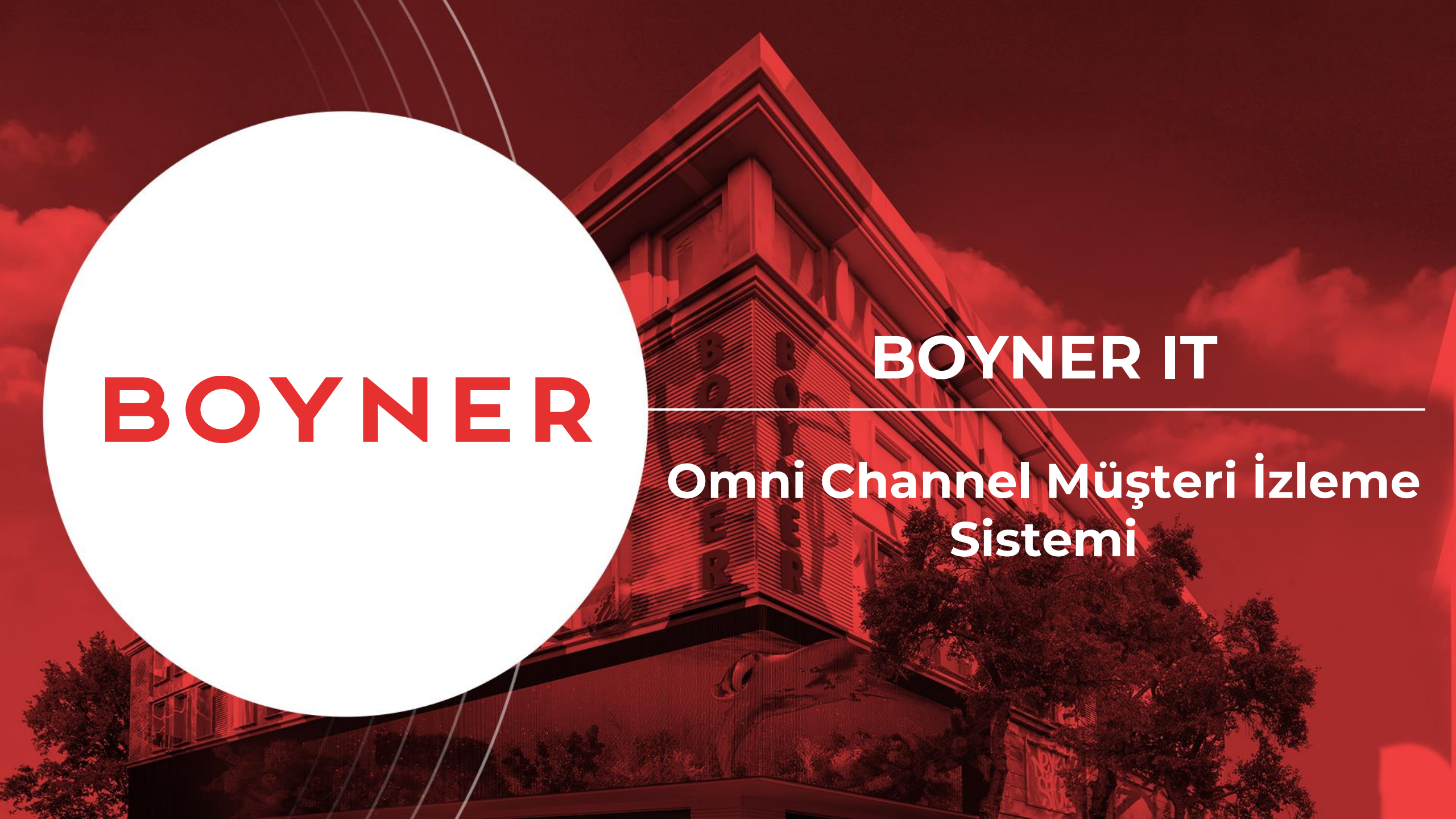


The background of the advertisement is a photograph of a multi-story building with a modern architectural style, featuring large windows and a prominent corner. The image is overlaid with a semi-transparent red filter. In the foreground, there is a large white circle on the left side. The text 'BOYNER' is written in a bold, red, sans-serif font inside this circle. To the right of the circle, the text 'BOYNER IT' is written in a bold, white, sans-serif font. Below this, the text 'Omni Channel Müşteri İzleme Sistemi' is written in a bold, white, sans-serif font, with 'Sistemi' on a new line. A thin white horizontal line separates 'BOYNER IT' from the text below it. The overall composition is clean and professional, with a strong emphasis on the brand name and the service being advertised.

