

Konecta ve CrewAI, Müşteri Deneyimi Operasyonlarını Yapay Zekâ ile Dönüştürmek Üzere Güçlerini Birleştirdi

İstanbul, 11 Kasım 2025 – Müşteri deneyimi (CX) ve dijital hizmetler alanında küresel bir lider olan Konecta, çoklu yapay zekâ müşteri temsilcilerinin koordinasyonuna öncülük eden platform CrewAI ile stratejik bir iş birliği yaptığını duyurdu.

Bu iş birliği kapsamında iki şirket, insan uzmanlığını, CX mükemmeliyetini ve yapay zekâ yetkinliklerini birleştirerek, insanların ve yapay zekâ müşteri temsilcilerinin birlikte çalıştığı yeni bir dönemi başlatmayı hedefliyor.

Bu ortaklık kapsamında Konecta, Avrupa ve Latin Amerika’da CrewAI’nin danışmanlık ve uygulama alanındaki lider iş ortağı olarak görev yapacak. Şirket, stratejik danışmanlığı uygulama mükemmeliyetiyle birleştirerek kurumların müşteri temsilcisi orkestrasyonunu tasarımlarına, pilot projeler yürütmelerine ve ölçeklendirmelerine destek verecek.

Müşteri Temsilcisi Otomasyonu ile Süreçleri Güçlendirmek

CrewAI’nin platformu, kurumların birden fazla uzmanlaşmış yapay zekâ müşteri temsilcisini eş zamanlı olarak koordine etmesini sağlayarak karmaşık ve uçtan uca iş süreçlerini otomatikleştiriyor. Bu sistem, geleneksel olarak birçok insan dokunuşu gerektiren süreçleri dönüştürerek kurumların iş yapış biçimini yeniden tanımlıyor.

Örneğin; bir ticari teklif artık tamamen otomatik biçimde hazırlanabiliyor, müşterinin ihtiyaçlarının analizinden hikâye tasarımına, sunum dosyalarının oluşturulmasından fiyatlandırma modellerinin hazırlanmasına kadar her adım, yapay zekâ müşteri temsilcilerinden oluşan bir “ekip” tarafından yönetilebiliyor.

Bu iş birliği, Konecta’nın Agentic AI modelinin temelini oluşturuyor: müşteri ve kurumsal operasyonlarda otonom müşteri temsilcilerinin tasarlanabileceği, koordine edilebileceği ve ölçeklenebileceği birleşik ve yapılandırılmış bir ortam. CrewAI’nin Agent Management Platformu (AMP) üzerine inşa edilen bu model, Konecta ve müşterilerinin yapay zekâ kullanımını hızlı ve güvenli biçimde ölçeklendirmesini mümkün kılıyor.

Kanıtlanmış Etki ve Operasyonel Dönüşüm

Bu iş birliği, iki yönlü bir değer yaratıyor: Aynı model, Konecta’nın Bankacılık, Finansal Hizmetler, Sigorta (BFSI), Perakende, Telekomünikasyon ve Enerji gibi sektörlerdeki çözümlerini desteklerken, eş zamanlı olarak şirketin İK, Finans, Satın Alma ve Hukuk gibi iç operasyonlarını da optimize ediyor. Örneğin; bir çalışan işe başladığında,

sözleşmenin imzalanmasının ardından yapay zekâ müşteri temsilcilerinden oluşan bir ekip, gerekli bilgileri otomatik olarak çıkarıyor, kimlik bilgilerini oluşturuyor, BT ekipmanlarını kişiye atıyor ve kişiye özel bir işe alım planı hazırlıyor. Bu süreç, yalnızca zaman tasarrufu sağlamıyor; aynı zamanda ekiplerin daha stratejik ve yaratıcı görevlere odaklanmasına olanak tanıyor.

CrewAI altyapısı kullanılarak geliştirilen yakın tarihli bir proje bu potansiyeli açıkça ortaya koyuyor: Konecta, önde gelen bir online yemek siparişi markası için Sesli Müşteri Temsilcisi test süreçlerini otomatikleştirdi. 60 gerçek senaryoda yürütülen 1.000 uçtan uca test görüşmesinin orkestrasyonu sayesinde, kalite kontrol süresi %96 oranında kıaldı, 74 saatten sadece 3 saate geriledi. Konecta, tüm CrewAI projelerini yönetmek üzere özel bir Mükemmeliyet Merkezi (Centre of Excellence) kurdu. Bu merkez, ekipler arasında CrewAI uzmanlıklarını geliştirmeyi ve müşteri temsilcisi otomasyonunun tüm iş birimlerinde tutarlı biçimde uygulanmasını sağlayacak. Şirket, önümüzdeki yıl içinde müşteri portföyünün %30 ila %40'ının CrewAI entegrasyonundan fayda sağlayacağını öngörüyor.

