

1. Proje Adı

İZTO Akıllı Mobil Oda Uygulaması – Yapay Zekâ Destekli Yeni Nesil Üye Hizmetleri

2. Projenin Kısa Tanımı

İZTO Mobil Projesi; İzmir Ticaret Odası üyelerinin ve Oda hizmetlerinden yararlanan diğer kullanıcıların kurumsal bilgilere, duyurulara ve dijital hizmetlere mobil cihazlarından kolay, güvenli ve hızlı şekilde erişebilmesini sağlamak amacıyla geliştirilen yeni nesil bir dijital hizmet platformudur.

Proje kapsamında İzmir Ticaret Odasının mevcut dijital hizmetlerinin mobil ortama taşınmasının ötesine geçilerek; **yapay zekâ destekli asistanlar, firma bazlı kişiselleştirme, akıllı bildirim sistemi ve üyelerin faaliyet alanlarıyla eşleşen ticari fırsatların proaktif olarak sunulması** hedeflenmiştir.

Mobil uygulama; e-Devlet ve pasaport ile güvenli giriş, Oda duyuruları, hızlı işlemler, firma seçimi, aidat işlemleri, Ticaret Sicili randevu işlemleri, yapay zekâ destekli Üye Asistanı, İhale Radarı ve firma bazlı bildirim mekanizmalarını tek bir dijital kanal altında bir araya getirmektedir.

Projenin temel yaklaşımı, kullanıcının yalnızca aradığı hizmete erişmesini sağlayan geleneksel mobil uygulama modelinden çıkarak, **kullanıcıyı tanıyan, yetkili olduğu firmayı dikkate alan, ihtiyacını anlayan, işlem sırasında yönlendiren ve ihtiyaç duyabileceği bilgileri proaktif olarak kendisine ulaştıran dijital AI destekli Oda modeli** oluşturmaktır.

3. Proje İhtiyacı ve Mevcut Problem

İzmir Ticaret Odası tarafından çok sayıda hizmet dijital ortamda sunulmakla birlikte üyelerin farklı ihtiyaçları farklı işlem ekranları, web sayfaları ve bilgi kaynakları üzerinden karşılanabilmektedir.

Kullanıcıların ihtiyaç duydukları hizmeti bulmaları, doğru işlem ekranına ulaşmaları, işlem için gerekli bilgileri öğrenmeleri ve süreci doğru adımlarla tamamlamaları zaman zaman ek yönlendirme ihtiyacına neden olabilmektedir.

Özellikle birden fazla firmada yetkisi bulunan üyeler açısından hangi firma adına işlem gerçekleştirildiğinin doğru şekilde yönetilmesi; üyeye gönderilecek kurumsal bilgilendirmelerin, hatırlatmaların ve fırsatların firma bazında ayrıştırılması önem taşımaktadır.

Bunun yanında üyelerin yalnızca mevcut bir işlemi gerçekleştirmeleri değil; faaliyet alanlarıyla ilişkili **yeni ticari fırsatlardan zamanında haberdar olabilmeleri** de Odanın üyelerine sağlayabileceği katma değeri artırmaktadır.

Bu ihtiyaçlardan hareketle proje;

- mevcut dijital hizmetlere mobil ortamdan erişimi kolaylaştırmak,
- farklı hizmetleri tek platform altında toplamak,
- üyenin hangi firma adına işlem yaptığını dikkate almak,
- kullanıcının işlem sırasında ihtiyaç duyduğu desteği anlık olarak sağlamak,

- Yapay zekâ ile doğal dil üzerinden hizmetlere erişimi kolaylaştırmak,
- Üyelerin faaliyet alanlarına uygun ihale ve ticari fırsatları belirlemek,
- Genel bilgilendirme yerine firma ve kullanıcı bazında kişiselleştirilmiş iletişim sağlamak amacıyla tasarlanmıştır.

4. Projenin Amacı

Projenin temel amacı, İzmir Ticaret Odası ile üyeleri arasındaki dijital etkileşimi klasik bir mobil uygulama yaklaşımından çıkararak **kişiselleştirilmiş, etkileşimli, erişilebilir ve yapay zekâ destekli bir dijital hizmet modeline dönüştürmektir.**

Bu kapsamda üyelerin Oda hizmetlerine yer ve zamandan bağımsız erişiminin artırılması, işlemlerin mümkün olan en az kullanıcı çabasıyla tamamlanması ve bilgiye erişim için harcanan sürenin azaltılması amaçlanmaktadır.