BOYNER

BOYNER IT

**Omni Channel Müşteri İzleme
Sistemi**

Amaç

Bu proje, müşteriye temas ettiğimiz tüm alanlarda çoklu kanal **analizleri, yapay zeka ve üretken yapay zeka** çalışmaları yaptığımız **müşterimize her an AI ile zenginleştirilmiş hizmet vermemizi sağlamaktadır.**

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 İlişkileri, Ürün
İçerik** birimlerine **entegre** olmuştur.

Müşterilerimizin doğru ürün ve kampanyaya teması için; **Segment Zenginleştirme Servislerimiz**

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

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

Müşteri RFM via AI (Omnichannel)

Ürünlerimizin müşterilerimiz tarafından daha rahat incelenmesi için; **Ürün Zenginleştirme Servislerimiz**

Product Tagger – Ürün Etiketleme

Product Content Generator – Ürün İçerik Üretme

MÜŞTERİMİZİ ÇOKLU KANALLAR ÜZERİNDEN **GenAI** ile TAKİP EDİYORUZ

ÇAĞRI MERKEZİMİZİ KAYITLARIMIZI **GenAI** ile
DİNLIYORUZ, ANALİZ EDİYORUZ

E-COM YORUMLARINI **GenAI** ile OKUYORUZ, ANALİZ
EDİYORUZ

MAĞAZALARIMIZDAKİ ALIŞVERİŞLERİNİ **GenAI** ile
ANALİZ EDİYORUZ

E-COM GEZİNTİLERİNİ **GenAI** ile ANALİZ EDİYORUZ



Müşterinin 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: 2000 ses kaydı yaklaşık 4 saatte işlenebilmektedir. **Çağrı merkezi sistemlerimize entegre çalışmaktayız.**

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



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 tarihiye 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, Müşteri Analitiği, Dijital Pazarlama Ekipleri'mizin kullanımında, **aktif kampanya senaryolarında** kullanılıyor, unutulmuş ürünlerimiz hatırlatılıyor ve push bildirimlerinde aktif iyileşme sağlanıyor.

Performans Kriteri: 3 ayda reel kampanya getirisi

Altyapı Bilgileri: Azure Synapse, Machine Learning Algoritmaları



Model
Train



Ürün Etiketleme

Ürün etiketleme ürün bilgilerinin zenginliği için en gerekli fonksiyonlardan biridir. Bu özellikle kategori bazında ürün içerikzenginliği sağlanmaktadır.

Referans Taksonomi kapsamında promptların oluşturulması ve “Üst Giyim, Alt Giyim, Shoes, Aksesuar, Home” gibi farklı kategori özelinde prompt oluşturulması ile her kategori için üretken yapay zeka algoritması geliştirilerek tagleme yapılması sağlanmıştır, **kullanıcıların aktif eriştiği PIM (Product Information Management) sistemlerine entegredir.**

Performans Kriteri: Doğru etiket SEO ile uygun olup performans artışı sağlar. Search ve Filtering artışı gözlenmesi geliştirerek amaçlanmaktadır.

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



Ürün İçerik Üretme

Boyner.com'daki ürün açıklamalarının zengin içerikler ile üretilmesini sağladığımız bir üretken yapay zeka projesidir. Bu üretimi yaparken promptların belirlenmesi ve her ürün grubu için ayrı geliştirilmesi sağlanmıştır.

Bu fonksiyona toplu ürün excel'leri yüklemesi entegre edilmiştir, **kullanıcıların aktif eriştiği PIM (Product Information Management) sistemlerine entegredir.**

