

Yapay zeka çözümlerinin İK ekipleri için ölçebileceği ve geliştirebileceği çok daha fazla KPI vardır:

- Çalışan işe alımı süresi
- Temsilciler tarafından yanıtlanan çağrılar
- Sorun çözüm süresi
- Çalışanların elde tutulması
- Çalışan başına işe alma maliyeti
- Çalışan başına yönetici maliyetleri
- İlk görüşmede çözüm oranı
- İş gücü demografisi

Trace3'ün işe alım süreçlerini iyileştirmek için Copilot'u nasıl kullandığını öğrenin

➔ **Daha fazla İnsan Kaynakları senaryosu bulun**

Kurum Süreçlerini Optimize Etmek İçin Yapay Zeka Çalışma Kitabı

Bu avantajları artırmak ve bu çözümleri özel olarak oluşturmak için yapay zeka destekli aracı oluşturmak ve yönetmek amacıyla Copilot Studio'yu kullanın. M365 Copilot'un içerisinde hafif bir versiyon yer alıyor ve bu versiyon basit aracı oluşturmayı mümkün kılıyor; otonom yeteneklere tam sürümde erişilebiliyor. Copilot Studio hakkında [daha fazla bilgi edinin](#).

Yapay zeka iş başında: Satış

Bugün satış yapmak kolay değildir: Satıcıların %79'u daha fazla hesabı desteklemeleri gerektiğini ve şu anda zamanlarının %70'ini araştırma, planlama, teklif oluşturma, veri girişi ve kurum içi toplantılar gibi idari görevler için harcadığını belirtiyor.⁵ Yapay zekayı satış süreçlerine uygulamak, bu yükün bir kısmını hafifletmek ve ekiplerin en iyi yaptıkları işe odaklanmalarını sağlamak için harika bir fırsattır.

Yapay zekanın müşteri adayı oluşturma süreçlerini destekleyerek nasıl iş etkisi sağlayabileceğine bakalım:

Yapay Zekadan Önce

Manuel işlemler, düşük bir dönüşüm oranı ve olası satış başına maliyet ile sonuçlanan geniş, hedefsiz stratejilere yol açar.

Yapay Zeka Kullanıldığında

Satış temsilcileri yapay zekadan müşteri verilerindeki modelleri belirlemesini isteyebilir ve bu da daha yüksek kaliteli müşteri adaylarının keşfedilmesine yardımcı olmak için müşteri adayı puanlamayı ve diğer ölçümleri gerçekleştirebilir.

Burada yapay zekaya geçiş, satış süreçlerinde ince ayar yaparak geliri artırabilir. Ayrıca, çalışanların iş akışlarını kolaylaştırarak ve etkinliklerini iyileştirerek gelişmelerine yardımcı olur.

Yapay zeka, müşteri etkileşimi (sosyal yardım ve sunumlar), pazarlık sohbeti, anlaşma, satış sonrası takip ve üst satış dahil olmak üzere diğer önemli satış süreçlerinde de avantaj sağlayabilir.

Bu kullanım örneği çok sayıda KPI'yı etkiler. Yapay zeka çözümlerinin satış ekipleri için ölçebileceği ve geliştirebileceği çok daha fazla şey vardır:

- Gerçekleştirilen fırsatlar
- Anlaşma boyutu
- Başarı oranı/anlaşma oranı
- Müşteriyi elde tutma
- Ortalama indirim boyutu
- Üst satış/çapraz satış oranı
- Müşteri başına maliyet
- Satış döngüsü uzunluğu
- Yanıt oranı

