

Destek operasyonlarında otonom denetim.

Director, destek operasyonunuzun içinde **bir yönetici gibi çalışan** otonom bir yapay zekâ ajanıdır: çözümü zaten bilinen talepleri hiç açılmadan bitirir, **kapsam dışı** emeği ve **faturalanmayan geliri kapanmadan önce yakalar**.

Denetim / Kapanış kontrolü · 14 Temmuz

Kapanış denetimi — bu hafta

Tüm kapanan kayıtlar tarandı · kapsam, çözüm netliği ve faturalama kontrolü

Tamamlandı

128 kayıt · 41 sn

DENETLENEN KAYIT

128

bu hafta kapatılan

KAPSAM DIŞI ŞÜPHESİ

9

danışmanlık olarak işaretlendi

FATURALANMAMIŞ EMEK

6

zaman kaydı bulunamadı

ORT. GÜVEN

%93

ikinci kontrole doğrulandı

İŞ	KONU	TÜR	KARAR	GÜVEN	DURUM
#4712	Fatura kuru sözleşme kurundan farklı geliyor	Ürün hatası	—	0.94	temiz
#4708	Yıl sonu kapanış fişleri yeniden oluşturuldu	Danışmanlık	kaçak şüphesi	0.91	cevap bekliyor
#4703	Yetki matrisi yeniden yapılandırıldı	Danışmanlık	faturalanmalı	0.88	eskale edildi
#4691	"Telefon görüşmesine istinaden çözüldü"	Belirsiz	netleştirme istendi	0.72	cevap bekliyor
#4684	Stok maliyet farkı raporu hatalı sonuç veriyor	Ürün hatası	—	0.96	temiz
#4679	Entegrasyon servisi yeniden yapılandırıldı	Danışmanlık	faturalanmalı	0.95	onaylandı

Ekibiniz her gün onlarca sorunu çözüyor. Hiçbir sistem o çözümün kime faturalanacağını sormuyor.

Destek maliyetinizi büyüten şey çözülen sorunlar değil: **aynı sorunun yüzüncü kez sorulması, sözleşme kapsamı dışında verilip hiç ücretlendirilmeyen danışmanlık ve "çözüldü" yazılıp kapatılan kayıtların arkasındaki kayıp saatler.**

Director her talebi girişten kapanışa kadar izler — hazır çözümü olanı ekibe hiç ulaşmadan bitirir, kapsam dışı olanı kapanmadan önce işaretler, faturalanmayan emeği muhasebeye kadar takip eder.

Yeni bir destek sistemi kurmanıza gerek yok.
Ekibinizin çalışma şeklini değiştirmesine gerek yok.
Kimsenin ay sonunda rapor koalamasına gerek yok.

İlk günden ne değişir.

Director bir sohbet robotu değil, yeni bir destek portali da değil. Mevcut destek sisteminizin içine yerleşir, geçmiş kayıtlarınızı öğrenir ve üç anda devreye girer: **talep yazılırken, danışman çalışırken ve kayıt kapanırken.**

destek.sirketiniz.com

Fatura işlemleri > Kur ve döviz

Size yardımcı olabilecek çözümler bulduk

Talebiniz oluşturulmadan önce, yazdıklarınıza benzeyen sorunların onaylı çözümlerini listeledik.

Fatura kuru alanı boş görünüyör.

Alan boş görünse de güncel kur bilgisi arka planda mevcuttur — bu bir hata değildir.

⚠ Yapay zekâ yanılabilir — önerilen çözümü uygularken dikkatli olun.

Sipariş dövizinden farklı dövizle fatura kesilecek.

Fatura Döviz alanını, faturayı oluşturmadan ÖNCE değiştirin; sonrasında alan kilitlenir.

☐ Önerilen çözümleri okudum ve uyguladım; sorunum çözülmedi.

✓ İşime yaradı — talep açmayacağım Talebi oluştur

Danışmana özel ön analiz notu

Talep gerçekten açıldığında Director, danışman için **müşterinin asla görmediği** bir iç not hazırlar: sorunun özeti, benzer geçmiş kayıtlar (numaralarıyla), muhtemel kök neden ve göndermeye hazır bir ilk yanıt taslağı. Araştırma işi dakikalardan saniyelere iner; ilk yanıt kalitesi kime düştüğüne bağlı olmaktan çıkar.

Hiç açılmayan talepler

Müşteri sorununu yazarken Director geçmişteki **uzman onaylı** çözümleri tarar ve kayıt oluşturulmadan önce sıralı çözüm önerir. İşe yaradıysa talep hiç açılmaz; yaramadıysa müşteri tek tıkla devam eder. Referans kurulumda **günde 8–9 talep bu adımda kapanıyor** — ekibe hiç ulaşmadan. Her öneride “yapay zekâ yanılabilir” uyarısı bulunur.

destek.sirketiniz.com / iç not

#4712 · Ön analiz notu SADECE DANIŞMAN GÖRÜR

ÖZET
Manuel tedarikçi faturasında kur, sözleşme kuru yerine merkez bankası kuru ile geliyor.

