



**icibot**



WEBIUSDIGITAL

# Yapay Zeka – ChatBot ve Online İtibar Yönetimi



# BEN KİMİM?

- B1 DIGITAL - DİREKTÖR
- UNIVERSAL MCCANN - STRATEJİST
- KANAL D – YÖNETMEN YARDIMCISI



1986



2001



2013

# DEĞİŞEN İLETİŞİM SÜRECİ



TEKNOLOJİ İLE İTİBAR YÖNETİMİ İLİŞKİSİ



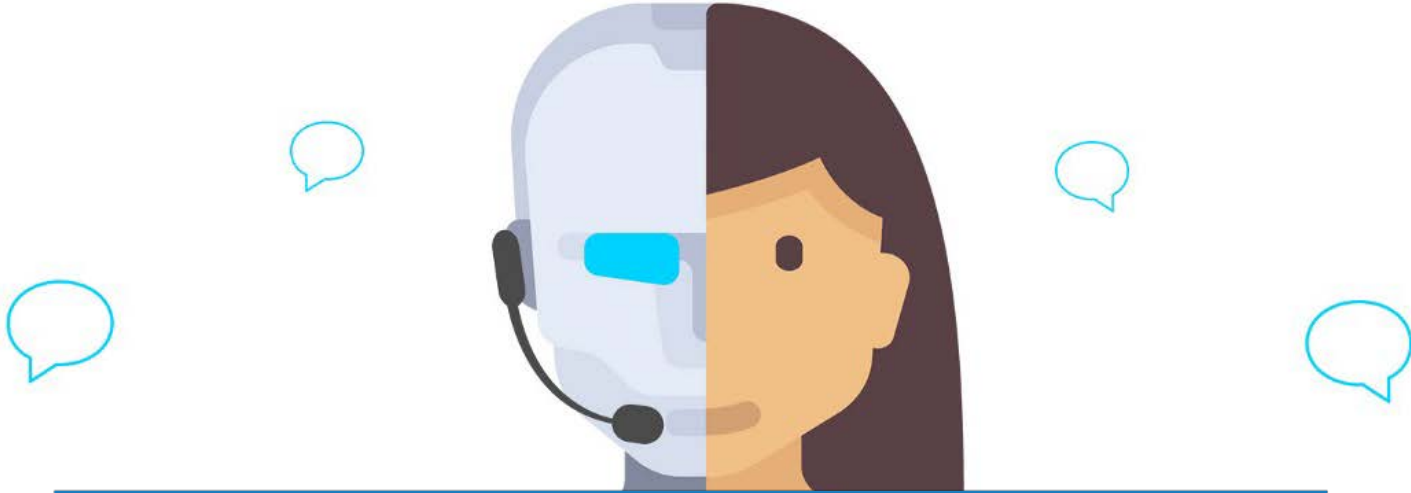
## İTİBAR NEDİR?

“saygı görme,  
değerli bulunma,  
güvenilir olma”



# ONLINE İTİBAR YÖNETİMİ

Online itibar yönetimi, **arama motoru optimizasyonundan, web ve sosyal medya takibine, online müşteri ilişkileri yönetiminden bilişim hukukuna** kadar bir çok farklı konuda gerçek anlamda uzmanlık gerektiren bir hizmettir.



YAPAY ZEKA İLE İTİBAR YÖNETİMİ İLİŞKİSİ



# YAPAY ZEKA NEDİR?

Yapay zekâ, bir bilgisayarın veya bilgisayar kontrolündeki bir robotun çeşitli faaliyetleri zeki canlılara benzer şekilde yerine getirme kabiliyeti.



Housekeeping

Sorunum Var

Oda Servisi



Housekeeping

Merhaba size hangi konuda yardımcı olmamı istersiniz?

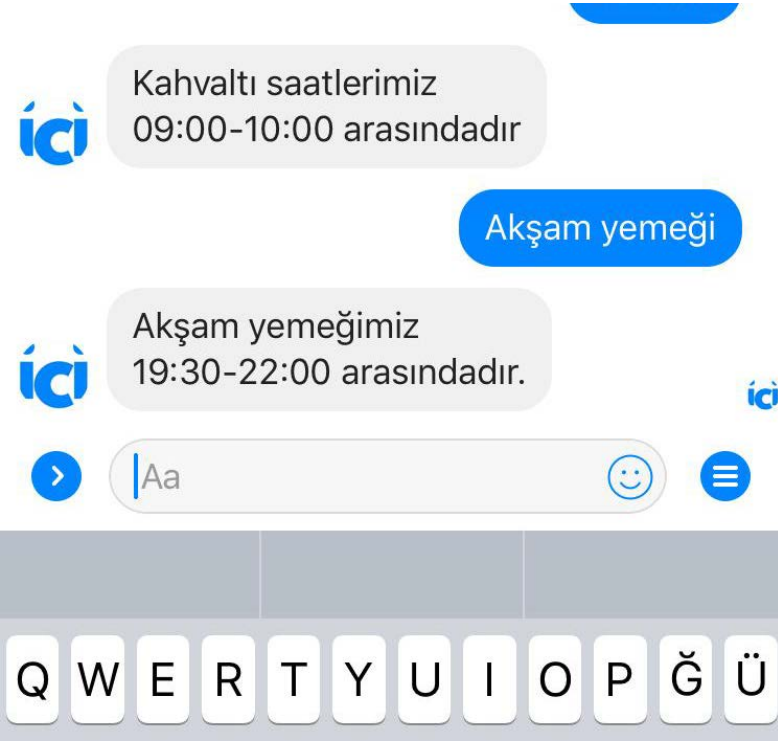


CUM 13:04

Öğle Yemeğine ne dersin?

