

CaseMind

Yapay zekâ destekli BT destek platformu

Kurum içinde geliştirildi · Ticari ITSM ürününün yerini aldı · 1 Eylül 2026 itibarıyla canlıda

**CaseMind**
İpekyol · Yapay zekâ destekli BT destek platformu

ANLAT · YÖNLENSİN · ÇÖZÜLSÜN
Talebini kendi cümlele anlat,
doğru ekibe dakikalar içinde ulaşsın.
casemind.ipekyol.com.tr

1 Anlat
ort. 3,6 soru

Merhaba! Yaşadığınız sorunu kısaca anlatın.

Etiket yazıcısı açılıyor ama basmıyor.

Cihazda kırmızı hata ışığı yanıyor mu?

Evet, yanıyor.

Ekran görüntüsünü Ctrl + V ile yapıştır

2 Yönlensin
140 saniye

KategoriDestek Çağrısı

Alt kategoriYazıcı Sorunu

Atanan ekipSAHA

ÖncelikOrta

Talep noCM-2026001087

Kategori, ekip ve öncelik AI ile belirlendi

3 Çözölsün
teknisyen paneli

AI çözüm önerisi
%92 güven

Etiket kalibrasyonu bozulmuş. Besleme düğmesini 5 sn basılı tutup kalibrasyonu yenileyin.

Benzer kayıt - %94Benzer kayıt - %88

Çözüm SLA'sı - 3 sa 12 dk kaldı

%68
talep doğal dille,
form doldurmadan açıldı

%94
ilk seferde doğru
kategori ve ekip

60 dk
medyan
çözüm süresi

4,91
kullanıcı memnuniyeti
(5 üzerinden)

%97
çalışanın fiilen
kullandığı sistem

Künye	
Proje adı	CaseMind
Geliştiren	İpekyol Bilgi Teknolojileri
Başlangıç	22 Mayıs 2026
Canlıya geçiş	1 Eylül 2026
Kapsam	1 fabrika · 530 mağaza · merkez ofis
Kullanıcı	421 tanımlı kullanıcı · 55 teknisyen
Rapor tarihi	10 Eylül 2026

1. Yönetici özeti

CaseMind, İpekyol'un BT destek sürecini uçtan uca yeniden kuran, tamamen kurum içinde geliştirilmiş, yapay zekâ tabanlı bir hizmet yönetimi platformudur. **22 Mayıs 2026'da başlayan proje, 1 Eylül 2026'da o güne kadar kullanılan lisanslı ticari ITSM ürününü tamamen devre dışı bıraktı.** Bugün 1 fabrika, 530 mağaza ve merkez ofisin tüm BT talep akışı bu platform üzerinden yürüyor.

Projenin çıkış noktası basit bir gözlemdi: talep açmak, sorunu yaşayan kişi için bir "form doldurma" işiydi. Hangi kategori, hangi alt kategori, hangi ekip, hangi öncelik — bunları çalışanın bilmesi bekleniyordu. Bilmediğinde talep yanlış ekibe düşüyor, elden ele dolaşüyor ve kaybedilen şey zaman oluyordu.

Çözümü formu sadeleştirmekte değil, talep açma eylemini baştan tasarlamakta bulduk. Bugün çalışan sorununu kendi cümleleriyle anlatıyor; sistem eksik bilgiyi kendisi soruyor, kategoriyi, ilgili destek ekibini ve önceliği kendisi belirleyip talebi açıyor. Teknisyen tarafında ise sistem, kurumun geçmiş çözümlerini tarayarak hazır bir çözüm önerisi ve benzer geçmiş kayıtları sunuyor.

Tek cümlelik sonuç

Talep açma süresi dakikalara, doğru ekibe ulaşma oranı %94'e, talep başına yapay zekâ maliyeti bir kuruşun altına inmiş; kullanıcı memnuniyeti 5 üzerinden 4,91 olarak ölçülmüştür.

