TANITIM SUNUMU

Emre YÜCESOY

Comcai

Yapay zekâ destekli çağrı analitiği ile müşteri deneyimini yeniden tanımlıyoruz.

Çağrı analitiği · Duygu analizi · Şikayet tahminleme



GENEL BAKIŞ

Comcai Nedir?

Comcai, çağrı merkezi verilerini analiz ederek işletmelerin müşteri etkileşimlerini daha iyi anlamasını sağlayan bir yapay zekâ yazılımıdır.

Kaydeder › **Metne çevirir** › **Analiz eder** › **İçgörü sunar**

- Küçük, orta ve büyük ölçekli işletmeler için uygun
- SaaS veya şirket içi (on-premise) kurulum esnekliği



PROBLEM

Çağrı Merkezlerindeki Temel Sorunlar



01

Kaybolan Veri

Milyonlarca çağrı, analiz edilmeden veri olarak kayboluyor.



02

Mevcut Çözüm Eksikliği

Duygu analizi ve ses tonu ölçümü gibi derin analizler mevcut çözümlerde yetersiz.



03

Memnuniyetsizlik

Müşteri memnuniyeti ölçümünde sistematik eksiklikler var.



04

Manuel Süreçler

Manuel analiz zaman alıyor ve hataya açık. Temsilci performansı ölçülemiyor, hatalar tekrarlanıyor.

Comcai

ÇÖZÜM

Comcai ile Çözüm

Çağrı Analizi

Çağrıları analiz eder, duygu durumunu çözer, riskleri tespit eder.

Konuşma Analizi

Konuşmaları metne çevirir, ses tonunu analiz eder.

İçgörü ve Raporlama

Hızlı, erişilebilir ve kullanıcı dostu içgörüler sunar. Raporlama ve panolarla verileri anlamlı hale getirir.

Esnek kurulum: Hem SaaS hem de on-premise seçenekleri sunarak farklı ihtiyaçlara cevap verir.

ÜRÜN

Ürün Özellikleri

Gelişmiş transkripsiyon, duygu analizi, şikayet tahmini ve entegrasyon yetenekleri; kullanıcı dostu arayüz ve esnek kurulum seçenekleriyle.

Whisper Destekli Transkripsiyon

Zaman Damgalı Anahtar Kelime Analizi

Duygu ve Ses Tonu Tespiti

AI Destekli Şikayet Tahminleme

Gerçek Zamanlı Dashboard ve Raporlama

CRM ve IVR Entegrasyonları

Kullanıcı Dostu Arayüz

SaaS ve On-Premise Destek

PAZAR

Pazarın Tanımı



Çağrı Merkezi Sektörü

Türkiye'de çağrı merkezi sektörü; müşteri hizmetleri, satış, tahsilat ve teknik destek gibi operasyonel süreçleri kapsar.

Dijital dönüşümle birlikte bu süreçlerde yapay zekâ destekli otomasyon, veri analizi ve müşteri deneyimi optimizasyonu ön plana çıkmıştır.

