

## Project Brief Description

With the Easybot project, all company employees can create, query, and resolve IT-related issues/requests on Microsoft Teams. This is achieved through the integration of ChatGPT 3.5 and 4 for call resolution.

## How Did We Achieve It?

The project was carried out by a dedicated R&D team consisting of IT and business units. KoçSistem and Koçtaş teams collaborated to execute the project together.

## What Were the Results? (KPI)

Koçtaş employees can quickly answer calls and control call status without the need to enter an application.

- 1.Rapid transfer of issues and requests to the relevant team has been facilitated, leading to increased customer satisfaction.
- 2.Employee motivation has been boosted with user-friendly interfaces.
- 3.Through improvements, the workload created by Help Desk requests has been reduced by 25%
4. In the context of company growth, a savings of 1 person/year has been achieved in 7x24 support processes for welcoming and assisting users.

## What Problem Did It Solve?

- 1.Koçtaş employees can quickly answer calls and control call status without the need to enter an application.
- 2.Daily monitoring of SLA (Service Level Agreement) times and communication with responsible parties for calls at risk has been implemented to expedite actions.
- 3.An AI-supported module has been created through the integration of ChatGPT 3.5 and 4.0 versions. Particularly, within this cumulative structure, a system has been designed where Koçtaş personnel can find answers to their questions

## What Did It Transform?

It enabled employees to reach a solution for IT support within an optimal timeframe.

During the application development phase, tests were conducted in collaboration with the employees who would use the application, and improvement efforts were made.

## Used Technology

- MS Teams
- MS Power Virtual Agent
- MS Power Automate
- MS Power Apps
- ChatGPT 3,5
- ChatGPT 4
- Servicenow

## Why Is It an Extraordinary Success?

The ability to consolidate all Incident and Request processes under a single platform on MS Teams with an innovative perspective, coupled with the successful integration of ServiceNow, represents a significant milestone in Koçtaş's digital transformation journey

## Was Agile Governance Used?

KoçSistem and Koçtaş came together under one team. Through Agile rituals and the participation and coordination of the entire team, feedback and actions were rapidly addressed, even under fully remote working conditions.

EasyBot 09:22

Merhaba Mehmet, Ben Koçtaş Easybot! Uygulamalarımız ile ilgili herhangi bir soru/talep/sorun varsa sana yardımcı olabilmek için buradayım. Yapmak istediğin işlemi aşağıdaki butonları seçerek gerçekleştirebilirsin.

Bilgi Teknolojileri ve AR-GE

İnşaat Bakım ve Onarım

İnsan Kaynakları

Yapay Zekâya Sor

09:25

Bilgi Teknolojileri ve AR-GE

EasyBot 09:25

Yapmak istediğin işlemi seçebilir misin?

Talep Oluştur

Sorun Bildir

Şifre İşlemleri

Çağrı Sorgula

Bir Üst Menüye Dön

Sohbeti Sıfırla

09:29

Sorun Bildir

EasyBot 09:29

Oluşturmak istediğin sorun ile ilgili anahtar kelime girebilir misin?

09:29

MISS

EasyBot 09:29

Sorunun/talebin ile ilgili aşağıdaki kategorilerden size uygun olanı seçebilirsiniz

Faturalama İşlemleri -MISS Arızası

E-irsaliye -MISS Arızası

Sipariş Yönetimi - MISS Arızası

Ana Menüye Dön

09:29

E-irsaliye -MISS Arızası

EasyBot 09:29

Çağrı açıklamasını giriniz

09:30

TEST için Açılmıştır

EasyBot 09:30

INC0652374 numaralı çağrınız oluşturulmuştur.

Başka bir işlem yapmak ister misin?

EasyBot 10:03

Yapmak istediğin işlemi seçebilir misin?

Talep Oluştur

Sorun Bildir

Şifre İşlemleri

Çağrı Sorgula

Bir Üst Menüye Dön

Sohbeti Sıfırla

10:03

Çağrı Sorgula

EasyBot 10:03

Lütfen durumunu öğrenmek istediğiniz çağrı numarasını giriniz

10:03

INC0652374

EasyBot 10:03

Çağrınız ile ilgili bilgiler aşağıdadır:

Atanan Kişi:Mücahit Ercan

Çağrı Durumu: Çözüldü

Açıklama: TEST için Açılmıştır.

Başka bir işlem yapmak ister misin?

Evet

Hayır

9Ser0  
Servicenow Ekranı

10Ser0

Numara	INC0652374	Kanal	Chatbot
* Sorun Sahibi	Mehmet Kadayı (Admin)	Durum	Çözüldü
Konum	Genel Müdürlük	Etki	4 - Düşük
Hizmet	e-İrsaliye Yönetimi	Aciliyet	4 - Düşük
Katalog ögesi	E-İrsaliye -MISS Arızası	Öncelik	4 - Düşük
Kategori	E-İrsaliye Yönetimi	Atama grubu	1.Seviyeye Destek - KSOYM
Alt kategori	Uygulama	Atanan Kişi	Mücahit Ercan
Konfigürasyon Ögesi	SAP ERP	Çalışılan süre	00:03:00 00 00 00
Vendor Ticket No		SLA son tarih	18/09/2023 11:30:18
SAP keyword		Yönlendirildi	
* Kısa Açıklama	*	Yanlış Yönlendirme	
Açıklama	TEST için Açılmıştır.		