Bir bakışta ölçülen sonuçlar

Ölçüt	Değer
Doğal dille (form doldurulmadan) açılan talep	%68
Yapay zekânın sınıflandırmasının ilk seferde doğru olması	%94,2
Talep açma süresi (ortalama)	3,6 soru · 140 saniye
Medyan çözüm süresi	60,5 dakika
24 saat içinde kapanan talep	%79,7
Yeniden açılan talep oranı	%4,0
Kullanıcı memnuniyeti (75 yanıt)	4,91 / 5
Sistemi fiilen kullanan tanımlı kullanıcı	%97 (407 / 421)
Talep başına yapay zekâ maliyeti	~0,0007 ABD doları

Tüm sayılar canlı sistemden 10 Eylül 2026 tarihinde alınmıştır; Eylül verileri ayın ilk 10 gününü kapsar.

2. Neden değiştirdik?

şirketimiz BT destek sşurecini yıllardır lisanslı, hazır bir ITSM şrşnşyle yşşrştşyordu. şrşn şalışıyordu; sorun şrşnşn varlığı değil, sşurecin yşkşnş şalışanın şzerine bırakmasıydı.

- **Sınıflandırma yşkş kullanıcıdaydı.** Talebi açan kişinin kategoriye, alt kategoriye, ilgili ekibi ve önceliği doğru seğmesi bekleniyordu. Bu, gşnde bir kez destek talebi açan bir mağaza şalışanı için geręekęi bir beklenti değildi.
- **Yanlış yşnlenen talep zaman kaybettiriyordu.** Yanlış ekibe dşşen talep elden ele dolaşıyor, ilk temas ile ilk geręek mşdahale arasındaki sşre uzuyordu.
- **Kurumun cşzşm bilgisi birikmiyordu.** Aynı sorun defalarca cşzşlşyor, cşzşmler kişilerin hafızasında ve dağınık kayıtlarda kalıyordu.
- **Sşreğ, şrşnşn sınırlarına gşre şekilleniyordu.** İhtiyacımız olan davranış değişikliği cřęu zaman şrşnşn izin verdiği kadar yapılabiliyordu.
- **Lisans maliyeti ve veri konumu.** Sşrekli olarak arz eden bir lisans gideri ve kurum dışında konumlanan veri sşz konusuydu.

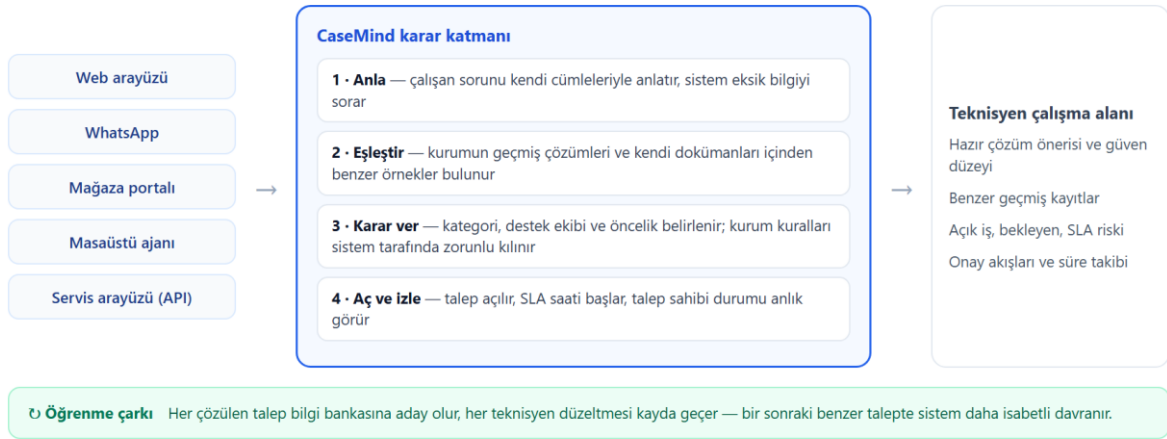
Hedefimiz baştan “yeni bir şrşn yazmak” değildi; sşureci iyileştirmekti. Ancak yapılan analiz, iyileştirmenin formu sadeleştirmekle mşmkşn olmadığını, talep açma eyleminin kendisinin yeniden tasarlanması gerektiğini gşsterdi. Bu karar, projenin kapsamını bir “yapay zekâ eklentisi”nden tam bir hizmet yşnetimi platformuna dşnşştşrdş.