Avrupa ve Latin Amerika'da Liderlik

Bu ortaklık kapsamında Konecta, Avrupa ve Latin Amerika'da CrewAI'nin danışmanlık ve uygulama iş ortağı olarak konumlanacak. Bu rol, Konecta'nın her iki kıtada da kurumsal ölçekte CX dönüşümü ve dijital operasyonlar sunmadaki köklü liderliğini yansıtıyor. Stratejik içgörüyü güçlü uygulama kabiliyetleriyle birleştiren Konecta, şirketlerin müşteri temsilcisi temelli yapay zekâ çözümlerini güvenle tasarlamasına, pilot uygulamalar yürütmesine ve ölçeklendirmesine destek verecek.

Bu bölgelerde CrewAI'nin yetkinliklerinden faydalanmak isteyen her kurum, Konecta'nın değerlendirme, danışmanlık ve operasyonel uygulama konularındaki uzmanlığından yararlanabilecek.

Konecta CEO'su Nourdine Bihmane, "Temsilci tabanlı yapay zekâ, işletmelerin çalışma şeklinde köklü bir dönüşüm anlamına geliyor. Bu, insanları değiştirmek değil; insan zekâsını veriye dayalı, kontrollü bir orkestrasyonla güçlendirmek demek. CrewAI platformu sayesinde insan uzmanlığını, müşteri deneyimi mükemmeliyetini ve sorumlu yapay zekâyı tek bir akıllı ekosistemde birleştiriyoruz. Böylece güven, şeffaflık ve hedef odaklı bir şekilde, akıllı operasyonların küresel ölçekte ölçeklenmesine öncülük ediyoruz" dedi.

CrewAI CEO'su ve Kurucusu João Moura, "CrewAI, işletmelerin yapay zekâ destekli müşteri temsilcilerini hızla devreye almasını sağlayarak, ölçeklenebilir ve güvenilir çözümler sunuyor. Konecta, operasyonel derinliği ve deneyimiyle bu vizyonu somutlaştırıyor. Birlikte, akıllı operasyonların vaatlerini ölçülebilir ve sürdürülebilir bir gerçeğe dönüştürüyoruz" açıklamasında bulundu.

Konecta Hakkında

Konecta, müşteri yönetimi, iş süreçleri ve dijital dış kaynak kullanımı alanlarında yenilikçi çözümler sunan, dünyanın önde gelen hizmet sağlayıcılarından biridir. 4 kıtada ve 26 ülkede, 30 farklı dilde hizmet veren 120.000'den fazla çalışanıyla küresel ölçekte faaliyet göstermektedir. Konecta, her sektörün kendine özgü ihtiyaç ve fırsatlarına odaklanarak, müşteri kazanımı, müşteri bağlılığı, müşteri hizmetleri, teknik destek ve tahsilat dahil olmak üzere uçtan uca müşteri yönetimi çözümleri sunar. Tüm bu hizmetler, sürdürülebilir bir iş modeli üzerine inşa edilmiş ve müşteri deneyimi yönetimi, süreç yönetimi, dijital çözümler ve ileri teknoloji alanlarındaki dünya çapındaki uzmanlıkla desteklenmektedir. Madrid merkezli olan Konecta, telekomünikasyon, enerji, bankacılık, mobilite, perakende ve e-ticaret sektörlerinde dünyanın en büyük markalarından 500'den fazlasına hizmet vermekte; 2 milyar eurodan fazla yıllık gelir elde etmektedir.

CrewAI Hakkında

CrewAI, çoklu yapay zekâ müşteri temsilcisi sistemleri alanında lider kurumsal platformdur. ABD'deki Fortune 500 şirketlerinin %60'ı ve 150'den fazla ülkedeki küresel geliştirici topluluğu tarafından kullanılmaktadır. Platform, kurumların iş akışlarını otomatikleştirmek için iş birliği içinde çalışan yapay zekâ müşteri temsilcileri gruplarını devreye almalarına olanak tanır. CrewAI, kurumsal düzeyde üretim ortamlarında müşteri temsilcisi sistemlerini yönetmek için gereken tüm özellikleri, gelişmiş ve düşük kodlu araçlar, kullanıcı yönetimi, denetim kayıtları, yönetim ve güvenlik dahil eksiksiz şekilde sunar. CrewAI, tüm büyük dil modelleri (LLM'ler), bulut sağlayıcılar (AWS, Azure, Google Cloud) ve birçok kurumsal uygulamayla entegre çalışır. CrewAI AMP (Agent Management Platform) ile kurumlar artık müşteri temsilcisi temelli iş akışlarını hız, kontrol, güven ve yönetimle tasarlayıp, optimize edip, tüm organizasyon genelinde ölçeklendirebilir yetkinliğe sahiptir.

Bilgi için:

Zeynep Senem Öztayşi

Kurumsal İletişim Müdürü / Konecta

senem.oztaysi@konecta.com

0555 5590510