BENZER ÇÖZÜLMÜŞ KAYITLAR
#4120 · çözüldü #3877 · çözüldü #3612 · çözüldü

MUHTEMEL KÖK NEDEN
Tedarikçi kartında kur türü “günlük” seçili; sözleşme kuru tanımı devrede değil.

İLK YANIT TASLAĞI
Merhaba, ilgili tedarikçi kartındaki “Kur Türü” alanını kontrol edebilir misiniz? Sözleşme kuru kullanılacaksa bu alanın sözleşme olarak tanımı olması gerekiyor...

⚠ Yapay zekâ yanılabilir — göndermeden önce doğrulayın. Bu not müşteriye gösterilmez.

destek.sirketiniz.com / yeni talep

Hangi konuda yardım istiyorsunuz?

Fatura ve belge işlemleri Muhasebe ve finans

Satış ve satın alma Stok, sevkiyat, üretim

İnsan kaynakları ve bordro Rapor, sistem ve diğer

Son adım: talebinizi detaylandırın

Sorun hangi ortamda yaşıyor? Sürüm
PROD (canlı) 2026 R2

Sorun tekrar edilebiliyor mu? İşinize etkisi nedir?
Evet — her seferinde Kritik — iş duruyor

Sorunu adım adım nasıl tekrarlayabilirsiniz?
Manuel tedarikçi faturası ekranı → döviz kuru alanı

Doğru soruyla açılan talep

Kategori seçimiyle başlayan yapılandırılmış giriş: ortam, sürüm, hata kodu, tekrar adımları, etki düzeyi. Danışman “**hangi ekranda oldu?**” diye sormak için bir gün kaybetmez. Kategori ağacı da sabit değil — kapsanmayan talepler her ay analiz edilir, yeni kategori önerileri yönetici onayına düşer. Sistem kendi kör noktalarını kendisi bulur.

REFERANS KURULUMDA ÖLÇÜLEN SONUÇLAR

%70–80

talebin yapay zekâ ile çözülebilir oranı

286

uzman onaylı, müşteriye açık çözüm kartı

17.600+

danışmana önerilen geçmiş çözüm kaydı

100.000+

anlam bazlı (vektör) indekslenmiş iş kaydı

Kapanmadan önce doğru soruyu sorar.

Destek operasyonlarında gelir kaybı büyük kararlarda değil, küçük ve sessiz anlarda oluşur: kapsam dışı bir işin destek diye kapatılması, “telefonla çözüldü” yazan bir kayıt, muhasebeye hiç ulaşmayan bir saat. Director tam bu üç noktada durur.

Aktif bir destek sözleşmeniz bulunmamaktadır. Talebiniz danışmanlık hizmeti olarak değerlendirilecektir.

Destek Sözleşmesi Bilgilendirmesi

Talebinizin incelenmesi sonucunda sorunun destek sözleşmeniz kapsamında olmadığı tespit edilirse **ek danışmanlık ücreti doğabilir**. Talebi oluşturarak bu koşulu kabul etmiş olursunuz.

Paylaştığınız bilgi ve ekler, yalnızca talebinizin çözümü amacıyla ve KVKK kapsamında işlenir.

☐ Okudum, kabul ediyorum.

Kabul et ve talebi oluştur

Vazgeç

Bu hesap için yeni destek kaydı açılmıyor. Lütfen müşteri yöneticinizle iletişime geçin.

Kapsam ve sözleşme koruması

Talep girişinde sözleşme durumu otomatik kontrol edilir. Sözleşmesi olmayan müşteri, işin **danışmanlık olarak ücretlendirileceğini** görerek ilerler; ödeme nedeniyle bloke müşteri hiç kayıt açamaz ve doğru muhataba yönlendirilir. Kapsam dışı müşteriye ücretsiz çözüm önerisi de sunulmaz. Onay metni kaydın içine damgalanır — faturalama anında “bilmiyordum” itirazı ortadan kalkar.

Kapanış denetimi ve eskalasyon

“Telefon görüşmesine istinaden çözüldü” bir çözüm kaydı değildir. Director her kapanış talebini okur; açıklama net değilse ya da iş danışmanlık kokuyorsa **kaydı kapatan kişiye döner** ve netleştirmesini ister. Yanıt gelmezse yöneticisine, oradan bir üst kademeye eskale eder. Yöneticinin her zaman **by-pass yetkisi vardır** — son karar insanda kalır, ama artık gerekçesiyle kayıt altındadır.

director / denetim · #4691

4691 · Kapanış denetimi

netleştirme bekliyor

Director → Danışman · 14:02
Çözüm açıklaması net değil (“telefon görüşmesine istinaden çözüldü”). Kapatmadan önce hangi işlemin yapıldığını yazar mısınız? Bu kayıt danışmanlık kapsamına girebilir.

Yanıt alınmadı · 16:30
Kayıt, ekip yöneticisine eskale edildi. Gerekçe: kapsam şüphesi 0.88, çözüm netliği düşük.