3. CaseMind nedir, nasıl şalışır?

CaseMind, şalışanın destek talebini bir formdan değil bir konuşmadan şreten; bu konuşmayı yapay zekânın genel bilgisine değil, kurumun kendi geğmiş cşzşm verisine dayandıran bir platformdur. Yapay zekâ arayşze değil, sşurecin kararlarına yerleştirilmiştir.

şst dşzey işleyiş

Talebin kanaldan cşzşme uzanan yolu



şekil 1 — Talebin kanaldan cşzşme uzanan yolu

şalışan tarafı

- Sorununu kendi cşmleleriyle anlatır; doldurulacak bir form yoktur.
- Sistem yalnızca eksik olanı sorar; zaten verilmiş bilgiyi tekrar sormaz.

- Ekran görüntüsü doğrudan yapıştırılabilir; dosya kaydetme adımı ortadan kalkar.
- Talebin hangi aşamada olduğu ve kimin ilgilendiği anlık olarak görülür.
- Talep web, WhatsApp, mağaza portalı veya servis arayüzü üzerinden açılabilir.

Teknisyen tarafı

- Açık iş, bekleyen talep ve SLA riski tek ekranda toplanır.
- Sistem, kurumun geçmiş çözümlerini tarayarak hazır bir çözüm önerisi ve güven düzeyi sunar.
- Benzer geçmiş kayıtlar, benzerlik oranıyla birlikte listelenir.
- Öneri olduğu gibi uygulanabilir, düzenlenebilir veya reddedilebilir; karar her zaman teknisyendedir.
- Onay akışları, süre takibi ve grup bazlı görünülük sistemin içindedir.

Yönetim tarafı

- Gösterge paneli, talep yükünü ve SLA durumunu anlık gösterir.
- Rapor düzenleyici ile istenen alanlardan rapor üretilir ve bu raporlar zamanlanabilir.
- Yapay zekânın isabeti, teknisyen düzeltmeleri ve işlem maliyeti sürekli ölçülür.

4. Projenin en özgün yanı

En büyük inovasyon, talebi bir formdan değil bir konuşmadan üretmemiz ve bu konuşmayı yapay zekânın kendi genel bilgisine değil, kurumun kendi geçmiş çözüm verisine dayandırmamızdır.

Piyasadaki yaygın yaklaşım, mevcut bir destek sistemine bir sohbet arayüzü eklemek ve kullanıcıya genel cevaplar vermektir. Biz bunun tersini yaptık. Bu yaklaşımı hayata geçirirken üç noktada özgün bir yol izledik.

4.1 • Kararı modelin özgüvenine değil, kurumun verisine bağladık

Dil modelleri “eminim” deyip yanılabilir. Bu yüzden verilen her karar, kurumun geçmiş çözülmüş talepleri ve kendi dokümanları içinden bulunan gerçek örneklerle destekleniyor. Teknisyene sunulan çözüm önerisi bir modelin ürettiği genel metin değil, daha önce gerçekten işe yaramış bir çözümün izini taşıyor. Ayrıca kurumun iş kuralları modele “rica” edilmiyor; sistem tarafında zorunlu kılınıyor, böylece model kuralın dışına çıkamıyor.

4.2 • Kapalı bir öğrenme çarkı kurduk

Her çözülen talep bilgi bankasına aday oluyor, her teknisyen düzeltmesi kayda geçiyor ve bir sonraki benzer talepte sistem daha isabetli davranıyor. Bugüne kadar geçmiş çözümlerden 2.853 yeniden kullanılabilir bilgi adayı otomatik olarak çıkarıldı. Sistem, 1.200’ün üzerinde doküman ve on binlerce geçmiş kayıt üzerinde çalışıyor.

4.3 • Yapay zekâyı tek bir sağlayıcıya bağlamadık

Platform, model sağlayıcısından bağımsız çalışacak şekilde tasarlandı. Canlıda performansı düşen bir sağlayıcı tek bir ayarla devre dışı bırakılıp yerine bir başkası konabiliyor — nitekim proje sırasında bunu bir kez uyguladık ve tek satır iş mantığı değişmedi. Bu esnekliğin en somut karşılığı maliyette çıktı.