1.500+

aktif çağrı merkezi

130.000+

çağrı merkezi çalışanı

10M+

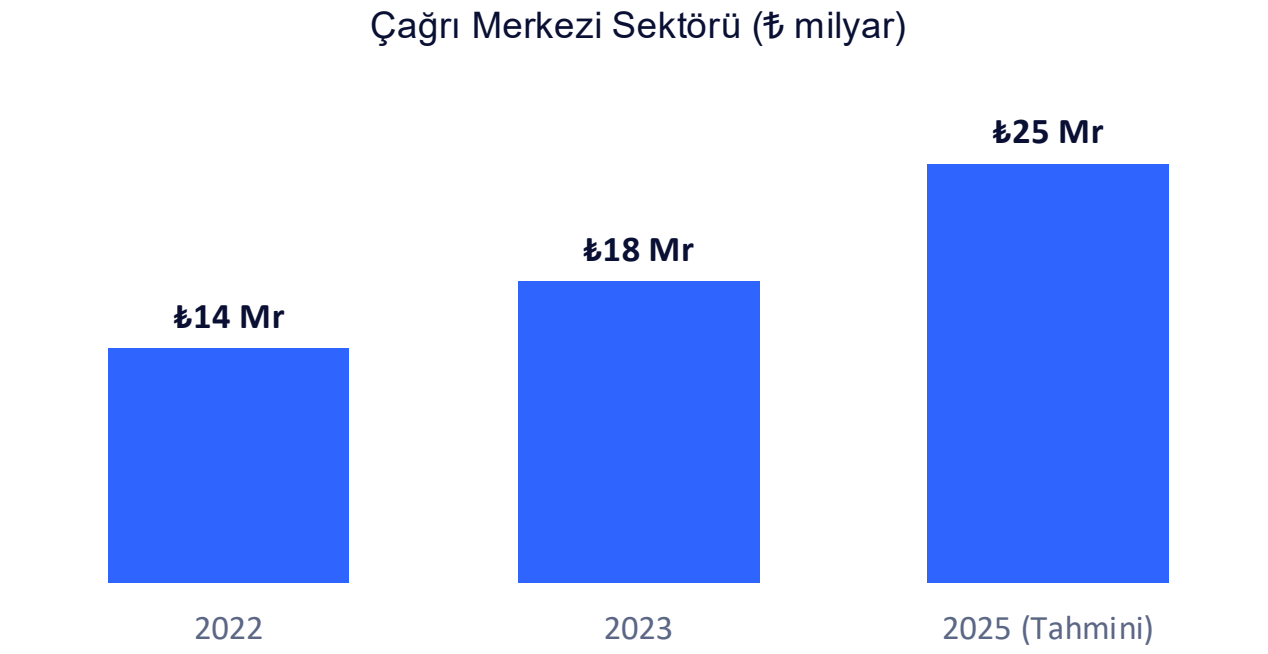
günlük ortalama çağrı

<%5

analiz edilen çağrı oranı

PAZAR

Pazar Büyüklüğü ve Büyüme Potansiyeli



AI ve analitik payı

- 2022: %2
- 2023: %4
- 2025: %10+

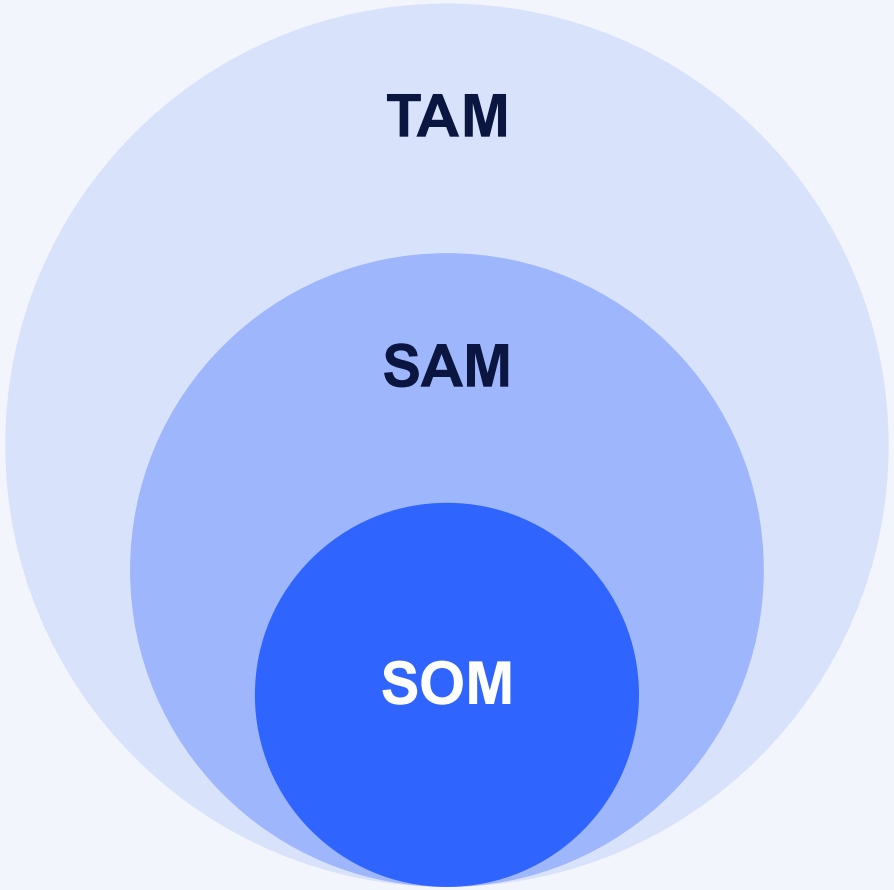
%25+

Yapay zekânın çağrı merkezi sektöründe yıllık ortalama büyüme oranı

Büyüme tetikleyicileri

Regülasyonların artışı ve müşteri memnuniyeti zorunluluğu.