Lumen'in satıcıları desteklemek için Copilot'u nasıl kullandığını öğrenin

➔ Daha fazla Satış senaryosu bulun

Yapay zeka iş başında: Pazarlama

Günümüzde pazarlama ekipleri, değişen tüketici trendlerine çevik bir şekilde yanıt vermeye devam ederken uygun ölçekte kişiselleştirilmiş deneyimler sunmada yaşanan zorluğun üstesinden nasıl gelebilir? Yapay zeka araçları, ekiplerin büyük miktarlarda müşteri verilerini gerçek zamanlı olarak analiz etmelerini sağlayarak modelleri belirler ve kampanyaları tek tek kitlelere hitap edecek şekilde uyarlar. Pazarlamacılar, reklam harcamalarını gerçek zamanlı performans verilerine göre otomatik olarak optimize ederek kaynakları daha verimli bir şekilde tahsis edebilir ve manuel düzenlemeler yapmadan daha yüksek etkileşim ve dönüşüm oranları sağlayabilir.

Yapay zekanın kampanya yürütme süreçlerini destekleyerek nasıl iş etkisi sağlayabileceğine bakalım:

Yapay Zekadan Önce

Manuel koordinasyon ve izleme; verimsiz kaynak tahsisine, daha yüksek operasyonel maliyetlere ve pazar yanıtlarına uyum sağlama konusunda çeviklik eksikliğine yol açar.

Yapay Zeka Kullanıldığında

Yapay zeka, kullanıcıların kampanya performansını analiz etmelerine yardımcı olarak pazarlamacıların en etkili pazarlama taktiklerini hızlı bir şekilde belirlemelerini ve uygulamalarını sağlar. Bu, pazarlama kaynaklarının daha stratejik ve etkili bir kurulumunu sağlar.

Burada yapay zekaya geçiş, pazarlama etkinliğini keskinleştirerek geliri artırabilir, veri odaklı sonuçlar gösteren kanallara pazarlama harcaması tahsis ederek maliyetleri optimize edebilir ve daha büyük sonuçlar elde etmek için iş akışlarını kolaylaştırarak çalışanların gelişmesine yardımcı olabilir.

Bu, pazarlamada yapay zeka uygulamalarından yalnızca biridir. Yapay zeka ayrıca talep oluşturma, müşteri görüşleri ve stratejisi ile içerik oluşturma gibi diğer önemli pazarlama süreçlerinde de avantaj sağlayabilir.

Bu kullanım örneği çok sayıda KPI'yı etkiler. Yapay zeka çözümlerinin pazarlama ekipleri için ölçebileceği ve geliştirebileceği çok daha fazla şey vardır:

- Oluşturulan potansiyel müşteriler
- Ajans harcaması
- Müşteriyi elde tutma
- Çalışanların elde tutulması
- Müşteri başına maliyet
- Marka değeri
- Potansiyel müşteri dönüşüm oranı
- Oluşturulan potansiyel müşteri başına gelir

Finastra'nın pazarlama içeriği oluşturmak için gereken süreyi azaltmak amacıyla Copilot'u nasıl kullandığını öğrenin

➔ **Daha fazla Pazarlama senaryosu bulun**

Kurum Süreçlerini Optimize Etmek İçin Yapay Zeka Çalışma Kitabı

Bu avantajları artırmak ve bu çözümleri özel olarak oluşturmak için yapay zeka destekli aracı oluşturmak ve yönetmek amacıyla Copilot Studio'yu kullanın. M365 Copilot'un içerisinde hafif bir versiyon yer alıyor ve bu versiyon basit aracı oluşturmayı mümkün kılıyor; otonom yeteneklere tam sürümde erişilebiliyor. Copilot Studio hakkında [daha fazla bilgi edinin](#).

Yapay zeka iş başında: Hukuk

Hukuk departmanları daha dinamik ve karmaşık yasal, düzenleyici ve uyumluluk alanıyla giderek daha fazla başa çıkıyor. Yapay zeka araçları, büyük hacimlerde yasal belgeleri hızlı bir şekilde analiz ederek, potansiyel riskleri veya tutarsızlıkları belirleyerek ve sorunları incelenmek üzere işaretleyerek uyumluluğu yönetme, sözleşmeleri gözden geçirme ve riski azaltma sırasında harcanan zamanı önemli ölçüde azaltabilir.