Maliyet

14.132 yapay zekâ çağrısının toplam faturası 9,62 ABD dolarıdır; yani bir talebin yapay zekâ maliyeti yaklaşık 0,0007 ABD dolarıdır. Projenin bugüne kadarki toplam yapay zekâ harcaması 48,7 ABD dolarıdır. İnovasyonun bir kısmı yeteneği bulmak değil, o yeteneği kurumsal ölçekte sürdürülebilir bir maliyete indirmektir.

İnovasyonun ölçüsü

Teknisyenler, sistemin verdiği sınıflandırma kararının %94,2'sini hiç düzeltmeden kabul ediyor.

5. Nasıl yaptık?

Proje, mevcut BT ekibinin normal işine ek olarak, dışarıdan tek satır kod satın alınmadan yürütüldü. Aşamalar arasında kesin bir sınır gözetilmedi; her aşama canlıya alınıp ölçüldükten sonra bir sonrakine geçildi.

Dönem	Öne çıkan iş
Mayıs 2026	Temel veri modeli, geçmiş kayıtların aktarımı, ilk sınıflandırma denemeleri
Haziran 2026	Eşleştirme motoru, onay kuyruğu, süre takibi; ilk canlı kullanım
Temmuz 2026	Yeni web arayüzü, ek dosya desteği, bildirim ve e-posta akışı
Ağustos 2026	Kategori bazlı kurallar, memnuniyet anketi, bilgi bankası otomasyonu, rol ve görünürlük düzeni
Eylül 2026	Ticari ürünün devreden çıkarılması, gösterge paneli, rapor düzenleyici, uzak bağlantı entegrasyonu

Çalışma biçimi

- **Ölçmeden yayınlamadık.** Her değişiklik canlı veri üzerinde doğrulandı; beklenen etkiyi vermeyen kararlar geri alındı.
- **Karar günlüğü tuttuk.** Alınan her mimari ve süreç kararı, gerekçesiyle birlikte yazılı olarak kayda geçirildi.
- **Kullanıcıyla birlikte geliştirdik.** Teknisyenlerden ve mağazalardan gelen geri bildirimler doğrudan geliştirme sırasına girdi.
- **Otomatik testlerle koruduk.** Kritik iş kuralları otomatik testlerle sabitlendi; canlı sistemde geriye gidiş yaşanmadı.

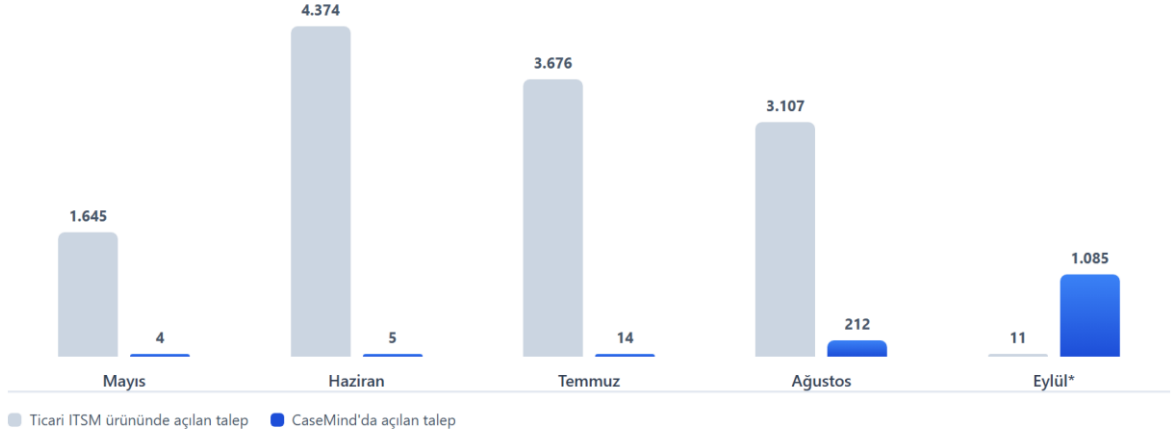
6. Ölçülen sonuçlar

Ölçüm, projenin sonuna eklenen bir rapor değil, ilk günden mimarinin parçasıydı. Sistem; verilen her yapay zekâ kararını, o karara dayanak olan kaynakları, teknisyenin kararı düzeltip düzeltmediğini, yanıt süresini ve işlem maliyetini kaydediyor. Bu sayede sonuçları tahmin etmek yerine doğrudan ölçebiliyoruz.

