

GERÇEKÇİ SENARYOLARLA

YAPAY ZEKA İLE İŞ SÜREÇLERİNİ DÖNÜŞTÜRMEK

SATIŞ

CASE 1. LEAD ÜZERİNE MÜŞTERİYE ULAŞMA



TANIM

Web sitesine gelen tanıtım veya satış mailleri genellikle geç yanıtlanıyor ya da göz ardı ediliyor.

- Potansiyel müşterilerin kaybedilmesine,
- İlk temas süresinin uzamasına,
- Satış ekiplerinin zamanının boşa gitmesine neden oluyor.

AMAÇ

Her gelen maili hızlıca analiz edip, firmaya özel bir tanıtım cevabı oluşturmak.

Bu cevaba bir AI asistan linki ekleyerek:

- Ürün ve hizmetleri anlatmak,
- Soruları yanıtlamak,
- Takvim üzerinden toplantı planlamak,
- Tüm görüşme özetini CRM'e aktarmak.

Satış ekibi hazır olduğunda, müşteri zaten ısınmış olur.

TIMELINE



1. MAİL ALGILAMA VE ANALİZ

“Merhaba, şirketinizle yazılım çözümleri hakkında çalışmak isteriz.”
→ Firma adı: X Teknoloji
→ Konu: Yazılım ihtiyaçları
→ Talep türü: İş ortaklığı

2. OTOMATİK CEVAP OLUŞTURMA

3. KİŞİSEL ASİSTAN LİNKİ EKLEME

Varsa
müşterinin
telefonuna
direkt çağrı da
yapılabilir

4. ASİSTAN KARŞILAMA VE BİLGİLENDİRME

- Ürünleri anlatır
- Sık soruları yanıtlar
- Toplantı isteyip takvimi açar
- Segmentasyon yapar

Senaryo 1: Söğk Satış Mailine Yapay Zeka Destekli Yanıt

Senaryo Tanımı: Web sitesine gelen bir şirket tanıtım mailine, AI destekli bir sistemle özelleştirilmiş geri dönüş yapılır.



5. TOPLANTI PLANLAMA VE CRM GÜNCELLEMESİ

Asistan, uygun zamanı bulur ve toplantı linki gönderir. Tüm konuşmalar özetlenip CRM sistemine aktarılır.

6. GÖRÜŞME NOTLARI

Yapılan görüşmenin müşteriye ve satış bildirim mail'i gönderilir. Satış ekibine ayrıca müşterinin detayları hakkında fazladan bilgiler gönderilir.

SATIŞ

ÇASE 2 BİR LİSTE İLE MÜŞTERİYE ULAŞMA



TANIM

Satış ekipleri, müşteri listelerini ararken:

- Zamanlarının çoğunu tekrar eden konuşmalara harcar,
- Fırsatları takip etmekte zorlanır,
- Görüşme notları eksik veya dağınık kalabilir,
- Takvim, mail, CRM gibi araçlarla sürekli manuel çalışmak zorunda kalır.

AMAÇ

Hazır müşteri listesini verimli şekilde arayarak:

- Şirket hakkında temel bilgileri aktaran,
- Uygunsa görüşme tarihi teklif eden,
- Takvime toplantı ekleyip,
- Satış ekibine ve müşteriye toplantı bilgilerini mail atan
- bir AI tabanlı arama asistanı kullanmak.

İnsan ekibini yormadan daha fazla kişiye ulaşmak ve toplantı verimliliğini artırmak.

TIMELINE

1. LİSTEDEN SIRAYLA MÜŞTERİLER ARANIR

Ali Yılmaz – info@abcinsaatt.com
+90 5xx xxx xx xx

“Merhaba Ali Bey, size kısa bir tanıtım yapmak için aradım. X alanında çalışıyorsanız, sizin için özel bir çözümümüz var. Uygun olursanız 15 dakikalık bir toplantı planlayabiliriz.”

2. MÜŞTERİ İLE TANIŞMA VE TANITIM

3. TAKVİMDEN UYGUN ZAMAN TEKLİF ETME

“Çarşamba saat 14:00 veya Cuma 11:00 uygun görünüyor. Hangisi size daha uygun olur?”

5. TOPLANTI PLANLAMA VE CRM GÜNCELLEMESİ

Asistan, uygun zamanı bulur ve toplantı linki gönderir. Tüm konuşmalar özetlenip CRM sistemine aktarılır.

6. GÖRÜŞME NOTLARI

Yapılan görüşmenin müşteriye ve satış bildirim mail’i gönderilir. Satış ekibine ayrıca müşterinin detayları hakkında fazladan bilgiler gönderilir.



DESTEK

CASE 3

DESTEK HATTINDA YAPAY ZEKA



PROBLEM

- Destek hattı yoğun olduğunda müşteriler uzun süre bekliyor.
- Basit sorular için operatörlerin zamanı boşa harcanıyor.
- Kayıt almak, not düşmek, yönlendirme yapmak manuel ilerliyor.
- Müşteri deneyimi tutarsızlaşıyor.

AMAÇ

Gelen aramaları bir yapay zeka asistanının karşılamasıyla:

- Sık soruları anında cevaplamak
- Randevu veya rezervasyon bilgisi almak
- Gerekirse gerçek destek ekibine otomatik ve düzenli şekilde yönlendirmek
- Tüm konuşmaları CRM sistemine özet olarak aktarmak

UYGULAMA ALANLARI

- Teknik destek talepleri
- Sipariş durumu öğrenme
- Hizmet/rezervasyon talebi oluşturma
- Kargo / iade takibi
- Doktor / hizmet randevusu alma

(Hepsi aynı yapı ile otomatikleştirilebilir.)

TIMELINE

1. MÜŞTERİ TELEFONLA ARAR

- Merhaba, ben dijital asistanınızım. Size nasıl yardımcı olabilirim?’
- “Kargom nerede?’, “Cihazım çalışmıyor’, “Bugün saat 5 için rezervasyon istiyorum.’

2. İHTİYACI ANLAMA

3. CEVAP ÜRETME VEYA BİLGİ TOPLAMA

- “Siparişiniz kargoda, yarın teslim edilecek.’
- “Sizin için bugünkü müsait saatleri kontrol ediyorum.’
- “Randevunuzu şu saatte ayarlayabilirim.’

5. BİLGİ BULUNAMAZSA YÖNLENDİRME

- “Sorunuz teknik ekibimizin desteğini gerektiriyor. Hemen aktarıyorum.’
- (Eş zamanlı olarak: “Kullanıcı cihaz arızası bildirdi. Destek aktarımı yapıldı.’)

6. MAİL VE CRM ENTEGRASYONU (OPSİYONEL)

Yapılan görüşmenin müşteriye ve satış bildirim mail’i gönderilir. Satış ekibine ayrıca müşterinin detayları hakkında fazladan bilgiler gönderilir.