Proje ayrıca yapay zekâ teknolojilerinden yararlanarak kullanıcıların ne yapmak istediklerini anlayabilen, uygun hizmete yönlendirebilen ve işlem sürecinde kullanıcıya destek olabilen bir yapı oluşturmayı hedeflemektedir.

Uzun vadede hedeflenen model;

“Üyenin hizmeti aradığı değil, ihtiyaç duyduğu hizmetin üyeye ulaştığı dijital Oda” yaklaşımıdır.

5. Projenin Hedefleri

Proje kapsamında aşağıdaki temel hedefler belirlenmiştir:

- Oda hizmetlerine mobil cihazlardan kesintisiz erişim sağlanması,
- Dijital hizmetlerin tek bir mobil platformda birleştirilmesi,
- Kullanıcıların e-Devlet ve pasaport ile güvenli şekilde sisteme giriş yapabilmesi,
- Üyelerin yetkili oldukları firmalara göre kişiselleştirilmiş hizmet sunulması,
- Birden fazla firmada yetkili kullanıcılar için firma bazlı işlem ve bildirim yönetiminin oluşturulması,
- Sık kullanılan işlemlere ulaşmak için gereken adım sayısının azaltılması,
- Yapay zekâ desteği ile işlem sırasında kullanıcıya rehberlik edilmesi,
- Sesli, yazılı ve hazır işlem seçenekleri ile farklı kullanıcı alışkanlıklarına uygun erişim sağlanması,
- Üyelerin aidat işlemlerinin daha kolay gerçekleştirilebilmesi,
- Ticaret Sicili randevu süreçlerinin mobil ortamdan yönetilebilmesi,
- Üyelerin faaliyet alanlarına uygun ihalelerin otomatik olarak belirlenmesi,

- Genel bildirim anlayışından firma bazlı ve kişiselleştirilmiş bildirim modeline geçilmesi,
- Çağrı merkezi ve personel tarafından gerçekleştirilen rutin yönlendirme ihtiyacının azaltılması,
- Oda ile üye arasındaki dijital etkileşimin artırılması.

6. Hedef Kullanıcı Grupları

Mobil uygulama iki temel kullanıcı grubuna hizmet edecek şekilde tasarlanmıştır.

Üye Olmayan / Oturum Açmamış Kullanıcılar

Kullanıcılar sisteme giriş yapmak zorunda kalmadan kamuya açık içeriklerden ve üyelik gerektirmeyen hızlı işlemlerden yararlanabilecektir.

Bu kapsamda;

- Oda duyuruları,
- Güncel kurumsal bilgilendirmeler,
- Kamuya açık hızlı işlemler,
- Oda ve hizmetlere ilişkin bilgilendirmeler mobil uygulama üzerinden erişilebilir olacaktır.

Üyeler ve Firma Yetkilileri

Kimlik doğrulamasını gerçekleştiren kullanıcılar, yetki durumlarına göre kendilerine tanımlanan firmalara ve kişiselleştirilmiş Oda hizmetlerine erişebilecektir.

Bir kullanıcının birden fazla firmada yetkili olması durumunda sistem, seçilen firma bağlamını koruyarak hizmetlerin, bildirimlerin ve yapay zekâ destekli önerilerin ilgili firmaya göre sunulmasını sağlayacaktır.

7. Güvenli ve Kolay Giriş

Mobil uygulamada kullanıcıların mevcut dijital Oda hizmetleriyle uyumlu şekilde farklı kimlik doğrulama yöntemlerinden yararlanabilmeleri planlanmıştır.

e-Devlet ile Giriş

T.C. vatandaşı kullanıcılar e-Devlet kimlik doğrulama altyapısı üzerinden güvenli şekilde uygulamaya giriş yapabilecektir.

Pasaport ile Giriş

T.C. kimlik numarası üzerinden giriş yapamayan veya pasaport üzerinden Oda sistemlerinde tanımlı olan kullanıcılar için pasaport ile giriş seçeneği sunulacaktır.

Bu yaklaşım sayesinde uygulamanın yalnızca T.C. kimlik numarası bulunan kullanıcılarla sınırlandırılmaması ve Odanın farklı kullanıcı profillerine hizmet verebilmesi amaçlanmaktadır.

8. Firma Bazlı Kişiselleştirilmiş Hizmet Modeli

Projenin önemli yeniliklerinden biri **firma bazlı dijital deneyim** yaklaşımıdır.

Bir kullanıcının Oda sisteminde birden fazla firmada yetkili olması mümkündür. Bu nedenle uygulama içerisinde kullanıcının yalnızca kim olduğu değil, **hangi firma adına işlem yaptığı** da dikkate alınacaktır.