6.1 • Geçiş tamamlandı

Ticari üründen kendi platformumuza geçiş

Aylık açılan BT talebi - 2026



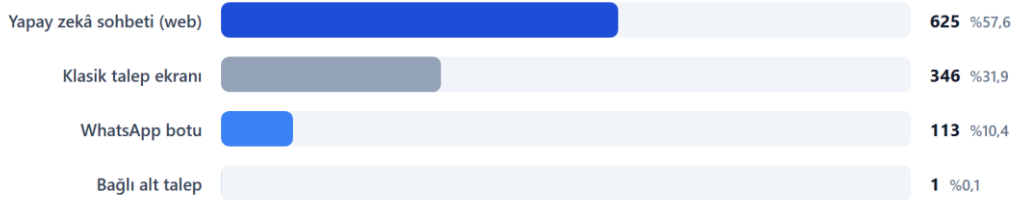
Şekil 2 — Ticari üründen kendi platformumuza geçiş

Eylül ayının ilk 10 gününde açılan 1.087 talep, devre dışı bırakılan ticari ürünün son dönem aylık hacmiyle aynı seviyededir. Geçiş kısmi değil, tamdır.

6.2 • Talepler nereden geliyor?

Talepler hangi kanaldan açılıyor?

Eylül 2026 (1-10 Eylül) - toplam 1.085 talep



Taleplerin %68'i doğal dille — tek bir form alanı doldurulmadan — açıldı.

Şekil 3 — Eylül 2026 kanal dağılımı

Bir talep ortalama 3,6 soruda ve 140 saniyede tam sınıflandırılmış hâle geliyor. Klasik talep ekranı kaldırılmadı; isteyen çalışan onu kullanmaya devam ediyor. Buna rağmen tercih, ezici çoğunlukla doğal dilden yana.

6.3 · İisabet ve hız

Ölçülen sonuçlar

Eylül 2026 (1–10 Eylül) · canlı sistem verisi



Şekil 4 — Sınıflandırma isabeti ve çözüm süreleri

Geriye dönük doğrulama da yapıldı: sistem, geçmiş on binlerce kaydın üzerinden yeniden çalıştırıldı ve kararları o dönem insanların verdiği kararlarla karşılaştırıldı. Kategoride %80,3, atanan destek grubunda %85,2 isabet elde edildi. Üretilen 17.973 yapay zekâ kararının %97,3'ü sorunsuz tamamlandı.

6.4 · Benimsenme ve memnuniyet

Ölçüt	Değer
Sisteme tanımlı kullanıcı	421
Sistemi fiilen kullanan kullanıcı	407 (%97)
Eylül 1–10 arası talep açan farklı çalışan	325
Eylül 1–10 arası talep çözen teknisyen	40 (8 destek grubunda)
Memnuniyet anketi — genel	4,91 / 5
Memnuniyet anketi — çözüm hızı	4,89 / 5
Memnuniyet anketi — iletişim	4,86 / 5

6.5 · Ölçüm sadece rapor üretmedi, karar değiştirdi

- Ölçümde bir model sağlayıcısının canlıda hiçbir işe yaramadığı ve her denemesinde gecikme eklediği görüldünce, o sağlayıcı devreden çıkarıldı.
- Teknisyen düzeltmelerinin belirli bir kategoride yoğunlaştığı tespit edilince, ilgili kuralın sistem tarafında zorunlu kılınması gerektiği anlaşıldı ve öyle yapıldı.
- Kullanıcıların gereksiz yere ikinci kez soru cevaplamak zorunda kaldığı durumlar ölçümle yakalanıp giderildi.
- Aynı kişinin iki ayrı hesapla görüldüğü kimlik çakışmaları ölçümle bulundu ve birleştirildi.

7. Kazanımlar

Çalışan için

- Destek talebi açmak bir mesaj yazmak kadar kolay; hangi ekibin ne yaptığını bilmek gerekmiyor.
- Talebin durumu ve ilgilenen kişi anlık görünüyor; “yazdım, cevap yok” belirsizliği ortadan kalktı.
- Ekran görüntüsü doğrudan yapıştırılıyor, ayrı dosya kaydetme adımı yok.
- Talep web, WhatsApp veya mağaza portalı — çalışanın bulunduğu yerden açılıyor.

