

The background of the slide is a photograph of a multi-story building with a classical architectural style, featuring columns and ornate details. The image is heavily tinted with a red color. In the foreground, there is a large white circle on the left side. The word 'BOYNER' is written in red, bold, sans-serif capital letters inside this circle. To the right of the circle, the words 'BOYNER IT' are written in white, bold, sans-serif capital letters. Below this, the text 'AI Stalk Customer System: Omni Channel Müşteri İzleme Sistemi' is written in white, bold, sans-serif capital letters. A thin white horizontal line is positioned above this text.

BOYNER

BOYNER IT

**AI Stalk Customer System:
Omni Channel Müşteri İzleme
Sistemi**

Amaç

Müşteriye temas ettiğimiz tüm alanlarda çoklu kanal **analizleri, yapay zeka ve üretken yapay zeka** çalışmaları yaptığımız **müşterimizi adeta her an takip** ettiğimiz bir projedir.

Bu proje,müşterimizi tanımak ve onun her temasında **Boyner'den memnun** ayrılmasını sağlamaktadır.

Kapsam

Çağrı merkezi'nden elde edilen **ses**,
Online sitemizde bırakılan **yazı**,
Mağazamızda yapılan **harcama**,
Online mağazamızda yapılan **search** ve
harcamalar KVKK'ya uygun şekilde projemizde
girdidir.

Çıktıları ile Boyner'in tüm müşteri ilişkileri
birimlerine **entegre** olmuştur.

ÇOKLU KANAL MİMARİSİ

Ses Kayıtları Analizi via **GenAI (Çağrı Merkezi)**

Müşteri Yorum Özetleme via **GenAI (Boyner.com.tr)**

Müşteri Mikro Segmentasyon via **AI (Online+Offline)**

Müşteri RFM via **AI (Omnichannel)**

4 DUYU İLE MÜŞTERİMİZE TEMAS EDİYORUZ

SÖYLEDİKLERİNİ GenAI İLE DİNLİYORUZ

YAZDIKLARINI GenAI İLE OKUYORUZ

ÜRÜNLERİMİZE DOKUNABİLİYORLAR

MAĞAZAMIZDA BİZİMLE KONUŞABİLİYORLAR

ÜRÜNLERİMİZ ARASINDA SANAL GEZEBİLİYORLAR



Müşterimizin Sesi

Ses Kayıtları Analizi via GenAI (**Çağrı Merkezi**)

Çağrı merkezimizi arayan müşterilerimize ait **ses** kayıtları, **AI yazılımı; speech to text method ile metine** dönüştürülmüş, Bu metinlerden **üretken yapay zeka methodları** ile metinler **özetlenmiş**, **Üretken yapay zeka method** ile **anahtar kelimeler** türetilmiş, Ve **duygu analizi (Sentiment Analysis)** yöntemiyle çağrıdaki ana **duygu yönü** üretilmiştir. Kullanım alanları ile firma içinde ekiplerde kullanılmaktadır.

Performans Kriteri: Generative AI modelimiz 916 çağrı kaydını 20 saatte işlemiştir.

Altyapı Bilgileri: Azure Synapse, OpenAI GPT 4o for ML, Whisper for transcript



Müşterimizin Yazdıkları

Müşteri Yorum Özetleme via GenAI (Online)

Müşterilerimiz için ürünlerdeki yorumları okumak çok değerli, Bu yorumların özetlerini ürünlerin altında görmeleri ve kolay erişimleri ise hem bizim için hem onlar için ürün bazlı yorum özeti geçmişine sahip olabilmek anlamına gelmektedir.