Kullanıcı işlem gerçekleştireceği firmasını seçtikten sonra;

- İlgili firmaya ait hizmetlere,
- Aidat bilgilerine,
- Firma özelindeki bildirimlere,
- Firma faaliyet alanıyla eşleşen ihale fırsatlarına,
- İlgili firmaya ilişkin yapılabilecek diğer işlemlere tek bir bağlam üzerinden erişebilecektir.

Böylece aynı kullanıcıya ait farklı firmaların bilgi, işlem ve bildirimlerinin birbirine karışmasının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

9. Hızlı İşlemler

Mobil uygulamanın temel işlevlerinden biri, kullanıcıların en sık ihtiyaç duydukları Oda hizmetlerine mümkün olan en kısa yoldan ulaşabilmeleridir.

Hızlı İşlemler alanı, kullanıcının üyelik durumuna ve ilgili işlemin yetkilendirme gereksinimine göre dinamik şekilde sunulacaktır.

Bu yapı sayesinde kullanıcıların karmaşık menüler içerisinde işlem araması yerine doğrudan gerçekleştirmek istedikleri hizmete erişimleri hedeflenmektedir.

Hızlı işlemler yapısı zaman içerisinde kullanım sıklığı ve kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeni hizmetlerle genişletilebilecek şekilde kurgulanmıştır.

10. Duyuru ve Bilgilendirme Merkezi

İzmir Ticaret Odasının web sitesinde yayımlanan duyurular mobil uygulama üzerinden de kullanıcıların erişimine sunulacaktır.

Genel duyurular, Oda duyuruları, fuarlar, dış ticaret ve benzeri içeriklerin mobil ortamda erişilebilir olması sayesinde üyelerin kurumsal gelişmeleri farklı kanallardan takip etme zorunluluğunun azaltılması hedeflenmektedir.

Mobil uygulama ile web sitesindeki pasif içerik görüntüleme modelinin ötesine geçilerek önemli içeriklerin bildirim mekanizmasıyla kullanıcıya ulaştırılabilmesi amaçlanmaktadır.

11. Doğal Dil ile Online İşlemler

Projenin en önemli yenilikçi bileşenlerinden biri **İZTO Yapay Zeka Asistanı**dır.

Üye Asistanı, kullanıcının gerçekleştirmek istediği işlemi doğal dil üzerinden ifade edebilmesine ve yapay zekâ desteğiyle uygun Oda hizmetine ulaşabilmesine olanak sağlayacaktır.

Kullanıcı Üye Asistanı ile üç farklı yöntemle etkileşim kurabilecektir:

- Yazarak,
- Önceden hazırlanmış hızlı işlem butonlarını kullanarak,
- Sesli olarak konuşarak.

Bu sayede farklı dijital kullanım alışkanlıklarına sahip üyelerin uygulamadan daha kolay yararlanması amaçlanmaktadır.

11.1. Aidat Borcu Sorgulama ve Ödeme

Kullanıcı örneğin;

“Aidat borcumu öğrenmek istiyorum.”

Şeklinde bir talepte bulunduğunda Üye Asistanı kullanıcıyı ilgili sürece yönlendirecek, seçilmiş firma bağlamını dikkate alarak aidat borcu sorgulama işlemini başlatacaktır.

Borç bulunması halinde kullanıcı ödeme adımlarına yönlendirilerek işlemini mobil uygulama içerisinden sürdürebilecektir.

Böylece kullanıcıdan önce doğru menüyü, ardından doğru hizmeti ve daha sonra ilgili işlem ekranlarını bulmasının beklenmesi yerine işlem, kullanıcının niyetinden hareketle başlatılabilecektir.

11.2. Ticaret Sicili Randevu İşlemleri

Üye Asistanı üzerinden Ticaret Sicili işlemleri konusunda da destek sağlanacaktır.

Kullanıcı;

- Şirket kuruluş randevusu,
- Tescil randevusu,
- Mevcut randevusunun sorgulanması,
- Randevu işlemleriyle ilgili yönlendirme gibi ihtiyaçlarını doğal dil ile ifade edebilecektir.

Örneğin;

“Şirket kuruluşu için randevu almak istiyorum.”

Talebi doğrudan ilgili işlem sürecine dönüştürülebilecektir.

Amaç, üyeye yalnızca bilgi veren bir sohbet robotu oluşturmak değil; **kullanıcının talebini anlayarak gerçek Oda hizmetleriyle bağlantı kuran ve işlemin tamamlanmasına yardımcı olan bir dijital işlem asistanı** oluşturmaktır.

12. İhale Radarı

Projenin ikinci önemli yapay zekâ bileşeni **İhale Radarı**dır.