Ekip yöneticisi · ertesi gün 09:15
Yapılan işlem eklendi: yetki matrisi yeniden yapılandırıldı, 3 rol tanımı güncellendi. **Danışmanlık olarak faturalanacak.**

Karar · kayda işlendi

kapatılabilir

faturalanacak

by-pass yetkisi kullanılmadı

director / faturalama mutabakatı

Zaman kaydı mutabakatı — bu hafta

4 kayıt eksik

İŞ	MÜŞTERİ / KONU	DURUM	DEĞERLENDİRME
#4703	Kuzey Metal Yetki matrisi · A. Y.	girilmemiş	İlgili gün ve kişi için ücretli kayıt bulunamadı.
#4688	Ege Lojistik Entegrasyon kurgusu · M. D.	girilmemiş	Diğer projelerde kayıt var; notlarında bu müşteri yok.
#4671	Anadolu Gıda Yıl sonu kapanışı · S. K.	7 kayıt	Eşleşen ücretli zaman kaydı doğrulandı.
#4655	Marmara Tekstil Rapor özelleştirme · B. Ç.	girilmemiş	Kapanış “danışmanlık”; muhasebe tarafında karşılığı yok.

Faturalama mutabakatı

Destek tarafında “danışmanlık” denen bir iş, danışman zaman kaydını girmediyse **hâlâ faturalanmaz**. Director iki sistemi karşılaştırır: kapatılan her ücretli işi ilgili gün ve kişi için ERP/zaman yönetimi tarafında arar, kanıt bulamazsa “girilmemiş” olarak işaretler ve gerekçesini yazar. **Kaçak, ay sonunu beklemeden görünür olur.**

REFERANS KURULUMDA ÖLÇÜLEN SONUÇLAR

8–9 / gün

hiç açılmadan çözölen talep · ayda ~185

22

ödeme koruması altındaki müşteri hesabı

%100

ücretli işin zaman kaydı mutabakatı — her gün

~2 USD / gün

tüm denetimin model (LLM) maliyeti

Destek operasyonu olan her şirket için. *Sizin sisteminizin içinde çalışır.*

İş birimleri ilk günden ölçülebilir kazanç görür. Bilgi güvenliği, hukuk ve IT ekipleri ise onay verebilmek için gereken şeffaflığı, kontrolü ve iz kaydını alır.

Her ekip için değer

Tek satır kod yazmadan, ilk günden. **Örnek kullanım alanları:**

- **Destek yönetimi**
Tekrar eden sorunlar, kapanış kalitesi ve kişiye bağlı yanıt farklılıkları ölçülebilir hâle gelir.
- **Finans ve faturalama**
Kapsam dışı emek ve girilmemiş zaman kayıtları ay sonunu beklemeden yakalanır.
- **Danışmanlık ve profesyonel hizmetler**
Destek diye kapatılmış faturalanabilir işler gelire döner; kaçak sistematik olarak kapanır.
- **Müşteri deneyimi**
Bilinen sorunlar saniyeler içinde, karmaşık olanlar hazır bağlamla ve daha az soruyla çözülür.
- **Bilgi yönetimi**
Her çözülen kayıt bilgi bankasını besler; bilgi kişilerde değil sistemde birikir.
- **Ekip gelişimi**
Hangi konuda kimin tıkanıdığı veriyle görülür; eğitim planı tahmine dayanmaz.
- **IT ve uygulama yönetimi**
Hangi modülün kaç talep ürettiği ve hangi hataların tekrar ettiği tek yerden izlenir; iyileştirme önceliği veriye dayanır.

Güven ve kontrol

Sizin altyapınız. Sizin modeliniz. Sizin verileriniz.

- **Mevcut destek sisteminizle çalışır**
Portalınızı değiştirmez. API ve veritabanı üzerinden mevcut akışın içine yerleşir.
- **Kendi altyapınızda kurulabilir**
Şirket ağınızın içinde, veri dışarı çıkmadan. Model seçimi sizde: bulut ya da kendi donanımınız.
- **İki ayrı bilgi havuzu**
Müşteriye yalnızca uzman onaylı çözümler gösterilir; geniş geçmiş havuzu sadece danışmana açıktır.
- **Son karar her zaman insanda**
Her öneride “yapay zekâ yanılabılır” uyarısı; yöneticide by-pass yetkisi. Hiçbir kayıt kendiliğinden kapanmaz.
- **KVKK uyumlu bilgilendirme ve iz kaydı**
Aydınlatma metni talep akışına gömülür; müşteri onayı kaydın içine zaman damgasıyla işlenir.
- **Ölçülebilir maliyet**
Her denetimin model maliyeti kayıt bazında raporlanır. Sürpriz fatura olmaz.
- **Tam denetim izi**
Her öneri, her eskalasyon ve her by-pass kararı kullanıcı, hedef ve zaman bilgisiyle loglanır.

Ücretsiz
2 haftalık PoC

30 dakikalık bir keşif görüşmesiyle başlayın. Director kendi destek verinizde kurulur, salt-okunur bağlanır. İki hafta sonunda **ölçülmüş kaçak ve otomasyon raporunuzu** alırsınız.
Maliyet yok. Taahhüt yok.

30 dakikalık görüşme planla →

veya contact@dbotech.uk
adresine yanıt verin