Bu araçlar, sözleşmeleri hızlı bir şekilde önceden tanımlanmış şablonlarla veya düzenleyici çerçevelerle karşılaştırarak yasal anlaşmazlık olasılığını azaltarak kurumun hem yerel hem de uluslararası yasalarla uyumlu kalmasını sağlar. Hukuk ekipleri, sözleşmeleri manuel olarak incelemek yerine standart yapay zeka hükümlerini ele alırken yüksek öncelikli görüşmelere odaklanarak operasyonları verimli ve yasal olarak sağlam temelde tutar.

Yapay zekanın bu kez sözleşme süreçlerini destekleyerek iş üzerindeki etkisini sunmasının başka bir yolu da şudur:

Yapay Zekadan Önce

Sözleşmeleri yönetmek, kritik ayrıntıların yığınların altına gömülebildiği, süreci yavaşlatan, hataya açık ve verimsiz hale getiren bir kağıt ormanında gezinmek gibi hissedebilir.

Yapay Zeka Kullanıldığında

Yapay zeka, yasal kayıt sistemlerinde bulunan sözleşme uyumsuzluklarıyla ilgili olarak sözleşme incelemelerini hızlandırabilir ve anahtar kelimeleri ve ifadeleri hızlı bir şekilde karşılaştırabilir. Bu, hızlı analizlerin yapılmasına, manuel incelemelere ve görüşmelere harcanan sürenin azaltılmasına olanak tanır.

Burada yapay zekaya geçiş, hukuk ekiplerinin zamanlarını daha değerli görevlere yeniden tahsis etmelerini sağlıyor, anahtar analizini hızlandırarak maliyet verimliliği oluşturuyor ve çalışanların sorumlulukları arasından ana görevleri çıkararak başarıya ulaşmalarına yardımcı oluyor.

Bu, yapay zekanın dava ve danışman hizmetleri de dahil olmak üzere önemli yasal süreçlerde gerçekleştirebileceği birçok değişiklikten yalnızca biridir.

Bu kullanım örneği çok sayıda KPI'yı etkiler. Yapay zeka çözümlerinin hukuk ekipleri için ölçebileceği ve geliştirebileceği çok daha fazla şey vardır:

- Dış danışmanlık harcamaları
- Dahili inceleme başına maliyet
- Uyumluluk oranı
- Sözleşme hata oranı
- Anlaşmazlık sayısı
- Anlaşmazlık kazanma oranı

Clifford Chance'in Microsoft 365 Copilot ile iş verimliliğini nasıl artırdığını öğrenin

➔ **Daha fazla Hukuk senaryosu bulun**

Yapay zeka iş başında: Müşteri Hizmetleri

Yapay zeka araçları, müşteri hizmetleri ekiplerinin yanıt sürelerini büyük ölçüde iyileştirebilir ve hizmet kalitesini yükseltebilir. Bu araçlar, gelen sorguları analiz ederek ve ilgili çözümleri otomatik olarak önererek araçların sorunları daha hızlı çözmelerine yardımcı olur; empati ve eleştirel düşünme gerektiren daha karmaşık vakalara odaklanmalarını sağlar.

Ayrıca yapay zeka acil duruma, müşteri geçmişine veya etkisine göre biletlere öncelik vererek en önemli sorunların ilk önce ele alınmasını sağlar. Bu sadece müşteri memnuniyetini artırmakla kalmaz, aynı zamanda ekiplerin yüksek talep dönemlerinde bile kaliteden ödün vermeden işlemlerini ölçeklendirmelerini sağlar.

Yapay zekanın sorun çözme süreçlerini destekleyerek iş etkisini nasıl sağlayabileceği aşağıda açıklanmıştır:

Yapay Zekadan Önce

Tutarsız çözümler, müşteri sadakatini ve tekrarlanan hizmet isteklerini etkileyebilecek yüksek hacimli çözülmemiş müşteri sorunlarına yol açabilir.