İhale Radarı ile kullanıcıların farklı platformlarda yayımlanan ihale ilanlarını sürekli ve manuel olarak takip etme ihtiyacının azaltılması hedeflenmektedir.

Sistem, uygun veri erişim yöntemleri üzerinden takip edilen TOBB ve EKAP ihale verilerini analiz ederek kullanıcının işlem yapmak üzere seçtiği firmanın faaliyet alanıyla ilişkilendirecektir.

Eşleştirme sürecinde özellikle firmanın;

- **NACE kodu,**
- **Meslek grubu,**
- **Faaliyet alanı**

gibi kurumsal bilgilerinden yararlanılması planlanmaktadır.

Böylelikle her üyeye aynı ihale listesinin gösterilmesi yerine, **üyenin firmasının faaliyet alanıyla ilişkili olma olasılığı yüksek ticari fırsatlar** önceliklendirilecektir.

13. İhale Radarı Kullanım Senaryosu

Örneğin bilişim sektöründe faaliyet gösteren bir firma adına uygulamaya giriş yapan üye, İhale Radarı üzerinden kendisiyle ilişkili güncel ihaleleri görüntüleyebilecektir.

Sistem ilgili firmanın NACE kodu ve meslek grubu bilgilerini değerlendirerek genel ihale havuzu içerisinde firma faaliyet alanıyla ilişkili ilanları belirleyecektir.

Üye İhale Radarı ile;

“Firmama uygun yeni ihaleler var mı?”

Şeklinde yazarak veya konuşarak iletişim kurabileceği gibi hazır işlem butonlarından da yararlanabilecektir.

Agent, uygun ihaleleri kullanıcıya sunabilecek ve ilgili ihale hakkındaki temel bilgilere ulaşmasını kolaylaştıracaktır.

Bu yapı, Odanın klasik anlamda bilgi sunan bir kurum olmasının ötesine geçerek **üyesinin potansiyel iş fırsatlarını belirlemesine yardımcı olan proaktif bir dijital hizmet sağlayıcısına dönüşmesine** katkıda bulunmaktadır.

14. Çok Kanallı Yapay Zekâ Etkileşimi

Üye Asistanı ve İhale Radarı yalnızca klasik yazılı sohbet ekranı şeklinde tasarlanmamaktadır.

Kullanıcıların farklı kullanım alışkanlıkları dikkate alınarak üç farklı etkileşim modeli sunulacaktır.

Yazılı İletişim

Kullanıcı yapmak istediği işlemi günlük konuşma diliyle yazabilecektir.

Hazır İşlem Butonları

Kullanıcı herhangi bir metin yazmadan;

- Aidat Borcumu Sorgula
- Aidatımı Öde
- Kuruluş Randevusu Al
- Tescil Randevumu Sorgula
- Firmama Uygun İhaleleri Göster

gibi hazır komutlardan yararlanabilecektir.

Sesli İletişim

Kullanıcı yapmak istediği işlemi konuşarak ifade edebilecektir.

Bu özellik özellikle mobil kullanımda işlem gerçekleştirmek için gereken kullanıcı etkileşimini azaltacak ve dijital hizmetlerin erişilebilirliğini artıracaktır.

15. Akıllı ve Firma Bazlı Bildirim Sistemi

Mobil uygulamada klasik toplu bildirim yaklaşımı yerine **firma bazlı kişiselleştirilmiş bildirim sistemi** oluşturulacaktır.

Bir üyenin birden fazla firmada yetkili olması durumunda bildirimler ilgili firma ile ilişkilendirilecektir.

Örneğin kullanıcının üç farklı firmada yetkisi bulunması halinde;

“ABC Ltd. Şti. için yeni bir ihale fırsatı bulundu.”

veya

“XYZ A.Ş. için aidat ödeme dönemi hakkında bilgilendirme bulunmaktadır.”

Gibi firma bağlamını açıkça gösteren bildirimler gönderilebilecektir.

Böylece kullanıcı bildirimin hangi firmasıyla ilgili olduğunu doğrudan anlayabilecektir.

16. Proaktif Dijital Hizmet Yaklaşımı

Projenin geleneksel dijital hizmetlerden temel farklarından biri **reaktif hizmet modelinden proaktif hizmet modeline geçiştir.**

Geleneksel modelde kullanıcı bir ihtiyacının ortaya çıktığını fark eder, Odanın web sitesine veya uygulamasına gelir, ilgili hizmeti bulur ve işlemini gerçekleştirir.