PRODUCTID	summary	Sentiment	Keywords
612888	Müşterilerimiz, ayakkabının kalitesi, rahatlığı ve pıkkıgından övgüyle bahsetmişler. Çoğunlukla doğru numara seçimiyle mükemmel uyum sağlandığı ve hızlı teslimatın memnuniyet yarattığı belirtilmiş. Ancak, etiket/fatura eksikliği, defolu ürünler ve rahatlık beklentisinin karşılanmaması gibi sorunlar da dile getirilmiş. Genel olarak, olumlu geri bildirimler ağırlıkta.	Pozitif	1. Kalite: Müşteriler, ayakkabının yüksek kalitesini ve dayanıklılığını övgüyle vurgulamışlar. 2. Rahatlık: Ayakkabının rahatlığı, kullanıcıların beklentilerini karşıladığı ve uzun süreli kullanımlarda bile konfor sağladığı belirtilmiş. 3. Şıklık: Ürünün estetik tasarımı ve görsel çekiciliği, müşteri yorumlarında sıkça öne çıkan bir özellik olarak dikkat çekmiş. 4. Teslimat: Hızlı ve zamanında teslimat, müşteri memnuniyetini artıran önemli bir faktör olarak ifade edilmiş. 5. Sorunlar: Bazı müşteriler, etiket/fatura eksikliği, defolu ürünler ve rahatlık beklentilerinin karşılanmaması gibi sorunları yaşadıklarını belirtmişler.
1403967	Müşteri geri bildirimlerine göre, hediye paketi hizmetinde boyut ve teslimat sorunları öne çıkıyor. Ürünlerin küçük paketlerde gelmesi veya paketin hiç gönderilmemesi, defolu ürünler ve yetersiz müşteri hizmetleri eleştiriler arasında. Buna karşın, ürün şıklığı ve zamanında servis gibi olumlu yorumlar da var. Ancak genel kanı, olumsuz yönlerin ağır bastığı yönünde.	Negatif	1. Hediye Paketi: Müşteriler, hediye paketi hizmetinde boyutların küçük olması veya paketin hiç gönderilmemesi gibi sorunlardan bahsetmişler. 2. Teslimat Sorunları: Teslimatla ilgili olarak, müşteriler defolu ürünlerin gelmesi ve beklenen sürede ulaşmaması gibi konularda sıkıntı yaşadıklarını ifade etmişler. 3. Müşteri Hizmetleri: Müşteri hizmetlerinin yetersiz olduğu, sorunlar karşısında yeterli destek ve çözüm sunulmadığı belirtilmiş. 4. Ürün Şıklığı: Olumlu yorumlar arasında, ürünlerin pıkkıgını ve beklentileri karşıladığı yönünde görüşler yer alıyor. 5. Zamanında Servis: Bazı müşteriler, ürünlerin zamanında teslim edilmesinden ve servisin hızlı olmasından memnun kaldıklarını belirtmişler.
			1. Hafiflik: Müşteriler, ürünün kolay taşınabilir ve kullanışlı olmasından dolayı hafifliğini

Altyapı Bilgileri: Azure Synapse, OpenAI GPT 4o for ML



Müşterimizin izleri

Müşteri Mikro Segmentasyon via AI (**Online+Offline**) ve Müşteri RFM via AI (**Omnichannel**)

Mağazalarımız ve Boyner.com'da bizi tercih eden müşterilerimizin bıraktığı izleri inceledik.
Aşağıda birkaçını örneklediğimiz segment girdilerimizle **mikro segmentasyon** çalıştık.

En çok satın alınan marka, ürün kategorisi, ürün rengi,
Kampanya, taksit, iade , pl ürün alma yönelimleri,
Favori mağaza, Fatura çeşitliliği , Haftasonu satın alma yönelimi

Aşağıdaki girdiler ile **RFM Analizimizi** gerçekleştirdik.

- Son alışveriş tarihi göre müşterinin online ve offline kanallara olan yakınlığı
- Müşterinin online ve offline kanallarda ki frekansı,
- Müşterinin harcadığı para ,
- Müşterinin Boyner.com daki gezinme verileri

CRM ve Müşteri Analitiği Ekipleri'mizin kullanımında.

Altyapı Bilgileri: Azure Synapse, Machine Learning Algoritmaları



Model
Train



Omni Channel Müşteri İzleme Sistemi

Projemizin amacı gün geçtikçe gelişmektedir ve müşterilerimizle daha derin bir bağ kurmaktayız. Önemli parametreler iletişim kurmanın verimlilik üzerindeki etkisi fark edilmektedir.

Omni Channel Müşteri İzleme Sistemi

Müşterilerimizin online-offline ayak izini takip ederek onlara zengin bir alışveriş deneyimi yaşatmak istiyoruz. Bu hedef ile ürün, search ve hediye önerileri sunacağımız projemiz de ilk önceliğimiz müşterilerimizi segmentlere ayırmak.