BT ekibi için

- Talep doğru ekibe ilk seferde ulaşıyor; yönlendirme trafiği ve buna harcanan zaman azaldı.
- Sistem, benzer geçmiş çözümü hazır öneri olarak sunuyor; tekrar eden sorunlarda sıfırdan başlanmıyor.
- Açık iş, bekleyen talep ve SLA riski tek ekranda; iş dağılımı görünür hâle geldi.
- Kurumun çözüm bilgisi kişilerin hafızasında değil, sistemde birikiyor.

Kurum için

- Lisanslı ticari ITSM ürünü tamamen devreden çıktı; süreklilik arz eden lisans gideri ortadan kalktı.
- Veri kurum sınırları içinde kaldı.
- Süreç artık bir ürünün izin verdiği kadar değil, kurumun ihtiyacı kadar değişebiliyor.
- Yapay zekâ maliyeti talep başına bir kuruşun altında; ölçek büyüdükçe sürdürülebilir.
- Kurum içinde, dışa bağımlı olmayan bir yapay zekâ geliştirme yetkinliği oluştu.

8. Teknik künye

Başlık	Değer
Geliştirme süresi	22 Mayıs – 1 Eylül 2026 (yaklaşık 3,5 ay)
Toplam kod	~104.000 satır
Otomatik test	482 test
Uygulama katmanları	Web arayüzü, servis arayüzü (API), arka plan servisi, masaüstü ajanı
Kanal sayısı	5 (web, WhatsApp, mağaza portalı, masaüstü ajanı, API)
Kimlik doğrulama	Kurumsal izin ile tümleşik oturum açma
Bilgi bankası	1.221 doküman · on binlerce geçmiş kayıt
Yapay zekâ kararı (bugüne kadar)	17.973
Dış geliştirme gideri	Yok

Not: Bu bölümde kurum güvenliği gereği sunucu, ağ, veri tabanı ve model yapılandırmasına ilişkin ayrıntılara yer verilmemiştir.

9. Sonraki adımlar

- Teknisyen masaüstü ajanının yaygınlaştırılması: süre takibi, çevrimdışı çalışma ve uzak bağlantı.

- Uzak bağlantı çözümüyle entegrasyonun tamamlanması; teknisyenin talebin içinden cihaza bağlanabilmesi.
- Bilgi bankasının kurum doküman arşiviyle genişletilmesi ve arama kalitesinin ölçülerek iyileştirilmesi.
- Basit ve tekrar eden taleplerde, güven düzeyi yeterliyse çalışanın beklemeden yanıt alması.
- Yönetim raporlamasının derinleştirilmesi ve düzenli olarak otomatik dağıtılması.

Ek A — Sayıların kaynağı ve sınırları

Bu dosyadaki tüm sayılar, 10 Eylül 2026 tarihinde canlı sistem üzerinden doğrudan sorgulanarak elde edilmiştir. Şeffaflık adına ölçümlerin sınırları aşağıda belirtilmiştir.

- **Eylül verileri ayın ilk 10 gününü kapsar.** “Aylık hacim ticari ürünle aynı seviyede” ifadesi, 10 günlük 1.087 talebin aylık karşılığına dayanan bir çıkarımdır.
- **Sınıflandırma isabeti (%94,2),** teknisyenin talebi kapatana kadar sınıflandırmayı değiştirip değiştirmediğine bakılarak hesaplanmıştır; 1.087 talebin 63’ünde değişiklik yapılmıştır.
- **Geriye dönük isabet ölçümü (%80,3 / %85,2),** geçmiş kayıtlar üzerinde yapılmıştır ve “doğru” kabul edilen değer, o dönem insanların verdiği karardır.
- **Memnuniyet ortalaması 75 yanıtı dayanmaktadır;** örneklem sınırlıdır ve anket Ağustos 2026’da devreye alınmıştır.
- **Çözüm süreleri duvar saati esasına göre** ve Eylül’de açılıp kapatılan 886 talep üzerinden hesaplanmıştır.
- **Yapay zekâ maliyeti,** sağlayıcının raporladığı belirteç tüketimi üzerinden hesaplanan tahmini tutardır.