İZTO Mobil ile hedeflenen modelde ise sistem uygun durumlarda kullanıcının ihtiyacını veya fırsatı önceden belirleyerek kullanıcıyı bilgilendirebilecektir.

Örneğin;

Geleneksel model:

Üye → İhale sitelerini kontrol eder → kendisine uygun ihaleyi arar → ihale bulursa değerlendirir.

İZTO Mobil modeli:

İhale yayımlanır → sistem firma bilgileriyle eşleştirir → uygun fırsat tespit edilir → üye bilgilendirilir → üye ayrıntıya ulaşır.

17. Projenin Yenilikçi Yönleri

Projenin yenilikçi yönü yalnızca bir mobil uygulama geliştirilmesi değildir.

Proje ile;

Mobil hizmet + Kurumsal veri + Firma yetkilendirmesi + Yapay zekâ + İşlem gerçekleştirme + Kişiselleştirme + Proaktif bildirim

Bileşenleri bütünlüklük bir dijital hizmet modeli altında bir araya getirilmektedir.

Öne çıkan yenilikler şunlardır:

- Yapay zekânın yalnızca soru-cevap amacıyla değil, gerçek Oda hizmetlerine erişim ve işlem desteği amacıyla kullanılması,
 - Kullanıcının yanı sıra işlem yapılan firmanın da dijital bağlamın bir parçası olması,
 - Birden fazla firma yetkisi bulunan kullanıcılara firma bazlı deneyim sunulması,
 - NACE kodu ve meslek grubu gibi kurumsal verilerin ticari fırsat eşleştirmesinde kullanılması,
 - Yapay zekâ destekli İhale Radarı ile üyeye proaktif ticari fırsat sunulması,
 - Yazılı, sesli ve hazır komutlarla aynı hizmetlere erişilebilmesi,
 - Oda işlemleri, bilgilendirmeler ve ticari fırsatların tek mobil platformda bütünlüklük edilmesi.
-

18. Projenin Verimlilik ile İlişkisi

Proje, verimliliği yalnızca kurum içi operasyonların hızlandırılması açısından değil, **üye ve kurumun birlikte oluşturduğu toplam hizmet sürecinin verimliliği** açısından ele almaktadır.

Üye Açısından

Üyenin;

- Bilgi arama,
- Doğru hizmeti bulma,
- Farklı platformlar arasında geçiş yapma,
- Rutin işlemler için personel desteğine ihtiyaç duyma,
- Farklı kaynaklardan ihale araştırma

Amacıyla harcadığı zamanın azaltılması hedeflenmektedir.

Kurum Açısından

Kullanıcıların sık tekrarlanan sorularının yapay zekâ destekli asistanlarla karşılanabilmesi ve dijital işlemlerin kullanıcı tarafından daha kolay tamamlanabilmesi sayesinde personelin rutin yönlendirme yükünün azaltılması amaçlanmaktadır.

Personelin zamanının standart bilgi talepleri yerine daha yüksek katma değer gerektiren üye ihtiyaçlarına ayrılması hedeflenmektedir.

Süreç Açısından

Kullanıcının;

İhtiyacını belirleme → bilgi arama → doğru hizmeti bulma → işlem ekranına ulaşma → işlemi gerçekleştirme

Şeklindeki çok aşamalı yolculuğu;

İhtiyacını ifade etme → doğru işlemin başlatılması

Modeline yaklaştırılmaktadır.

19. Beklenen Ölçülebilir Kazanımlar

Projenin sonuçları aşağıdaki performans göstergeleri üzerinden izlenebilecektir:

- Mobil uygulama üzerinden gerçekleştirilen toplam işlem sayısı,
- Mobil uygulamayı aktif kullanan üye sayısı,
- Kullanıcı başına gerçekleştirilen dijital işlem sayısı,
- Yapay zekâ asistanı üzerinden başlatılan ve başarıyla tamamlanan işlem oranı,
- Bir işlemi tamamlamak için gereken ortalama kullanıcı adımı,
- İşlem tamamlama süresi,
- Çağrı merkezine ve ilgili birimlere yapılan rutin bilgi taleplerindeki değişim,
- Aidat sorgulama ve ödeme işlemlerinin mobil kullanım oranı,
- Mobil ortamdan gerçekleştirilen randevu işlem sayısı,
- İhale Radarı tarafından üyelerle eşleştirilen ihale sayısı,
- Üyelerin görüntülediği ve etkileşim kurduğu ihale sayısı,
- Firma bazlı bildirimlerin görüntülenme ve etkileşim oranı,
- Mobil kanal üzerinden hizmet alan kullanıcıların memnuniyet düzeyi.