Pazar Analizi ve Büyüklüğü (TAM · SAM · SOM)



TAM

Küresel Çağrı Merkezi Yazılım Pazarı

2024: 52.17 milyar USD → 2032 (T): 213.54 milyar USD **CAGR %18.8**

SAM

Küresel Konuşma Analitiği Pazarı

2024: 4.31 milyar USD → 2032 (T): 13.34 milyar USD **CAGR %15.2**

SOM

Hedeflenebilir Pazar: önce Türkiye, sonra İngiltere ve ABD

Türkiye (2024): ~150 milyon USD **3 yılda %1 pay → 1.5 milyon USD**

2. aşama (İngiltere + ABD): İngiltere 400 milyon USD, ABD 5+ milyar USD. **5 yılda hedeflenen toplam erişim: 10 milyon USD üzeri.**

PAZAR

Hedef Segmentler

KOBİ'ler

01

3.5+ milyon

İhtiyaçlar: Uygun fiyatlı, hızlı kurulum, kolay analiz

Kurumsal Şirketler

02

5.000+

İhtiyaçlar: Özelleştirilebilir, KVKK uyumlu, detaylı raporlama

Çağrı Merkezleri

03

1.500+ aktif

İhtiyaçlar: Performans takibi, konuşma kalitesi, verimlilik

Bankacılık ve Finans

04

50+ büyük kurum

İhtiyaçlar: Güvenli veri, on-premise çözüm, gelişmiş entegrasyon

PAZAR

Trendler ve Fırsatlar

KVKK ve GDPR regülasyonları

Yerli ve uyumlu çözümlere talep artıyor.

Konuşma transkripsiyonu ve metin analizi

Artık rekabet avantajı sağlıyor.

Self-servis destek sistemleri

Chatbot senkronizasyonları büyüyor.

Ses analitiği + duygu analizi

Entegrasyonları yaygınlaşıyor.

Bulut + on-premise seçenekleri

Veri güvenliği önem kazanıyor.

KONUMLANDIRMA

Comcai'nin Pazardaki Konumu

Yerli Çözüm

Türkiye'de bu kapsamda hizmet veren ilk ve tek yerli çözüm.

Esnek İş Modeli

KOBİ'lere uygun maliyetli SaaS modeli, büyük kurumlara özel entegrasyonlar.

Dil Desteği

%100 Türkçe destekli altyapı, çoklu dil analiz opsiyonu.

Gelişmiş Analitik

Ses tonu, duygu analizi, zaman serisi tahmini gibi ileri analitik modüller.



REKABET

Pazar ve Rekabet Analizi

Rakipler

Türkiye: Çağrı merkezi özelinde Comcai'nin radikal bir rakibi bulunmuyor.

Global rakipler

- CallRail
- Observe.AI
- Gong.io
- CallMiner
- 3CX

Farkımız

Gerçek Zamanlı Analiz

Anlık duygu ve ses tonu analizi ile müşteri memnuniyetini artırma.

Zaman Serisi Tahmini

Trend analizleri ile proaktif stratejiler geliştirme.

Esnek Kurulum Seçenekleri

SaaS ve şirket içi kurulumla farklı ihtiyaçlara uygun çözümler.

Yerli Geliştirme + Çok Dilli Destek

Yerel mevzuata ve kültüre uyumlu; çok dilli yapısıyla yurt dışına açılmaya hazır.

Comcai, global rakiplerinin sunduğu üst düzey özellikleri yerel dil desteği, esnek kurulum ve derin analizlerle birleştirerek tüm işletmeler için ulaşılabilir hale getiriyor.

REKABET

Global Rakiple Kıyaslama: Comcai ve Gong.io

Özellik	Comcai	Gong.io
Ses Tonu ve Duygu Analizi	✓ Derin analiz	✓ Var (sınırlı)
Zaman Serisi Tahmini	✓ Trend ve şikayet	✗ Yok
Türkiye Pazarı Uyumu	✓ %100 uyumlu (KVKK)	✗ Uyum yok
On-Premise Seçenek	✓ Var	✗ Yok
Fiyatlandırma	✓ KOBİ dostu	✗ Yüksek, kurumsal
Yerli Dil Desteği	✓ Türkçe + çoklu dil	✗ Sınırlı

Comcai, global standartları yakalayarak yerel pazarda daha uyarlanabilir, uygun fiyatlı ve uyumlu bir çözüm sunar.