Yapay Zeka Kullanıldığında

Yapay zeka, bir sorunu çözmek ve müşterinin ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vermek için müşteri geçmişine, teşhis edilen sorunlara, prosedürlere ve geçmiş çözüm verilerine dayanan araçlara adım adım çözüm prosedürleri sağlayabilir.

Yapay zekaya yönelik bu geçiş, müşteri sadakatini geliştirip ve yaşam boyu değer oluşturarak geliri artırır, müşteri ihtiyaçlarına daha hızlı ve sezgisel bir şekilde yanıt vererek maliyet verimliliği sağlar ve çalışanların işlerinde uzmanlaşmak için ihtiyaç duydukları bilgileri sağlayarak gelişmelerine yardımcı olur.

Bu, yapay zekanın çok daha geniş olan etkisinin yalnızca bir yönüdür. Ayrıca, sorun tanılama ve destek ataması da dahil olmak üzere diğer önemli müşteri hizmetleri süreçlerinde de avantaj sağlayabilir.

Bu kullanım örneği çok sayıda KPI'yı etkiler. Yapay zeka çözümlerinin müşteri hizmetleri ekipleri için ölçeklenebilir ve geliştirebileceği çok daha fazla şey vardır:

- İlk görüşmede çözüm oranı
- Temsilciler tarafından yanıtlanan çağrılar
- Sorun çözüm süresi
- Müşteriyi elde tutma
- Vaka hacmi
- İlk yanıt süresi
- Ortalama çağrı süresi
- Müşteri deneyimi (CSAT)

[Holland America Line'in müşteri destek deneyimini geliştirmek için Microsoft Copilot Studio'yu nasıl kullandığını öğrenin](#)

➔ Daha fazla Müşteri Hizmetleri senaryosu bulun

Yapay zeka iş başında: BT

BT ekipleri, sistemlerindeki artan karmaşıklığa ve ölçeğe yanıt verme baskısı altındadır. BT iş akışlarını yapay zeka çözümleriyle geliştirmek yararlı olabilir. Yapay zeka araçları, büyük sorunlara dönüşmeden önce anormallikleri tespit edip ele alarak değerli zamanı yeniliklere ayırır. Proaktif bakımdan gerçek zamanlı performans ayarlamaya kadar yapay zeka destekli görüşler, BT ekiplerinin yalnızca sorunları daha hızlı çözmelerine yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda altyapılarını gelecekteki ihtiyaçlar için sürekli olarak optimize eder.

Yapay zekanın yazılım yönetimi ve devralma süreçlerini destekleyerek nasıl iş etkisi sağlayabileceğine bakalım:

Yapay Zekadan Önce

Sık sık manuel güncelleştirme ve düzeltme patch uygulamaları, gecikmelere ve tutarsızlıklara neden olarak yazılım güvenlik açıklarına ve kesinti sürelerine neden olabilir.

Yapay Zeka Kullanıldığında

BT liderleri piyasadaki mevcut çözümleri hızlı ve doğru bir şekilde karşılaştırabilir, birden fazla konuşma dizisi toplayabilir, yeni çözüm için tüm gerekli iş gereksinimlerinin bütünsel bir görünümünü oluşturabilir ve hızlı bir şekilde bir çözüm RFP'si oluşturabilir.

Burada yapay zekaya geçiş, son kullanıcıları iş hedeflerini gerçekleştirmek için mevcut en yenilikçi, ilgili dijital araçlarla donatarak geliri artırır ve çalışanların kendi rollerinde daha fazla çıktı ve başarı sağlayarak gelişmelerine yardımcı olur.

Bu, yapay zekanın BT ekipleri için yapabileceklerinden yalnızca biri. Ayrıca cihaz yönetimi, değişiklik yönetimi, kullanıcı benimseme ve ağ işlemleri gibi diğer önemli BT işlemlerinde de avantaj sağlayabilir.