Projenin tamamlanması ve yeterli kullanım verisinin oluşmasıyla bu göstergeler **proje öncesi / proje sonrası** karşılaştırmalarıyla raporlanacaktır.

20. Kurumsal Kazanımlar

Proje ile İzmir Ticaret Odasının dijital hizmetlerinin yeni bir kullanıcı deneyimi altında bütünleştirilmesi sağlanacaktır.

Beklenen temel kurumsal kazanımlar:

- Dijital kanalların kullanım oranının artırılması,
- Üyelerin Oda hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması,
- Rutin kullanıcı yönlendirme ihtiyacının azaltılması,
- Mevcut dijital yatırımların mobil kanal üzerinden daha etkin kullanılmasının sağlanması,
- Yapay zekânın doğrudan üye hizmetlerinde kullanılmasına yönelik kurumsal altyapının oluşturulması,
- Üyeye ilişkin kurumsal verilerin kişiselleştirilmiş hizmet üretmek amacıyla değerlendirilmesi,
- Üye ile Oda arasındaki iletişimin güçlendirilmesi,
- Gelecekte geliştirilecek yeni hizmetler için ölçeklenebilir bir mobil platform oluşturulmasıdır.
- Odaya üyelerinin mobil uygulamada aracılığı ile yapay zeka asistanlarını kullanarak firma davranışlarını ve ihtiyaçlarını ölçme fırsatı olacaktır.

21. Üye Açısından Kazanımlar

Proje sonucunda üyelerin;

- Oda hizmetlerine yer ve zamandan bağımsız erişebilmesi,
- Birden fazla firmasına ilişkin işlemleri tek uygulamadan yönetebilmesi,
- Aradığı işlemi menüler içerisinde bulmak yerine yapay zekâya ifade edebilmesi,
- Aidat ve randevu gibi sık kullanılan işlemleri daha kısa sürede gerçekleştirebilmesi,
- Önemli duyurulardan mobil bildirimlerle haberdar olabilmesi, (Fuar, teşvik, kanun değişiklikleri vb...)
- Kendi firmasının faaliyet alanına uygun ihale fırsatlarına daha kolay ulaşabilmesi,
- Farklı ihale kaynaklarını sürekli olarak manuel takip etme ihtiyacının azaltılması,
- Yazılı veya sesli şekilde dijital destek alabilmesi hedeflenmektedir.

22. Kurum Performansına Katkısı

İZTO Mobil yalnızca üyeler için yeni bir erişim kanalı oluşturmayı değil, mevcut dijital hizmetlerin kullanım etkinliğini artırmayı amaçlamaktadır. Üyenin yapmak istediği işlemin daha hızlı belirlenmesi, yapay zekâ tarafından doğru hizmete yönlendirilmesi ve işlemin mümkün

olduğunca kullanıcı tarafından tamamlanabilmesi sayesinde kurum personelinin operasyonel ve tekrarlayan iş yükünün azaltılması beklenmektedir.

Bu yapı aynı zamanda mevcut dijital hizmetlere yapılan yatırımların kullanım oranının artırılmasına ve hizmet başına sağlanan kurumsal faydanın yükseltilmesine katkı sağlayacaktır.

23. Kullanıcı Deneyimi ve Erişilebilirlik

Mobil uygulamada farklı yaş ve dijital yetkinlik seviyelerindeki kullanıcıların hizmetlere kolay ulaşabilmesi temel tasarım ilkelerinden biridir.

Bu nedenle yalnızca klasik menü yapısına bağlı bir kullanıcı deneyimi yerine;

- Görsel hızlı işlem seçenekleri,
- Sade işlem akışları,
- Yapay zekâ destekli yönlendirme,
- Doğal dille yazılı iletişim,
- Sesli iletişim

Alternatifleri birlikte sunulmaktadır.

Böylece dijital hizmet kullanımında kullanıcıların teknik terminolojiyi veya Oda içerisindeki birim ve süreç yapılarını bilmeleri gereksiniminin azaltılması amaçlanmaktadır.

Kullanıcının **“hangi birim bu işlemi yapıyor?”** sorusunu bilmesi yerine yalnızca **“ne yapmak istediğini”** belirtmesi yeterli hale getirilmektedir.

24. Güvenlik ve Kişisel Verilerin Korunması Yaklaşımı

Projenin tasarımında güvenli kimlik doğrulama, yetkilendirme ve kişisel verilerin korunması temel gereksinimler olarak ele alınmaktadır.

Kullanıcılara sunulan firma özelindeki işlemler ve bilgiler, kullanıcının ilgili firma üzerindeki yetkileri doğrultusunda yönetilecektir.

