



## Koçtaş

### Koçtaş Easy Bot Projesi Başarı Hikayesi

Ev geliştirme perakendeciliğinin lideri Koçtaş, Merhum Vehbi Koç'un vizyoner bakış açısı ve yaklaşımıyla; inşaat projelerine yapı malzemeleri toptancısı olarak hizmet vermek üzere 1955 yılında Koç Ticaret A.Ş. adıyla kuruldu. Toptancı olarak başladığı ticaret hayatına 1996 yılında İzmir Bornova'da açtığı ilk mağazasıyla perakendeci olarak devam eden Koçtaş, Temmuz 1998'de Antalya Topçular ve Aralık 1998'de İzmir Balçova'da açtığı mağazalarla perakende sektöründe faaliyet göstermeyi sürdürdü ve bu yolculukta başarılarla dolu 25 yılı geride bıraktı. Koçtaş, sektörde lider olmak, dünyadaki yenilikleri know-how transferiyle elde etmek ve böylelikle uluslararası bir satınalma gücü yaratarak rakiplerine karşı üstünlük sağlamak için, 2000 yılında ev geliştirme sektörünün dünya çapındaki en büyük üç şirketinden biri olan, Kingfisher grubuna bağlı B&Q firması ile ortaklık anlaşması imzaladı.

Şubat 2000'de başlayan ortaklıkla; şirketin %50 hissesi Koç Grubu'na, %50 hissesi de B&Q'nun bağlı olduğu Kingfisher Grubu'na verilirken şirketin resmi adı da Koçtaş Yapı Marketleri Ticaret A.Ş. oldu. Koçtaş bugün, Türkiye'nin 40 ilinde toplam 216 mağazası ve dijital kanallarıyla yaşamın olduğu her yeri geliştirmek ve güzelleştirmek için gereken tüm ihtiyaçları tek çatı altında toplayan bir çözüm merkezi konumundadır. Milyonlarca ziyaretçisine en iyi hizmeti sunmayı amaçlayan şirket, yerli ve yabancı çok sayıda markanın çiçekten çimentoya kadar yüz binlerce ürününü uygun fiyat ve kolay ödeme avantajıyla müşterilerine sunmaktadır. Koçtaş'ın ürün gamında; dekoratif ürünlerden mobilyaya, ev tekstili ürünlerinden mutfak, banyo ve seramiğe, bahçe mobilyalarından aydınlatma ürünlerine, genç odasından hazır perdeye, halıdan boyaya ve parkeye kadar çok çeşitli ürünler bulunuyor.

## Easy Bot Projesi

Koçtaş Easy bot Projesi ile birlikte şirket çalışanlarının çağrı açmak için kullandığı Yardım Masası Uygulamasında sık kullanılan özelliklerin Teams'e entegre bir chatbot yardımıyla uygulamaya giriş yapmadan gerçekleştirmesini ve ChatGPT Entegrasyonu ile çalışanların yapay zeka ile iletişimde olması sağlanmıştır.

## İhtiyaç

Koçtaş çalışanlarının herhangi bir lokasyondan Teams'e erişim sağlayabildiği anda yaşamış olduğu bir sorunla ilgili hızlıca çağrı açabilmesinden doğmuştur.

## Çözüm

Power Platform çatısı altında bulunan Power Virtual Agent geliştirme ortamı kullanılarak Teams içerisinde kullanıma uygun bir chatbot geliştirilmesi yapılmıştır. Ayrıca Power Automate kullanılarak Easy uygulamasına entegrasyon işlemleri, çağrı açma, çağrı sorgulama vb. easy uygulamasına erişim gerektiren taleplerin iletilmesi, ChatGPT 3.5 ve 4.0 entegrasyonları ve yapay zekanın kümülatif davranmasını sağlayan akışların geliştirmeleri yapılmıştır.

## Fayda ve Sonuç

- Koçtaş çalışanlarının uygulamaya girmesine gerek kalmadan çağrılarını hızlıca açabilmeleri, çağrı durumunu kontrol edebilmeleri sağlanmıştır
- SLA sürelerinin günlük kontrol edilip riskli durumda olan çağrıların sorumlularıyla iletişim kurulup aksiyonların daha hızlı alınmasına destek sağlanmıştır
- ChatGPT 3.5 ve 4.0 versiyonlarının entegrasyonu ile yapay zeka destekli bir modül oluşturulmuştur. Özellikle kümülatif yapıda oluşturulan bu yapıda Koçtaş personellerinin sorularına cevap bulabilecekleri bir yapı kurgulanmıştır.