Yapay zeka çözümlerinin BT ekipleri için ölçebileceği ve geliştirebileceği çok daha fazla KPI vardır:

- BT operasyonlarının maliyeti
- BT sorun/bilet çözüm süresi
- BT dış kaynak kullanımı maliyetleri
- Ürün benimseme ve kullanımı
- Uygulama kesinti süresi
- Ağ ve altyapı güvenilirliği
- Azaltılmış gölge BT riski
- Net kullanıcı memnuniyeti (NSAT)

NTT DATA'nın BT hizmetlerinde otomasyonu artırmak için Microsoft Copilot Studio'yu nasıl kullandığını öğrenin

➔ Daha fazla BT senaryosu bulun

Kurum Süreçlerini Optimize Etmek İçin Yapay Zeka Çalışma Kitabı

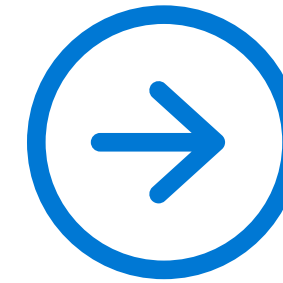
Bu avantajları artırmak ve bu çözümleri özel olarak oluşturmak için yapay zeka destekli aracı oluşturmak ve yönetmek amacıyla Copilot Studio'yu kullanın. M365 Copilot'un içerisinde hafif bir versiyon yer alıyor ve bu versiyon basit aracı oluşturmayı mümkün kılıyor; otonom yeteneklere tam sürümde erişilebiliyor. Copilot Studio hakkında [daha fazla bilgi edinin](#).

Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot, iş için yapay zeka asistanınızdır ve sektör lideri entegrasyon, yenilik ve güvenliği kullanarak temel kurum departmanlarındaki iş akışlarını geliştirmek üzere tasarlanmıştır. Kurumlar, Copilot ile geliri artırarak, maliyetleri optimize ederek ve çalışan deneyimini geliştirerek kurum değerini artırmak için yapay zekanın potansiyelini tamamını kullanabilir. Copilot ve araçlar bir araya getirilerek kurumlar operasyonları kolaylaştırabilir ve sonuçları hızlandırabilir. Copilot için yerel yapay zeka destekli aracı platformu olan Copilot Studio, iş ihtiyaçlarınıza göre öğrenen, hareket eden ve uyum sağlayan yapay zeka destekli araçları oluşturmanıza, yönetmenize ve güvenliğini sağlamanıza olanak tanır.

Yapay zekaya olan anlık geçişi benimseyerek bireysel ve ekip üretkenliğinden daha fazlasını artırıyorsunuz. Büyük bir iş dönüşümüne ve operasyonel mükemmelliğe giden kapıyı açtınız.

Daha etkili işleri daha hızlı bir şekilde yapmak için kurumunuzun günlük uygulamalarında ve iş akışlarında Copilot'ı nasıl kullanacağınızı keşfedin.



**Yolculuğunuza Microsoft
365 Copilot ile başlayın**

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 kurumunuzun içindeki referans amaçlarınız doğrultusunda kopyalayabilir ve kullanabilirsiniz.

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

²"Lumen'in stratejik sıçraması: Copilot, üretkenliği ve çalışan bağlılığını nasıl yeniden tanımlıyor?", Microsoft Inc., 21 Mayıs 2024

³"GHD'nin verimlilik artışı: Yapay zekanın inşaat ve mühendislik alanında RFP sürecini nasıl yeniden tasarlıyor?", Microsoft, Inc., 12 Mart 2024

⁴"Teladoc Health: Tele sağlık işlemlerini Copilot ile dönüştürme", Microsoft, Inc., 23 Ağustos 2024

⁵"Satışta Copilot'ı Kullanma", Microsoft, Inc., 2024