Birden fazla firma adına işlem yapabilen kullanıcılarda seçilen firma bağlamının korunması, farklı firmalara ait bilgi ve bildirimlerin birbirinden ayrılması sağlanacaktır.

Yapay zekâ bileşenlerinde de kullanıcının yalnızca erişim yetkisi bulunan kurumsal bilgiler ve hizmetler kapsamında işlem yapabilmesi temel prensip olarak uygulanacaktır.

25. Sürdürülebilirlik ve Geliştirilebilirlik

İZTO Mobil, belirli sayıda işlemin mobil ortama aktarıldığı statik bir uygulama olarak değil, yeni Oda hizmetlerinin zaman içerisinde eklenebildiği **sürdürülebilir bir dijital hizmet platformu** olarak tasarlanmıştır.

Üye Asistanının yeni Oda işlemleriyle bütünleştirilmesi, İhale Radarının veri kaynaklarının ve eşleştirme yöntemlerinin geliştirilmesi, yeni bildirim senaryolarının oluşturulması ve kullanıcı davranışları doğrultusunda hızlı işlemlerin çeşitlendirilmesi mümkündür.

Bu sayede proje ilkyayına alındığı kapsamla sınırlı kalmayacak, Odanın dijital dönüşüm stratejisi doğrultusunda sürekli geliştirilebilecektir.

26. Yaygınlaştırılabilirlik

Projede geliştirilen yaklaşım yalnızca belirli bir Oda hizmetine özel değildir.

Firma bazlı yetkilendirme, yapay zekâ destekli işlem asistanı, kişiselleştirilmiş bildirim ve faaliyet alanına göre fırsat eşleştirme modelleri farklı Oda hizmetlerine de uygulanabilecek niteliktedir.

Bu nedenle proje, ilerleyen dönemlerde yeni hizmetlerin aynı yapı içerisine dahil edilmesine olanak sağlayan ortak bir dijital hizmet modeli oluşturmaktadır.

27. Sosyal ve Ekonomik Katkı

Projenin sağlayacağı fayda yalnızca işlem sürelerinin azaltılmasıyla sınırlı değildir.

Üyelerin fiziksel konumlarından bağımsız olarak Oda hizmetlerine ulaşabilmeleri dijital hizmetlere erişilebilirliği artıracaktır.

Özellikle İhale Radarı aracılığıyla küçük ve orta ölçekli firmaların kendileriyle ilişkili ihale fırsatlarına daha kolay ulaşması; işletmelerin yeni iş olanaklarından haberdar olmasına ve ticari fırsatlara erişimin demokratikleşmesine katkı sağlayacaktır.

Üyenin günlük operasyonlarında zaman kazandırılması ise işletmelerin kendi ana faaliyetlerine daha fazla zaman ayırabilmesine katkıda bulunacaktır.

28. Proje Öncesi ve Proje Sonrası Hizmet Modeli

Proje Öncesi

Üye ihtiyacını belirler

- Hizmetin nerede olduğunu araştırır
- Web sitesine veya ilgili işlem ekranına ulaşır
- Gerekli adımları öğrenir
- İşlemini gerçekleştirir
- Yeni gelişmeleri ve fırsatları ayrıca takip eder.

Proje Sonrası

Üye mobil uygulamaya girer

- İşlem yapacağı firmasını seçer
- Yapmak istediği işlemi söyler, yazar veya hızlı işlem seçeneğine dokunur
- Yapay zekâ ilgili hizmeti belirler

→ Üye işlemini gerçekleştirir

→ İlgili firma için önemli gelişmeler ve ticari fırsatlar proaktif olarak üyeye ulaştırılır.

Bu dönüşüm, projenin yalnızca teknoloji yenilemesi değil, **hizmet sunum modelinin yeniden tasarlanması** niteliğinde olduğunu ortaya koymaktadır.

29. Projenin Ana Verimlilik Hikâyesi

İzmir Ticaret Odası dijital dönüşüm çalışmalarında çok sayıda hizmetini çevrim içi ortama taşıyarak üyelerine uzaktan işlem gerçekleştirme imkânı sağlamıştır.

İZTO Mobil Projesi ile bu dönüşümün bir sonraki aşamasına geçilmiştir.

Yeni dönemde amaç yalnızca bir hizmeti dijital ortamdan sunmak değil; **üyenin ihtiyacını anlayan, doğru hizmeti bulan, işlem sırasında kendisine rehberlik eden ve firma bilgilerini değerlendirerek ihtiyaç duyabileceği fırsatları kendisine ulaştıran akıllı bir dijital Oda deneyimi oluşturmaktır.**

Üye artık yalnızca Odanın dijital sistemlerine giren bir kullanıcı değil; yetkili olduğu firmaları, faaliyet alanı ve ihtiyaçları dikkate alınarak kendisine özgü hizmet sunulan dijital Oda ekosisteminin merkezindedir.

