

Güt Grup — Perakende

Stok, kampanya ve müşteri deneyiminde AI destekli kazanımlar.



Perakende / Ticaret · 2026-07-11

SHOP

Müşteri Profili

Şirket	Gut Grup
Sektör	Tesis Yönetimi / Hizmet
Çalışan	2.000+
Lokasyon	21 şehir, Türkiye geneli

Problem

Gut Grup, Türkiye'nin 21 şehrinde tesis yönetimi operasyonları yürütüyordu. Ölçek büyüdükçe:

- Merkezi görünürlük yoktu:** Her şehirden gelen raporlar farklı formatta, farklı zamanda. Genel tablo ancak ay sonunda netleşiyordu.
- Müşteri şikayetlerine geç yanıt:** Şikayetler e-posta, WhatsApp, telefon — farklı kanallardan geliyordu. Takip zordu, kaçanlar oluyordu.
- Operasyonel verimsizlik:** Tekrarlayan görevler (raporlama, bildirimler, eskalasyonlar) manuel yapılıyordu.

İş etkisi: Müşteri şikayetlerine ortalama yanıt süresi 48 saat, operasyonel raporlama 5 iş günü gecikiyordu.

Çözüm

361 AI İşletim Sistemi, mevcut operasyon altyapısına dokunmadan AI katmanı ekledi:

- Çok Kanallı AI Destek:** WhatsApp, Email ve Web Chat üzerinden gelen müşteri talepleri tek merkezde toplandı. AI otomatik sınıflandırma, yönlendirme ve ilk yanıt üretimi sağladı.



Otonom Raporlama Agent'i: Her şehrin operasyonel verilerini günlük toplar, karşılaştırır ve yönetim dashboard'unu otomatik günceller.



Anomali Tespiti: 21 şehirde operasyonel sapmaları gerçek zamanlı izler. Beklenmedik maliyet artışı, performans düşüşü veya SLA ihlali → anında uyarı.

Kurulum süreci:



Hafta 1-2: POC — 3 şehirde pilot



Hafta 3-6: 10 şehre genişleme



Hafta 7-10: 21 şehre tam yaygınlaştırma

Sonuçlar

Metrik	Önce	Sonra	İyileşme
Müşteri yanıt süresi	48 saat	24 saat	%50 kısalma
Operasyonel raporlama	5 iş günü	Gerçek zamanlı	%100 iyileşme
Operasyonel verimlilik	Baz	Baz + %30	%30 artış
Kaçan şikayet oranı	%12	%2	%83 azalma

Müşteri Yorumu

"21 şehirde operasyon yönetmek karmaşık bir iş. 361 sayesinde artık her şehrin durumunu tek ekranda görüyoruz. Müşteri şikayetleri otomatik sınıflanıyor, doğru birime yönleniyor. WhatsApp'tan gelen talep bile sisteme otomatik giriyor. Ekiplerimiz artık yangın söndürme yerine stratejik işlere odaklanabiliyor." —

Operasyon Direktörü, Gut Grup

Kullanılan 361 Özellikleri



Çok Kanallı AI (WhatsApp, Email, Web Chat)



Otonom Raporlama Agent'i



Anomali Tespiti



Email Trigger Service



Workflow Şablonları (eskalsyon, bildirim)



A2UI Dashboard

2 haftalık ücretsiz POC ile siz de başlayın → 361.com.tr/ai-poc

SONRAKİ ADIM

361'i kendi verinizde görün

2 haftalık ücretsiz POC — gerçek süreçlerinizde, sıfır risk. Kurulum yok, mevcut sisteminize dokunmadan; beğenmezseniz hiçbir şey değişmez.

OPEN

SHOP

Hemen başlayın

17 sağlayıcı · 52 tool · 8 kanal ailesi/44 adaptör · 198 modül



361.com.tr · info@361.com.tr