STRATEJİ

SWOT Analizi

S Güçlü Yönler

- Türkiye pazarında ilk ve yerli-milli çözüm
- Gelişmiş zaman serisi tahmini ile ileri düzey içgörü
- Whisper tabanlı yüksek doğruluklu konuşma-metin çevirisi
- Hem SaaS hem on-premise kurulum seçeneği
- Karmaşık olmayan, kullanıcı dostu dashboard
- Anahtar kelime ve duygu takibi gibi analitik özellikler

W Zayıf Yönler

- Pazarda henüz düşük bilinirlik
- Sınırlı entegrasyon (CRM vb.)
- GDPR ve KVKK uyum süreci devam ediyor
- Yeni AI modelleri sürekli test gerektiriyor

O Fırsatlar

- Global SMB pazarı ve çok dilli destekle uluslararası açılım
- Kamu ihalelerinde “yerli-milli yazılım” şartı
- Türkiye'de yerli çağrı analizi çözümü yok (pazar boşluğu)
- Verimlilik, kalite ve performans ölçümünde ciddi ihtiyaç
- İhracata yönelik çağrı merkezlerinin hedeflenebilmesi

T Tehditler

- Aircall, Gong, CallRail gibi güçlü rakiplerin Türkiye'ye girmesi
- Çağrı analizine “güzel ama lazım değil” bakışı
- KVKK/GDPR regülasyonlarına uyumsuzluk riski
- Ekonomik dalgalanmaların yazılım harcamalarını kısıtlaması

DEĞER ÖNERİSİ

Comcai Avantajları

İşletmelere (KOBİ'ler ve Kurumsal)

Müşteri deneyimini geliştirir

Gerçek zamanlı duygu analizi ve transkripsiyonla şikâyetler anında tespit edilir.

Satış ve hizmet kalitesini artırır

Temsilci performansı ölçülür; eğitim ihtiyaçları ve hatalı yaklaşımlar belirlenir.

Zamandan ve maliyetten tasarruf

Manuel analiz otomatikleşir, insan hatası azalır, verimlilik artar.

Veri tabanlı karar desteği

Gerçek zamanlı dashboard ve raporlarla stratejik içgörü.

Bankalara ve Finans Kurumlarına

Güvenli ve uyumlu altyapı

KVKK/GDPR uyumu ve on-premise kurulumla hassas veriler kurum içinde kalır.

Dolandırıcılık ve risk tespiti

Şikayet tahmini ve ses tonu analiziyle riskli çağrılar önceden işaretlenir.

Raporlama ve denetim kolaylığı

Detaylı kayıt ve analizlerle denetim süreçlerinde şeffaflık sağlar.

Müşteri memnuniyeti skorlarını iyileştirir

Erken uyarı sistemi gibi çalışarak sorunları önceden fark ettirir.

DEĞER ÖNERİSİ · SAĞLIK

Hastaneler ve Sağlık Kurumlarına

Hasta geri bildirimlerinin analizi

Duygu analiziyle memnuniyet veya kaygı düzeyleri anlaşılır, hizmet kalitesi artırılır.

Operasyonel verimlilik

Çağrı merkezi çalışanlarının iş yükü azalır; yoğun dönemlerde sistem otomatik sınıflandırma yapar.

Yasal ve etik uyum

Sağlık verilerinin korunması önceliklidir; sistem veri güvenliğine uygun geliştirilmiştir.

Dil desteğiyle erişilebilirlik

Türkçe dışındaki dillerde de destek vererek çok dilli hasta kitlelerine hizmeti kolaylaştırır.

ÜRÜN

Ürün Durumu



ADIM 1

MVP hazır

Ürün, canlı veriyle test edildi ve çalışır durumda.

ADIM 2

Lansman hedefi

İlk 6 ay içinde farklı sektörlerden en az 20 SMB ile aktif kullanım ve geri bildirim döngüsünü başlatmak.

ADIM 3

İteratif geliştirme

Her yeni müşteriyle ürün daha keskin ve akıllı hale gelecek. Lansman sonrası veriler, ürün-pazar uyumunu ölçmemiz için temel olacak.

Lansmana hazır hale gelme sürecimiz devam ediyor.

YOL HARİTASI

Yol Haritası ve Gelecek Vizyonu

AŞAMA 1

0–6 Ay

- SaaS lansmanı
- İlk 20 SMB müşteriye ulaşmak
- Stratejik partnerliklerle büyümek

AŞAMA 2

Uzun Vadeli

- İngiltere ve Amerika'ya açılım
- Dikey çözümler
- Müşteri sadakati ve KPI gelişimi



Comcai

EKİP

Comcai Takımı

EY

Emre Yücesoy

EÖ

Efe Özkan

Eİ

Efe İnan

ED

Eren Dönmez

Teşekkürler!

Comcai ile müşteri deneyiminizi dönüştürmeye hazırız.

BİZİMLE İLETİŞİME GEÇİN

info@comcai.com

www.comcai.com