Aidat işlemlerinden Ticaret Sicili randevularına kadar günlük Oda işlemlerinde destek sağlayan **Üye Asistanı**, kullanıcının işlemleri daha kolay gerçekleştirmesine yardımcı olurken; **İhale Radarı**, firmanın NACE kodu ve meslek grubu bilgisini kullanarak üyeye uygun ticari fırsatların belirlenmesini hedeflemektedir.

Firma bazlı bildirim sistemi ise Odanın üyesiyle iletişimini genel mesaj gönderiminden çıkararak bağlama ve ihtiyaca dayalı bir modele taşımaktadır.

Böylece İzmir Ticaret Odası, dijital hizmetlerini yalnızca mobil ortama taşımakla kalmayıp **reaktif hizmet anlayışından proaktif, kişiselleştirilmiş ve yapay zekâ destekli hizmet anlayışına geçiş yapmaktadır.**

30. Projenin Temel Değer Önerisi

İZTO Mobil'in değer önerisi üç cümlede özetlenebilir:

Üyenin Oda hizmetini aramasına gerek kalmadan ne yapmak istediğini ifade edebilmesi.

Üyenin firmasına uygun bilgi ve fırsatların, firma verileri kullanılarak kişiselleştirilmesi.

Üyenin ihtiyacı ortaya çıktıktan sonra Odaya ulaşmasını beklemek yerine, uygun durumlarda Odanın dijital olarak üyeye ulaşabilmesi.

Bu yaklaşım doğrultusunda projenin nihai hedefi;

“Oda hizmetlerini cebinize taşımaktan, Odayı dijital olarak yanınızda taşımaya”

geçiş sağlamaktır.

Ulusal Yapay Zekâ Politikaları ile Uyum

İZTO Mobil Projesi, yapay zekânın yalnızca bilgi sunan bir teknoloji olarak değil, kullanıcıların gerçek hizmetlere erişimini kolaylaştıran ve kurumsal veriden katma değer üreten bir araç olarak kullanılmasını hedeflemektedir.

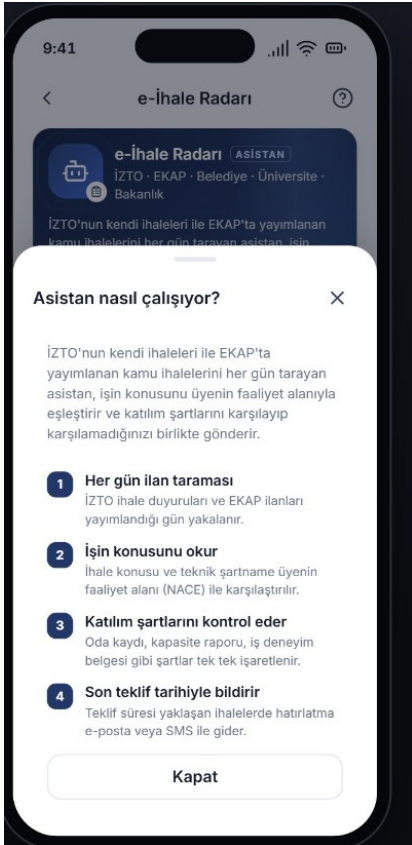
Bu yaklaşım, **Türkiye Yapay Zekâ Eylem Planı (2026–2030)** kapsamında ortaya konulan insan odaklılık, güvenilirlik, etik sorumluluk ve sürdürülebilir dijital dönüşüm ilkeleriyle uyumludur.

Proje kapsamında geliştirilecek Üye Asistanı ve İhale Radarı ile yapay zekânın güvenilir ve kontrollü biçimde Oda hizmetlerine entegre edilmesi; üyelerin işlemlerini kolaylaştırması, bilgiye erişim süresini azaltması ve mevcut kurumsal verilerin üyeler için somut değere dönüştürülmesi amaçlanmaktadır.

Bu yönüyle proje, Türkiye'nin yapay zekâ uygulamalarının kamu ve özel sektörde yaygınlaştırılması hedeflerine yerel ve kurumsal ölçekte katkı sağlayan bir dijital dönüşüm uygulaması niteliğindedir.

Mobil Uygulama Ekran Görüntüleri

• Yapay zekâ ile doğal dil destekli e-ihale radarı



- Yapay zekâ ile doğal dil destekli üye asistanı