# CHATBOT NEDİR?

ChatBot, kullanıcı ile yazışan ve çoğunlukla bir senaryo üzerinde cevaplar üreten bir yazılım parçası olarak tanımlanabilir.



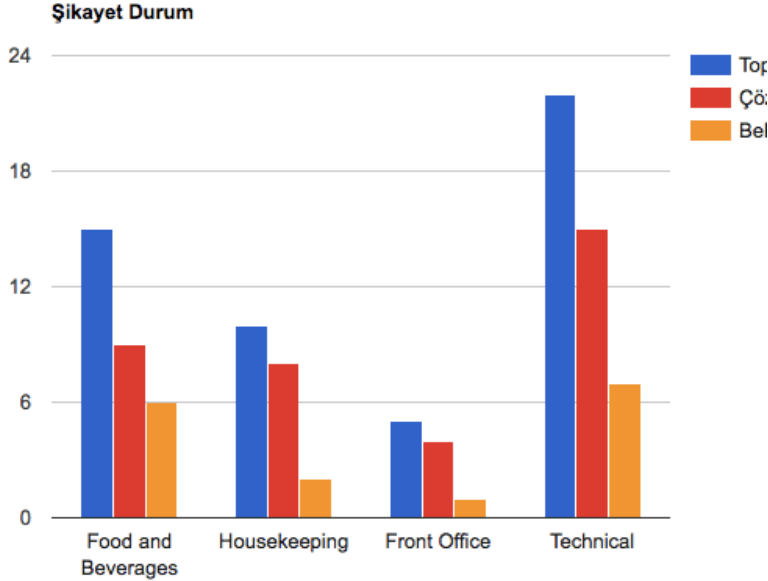
# CHATBOT NASIL KULLANILIYOR?

Chatbotların arka planında çalışan bir kod algoritması bulunuyor. Bu algoritma **kullanıcıların sorabileceği soruların tahmin edilerek geliştirilmesiyle çalışıyor.**

Oluşturulan senaryolar karşısında, kullanıcıların sordukları sorulara en uygun yanıtlar veriliyor.

# YAPAY ZEKA İLE MİSAFİR İLİŞKİLERİ

Misafirlerin her zaman mutlu bir tatil geçirmesi ve iyi bir müşteri deneyimi yaşaması için misafirlerle konuşur, elde ettiği bilgileri ilgili departmanlara iletir ve merkezi olarak raporlar.





## icibot NEDİR?

ICIBoT (Innovative Conversational Interaction Robot) üzerine geliştirmiş Facebook Messenger üzerinden çalışan otelin misafirlerine sunduğu kişisel mobil asistandır.



Masaj yaptırmak istiyorum!

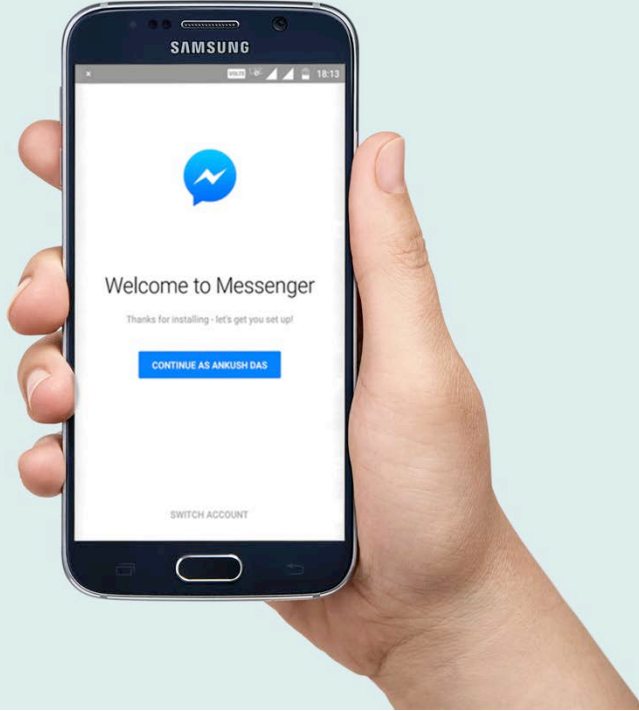
Klima alışmıyor!

Işık yanmıyor!

Rezervasyon  
yapmak istiyorum!

Nerede  
eđlenebilirim?

NE İŐE YARAR?



# UYGULAMA YÜKLETMEDEN!

ICibot, tüm bunları  
Facebook -Messenger  
entegrasyonu ile  
gerçekleştirir. Üstelik  
müşterilerinizin ayrı bir  
uygulama kurmasına veya  
üye olmasına gerek  
olmaksızın...

# SUNDUĞU ÇÖZÜMLER

## OTELİ TANITIR

Markaların yeni nesil mecralardaki tüm iletişim stratejisi ekibimiz tarafından oluşturulmaktadır.

## REZERVASYON YAPAR

Otel markasının dijital pazarlama araçlarını kullanarak daha fazla bilinmesini ve rezervasyon almasını sağlıyoruz.



## MİSAFİRİ BİLGİLENDİRİR

Bir markada müşteri deneyimini güçlendirerek tercih edilebilirlik ve sadakat yönetimine ilişkin çözümler üretiliyoruz.

## SADAKAT SAĞLAR

Güçlü bir yazılım ekibinin getirdiği bilgi ve tecrübe ile pazarlama alanında atılacak her adım bu güç ile birleşmektedir.



**icibot**





TEŞEKKÜRLER  
WWW.BI.COM.TR