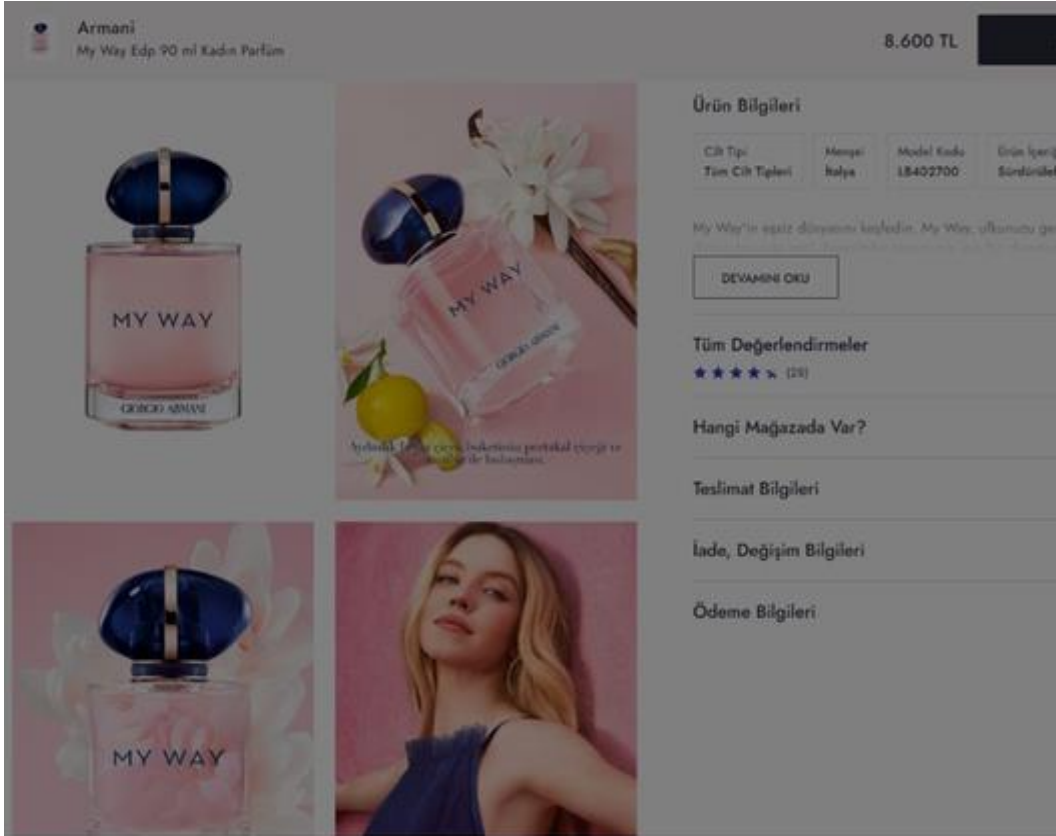
Performans Kriteri:
Canlıdaki ürünlerin %50'sinden fazlası iş birimlerimizin onayları ile zenginleştirilmiştir.
Doğru ürün açıklamaları SEO ile paralel olup performans artışı sağlar.
Search - Filtering fonksiyonlarında ve site içi ziyaretçi CR metriklerinde %5-10 artış gözlemlenmektedir.

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



İçerik ve Kategori ekiplerimizin ekranlarına entegre çalışan AI servislerimiz ile hangi alanları besliyoruz..

Dolu ve tutarlı ürün bilgisinin katma değeri oldukça yüksektir. Bu sebeple LLM modelimiz, OpenAI servisi olan GPT versiyonları ile zengin içerikler oluşturulmaktadır..



Ürün Bilgileri

Ürün Özellikleri

Cilt Tipi	Tüm Cilt Tipleri	Menşei	İtalya
Model Kodu	18402700	Ürün İçeriği	Sürdürülebilir ambalaj
Ürün Tipi	EDP	Yaş Aralığı	25+
Cinsiyet	Kadın	Mühtıra Bilgisi	90 ml
Parfüm Notası	Üst Notalar: Bergamot, Portakal Çiçeği, Kalp notaları: Sımbühaber, Yassemin, Dip Notalar: Sedir Ağacı, Beyaz Mik, Vanilya		

Product Tagger
PIM ekranlarında!

Ürün Açıklaması

My Way'in eşsiz dünyasını keşfedin. My Way, ufkunuzu genişletmeniz ve dünya çapında yeni deneyimler yaşamak için bir davetiyedir. Baş döndüren beyaz çiçeklerden oluşan bir buket, dünya metaforu olarak yaradılmış tılsımlı bir şişede saklanmaktadır. My Way, ufkunuzu genişletmeniz için, sizi dünyanın herhangi bir yerinde deniz gelebileceğiniz anımlı deneyimlere çağırır bir kokudur. Açık fikirli, meraklı, doğayı hissederek ve hem kendini hem de dünyayı keşfetmeye hazır olan kadınların kokusudur. Mavi kapak, bir dünya metaforudur. Kapağın çevresindeki altın yüzük,

Product Content Generator
PIM ekranlarında!

İçeriklerimiz AI ile SEO'ya uygun zenginleştikçe daha çok müşterimizin karşısına çıkıyoruz...

