



Microsoft 365
Copilot

Yatırım Getirisinin Ötesinde

Microsoft 365 Copilot ile Yapay Zeka
Ekonomisinde Rekabet Etme ve Kazanma



İçindekiler

01

Yapay zekâ neden
ölçtüğümüz şeyleri
değiştiriyor?

02

Yapay zeka
kurumunuzda
gerçekten nereye ait?

03

Öncü Firmalar
nasıl öne geçiyor?

04

Yapay zeka ölçüm
çerçevesi

05

İş örnek durumunuzu
oluşturma

06

Bir sonraki hamleniz

01

Yapay zekâ neden ölçtüğümüz şeyleri değiştiriyor?

Yapay zekâya yönelik iş gerekçesi görüşmelerinin çoğu çıkmaza giriyor. Liderler benimsemenin kritik önem taşıdığını biliyor ancak yatırım getirisini takip etmeye yönelik her girişim aynı duvara tosluyor. Geleneksel metrikler olup biteni tam olarak yansıtamıyor ve bunun sonucunda iş gerekçeleri bütçe incelemelerinde tıkanıyor.

Çünkü kurumlar bir kategori hatası yapıyor. Yetenek yatırımlarını teknoloji harcama çerçeveleriyle değerlendiriyorlar. Ancak [Microsoft 365 Copilot](#) gibi yapay zeka bütçenizin oluşturduğu kalıplara uymuyor.

Geleneksel değerlendirme çerçeveleri ya altyapıyı ya da insan performansını izler. İkisini aynı anda ölçemezler. Bu nedenle, finans departmanı yapay zekayı yalnızca bir teknoloji harcaması olarak değerlendirdiğinde, insan performansındaki iyileşmeler analizlerine dahil edilmez.

Kar ve zarar tablonuz bu yapısal sorunu ortaya koyuyor: BT maliyetleri ve işçilik maliyetleri ayrı kalemler olarak gösterilir. Bu arada, yapay zeka her iki alanda da aynı anda değer yaratıyor ve geleneksel maliyet/fayda analizini başlamadan önce alt üst ediyor.

"Bu teknoloji yatırımının getirisi (ROI) nedir?" diye sormak yerine, soruyu şu şekilde değiştirmek gerekiyor: "Yapay zekayı benimsemezsek rekabet gücümüz nasıl etkilenir?"

Microsoft 365 Copilot ve araçlarıyla öne geçen işletmeler bu geçişi zaten gerçekleştirdi. Bu rehber, geleneksel yaklaşımların neden başarısız olduğunu, bunun yerine hangi ölçüm çerçevesinin işe yaradığını ve yapay zekanın gerçek değerini ortaya koyan bir iş gerekçesinin nasıl oluşturulacağını gösteriyor.

02

Yapay zeka kurumunuzda gerçekten nereye ait?

Çoğu kurum, yapay zekâ yatırımlarının finansmanında varsayılan olarak BT bütçelerini kullanır. Alışlagelmiş, merkezi bir yapıya sahiptir ve mevcut onay süreçlerine uyum sağlar. Ancak bu tercih, çözmeye çalıştığınız tam ölçüm sorununu yaratıyor.

Geleneksel BT bütçeleri altyapıyı finanse eder. **Yapay zeka altyapı değildir.**

Altyapı herkese eşit şekilde hizmet eder. E-posta sistemleri, ağ güvenliği, kurumsal yazılımlar; değer eşit şekilde dağıldığı için herkes aynı imkana sahip olur. Faydalar eşit olarak dağıtıldığında, merkezî sahiplik mantıklıdır.

Yapay zekâ farklı çalışır. Değeri uygulandığı yerde yoğunlaştırır. Satış ekibi potansiyel müşterileri nitelendirmek için araçları devreye aldığında, değeri elde eder. İK, işe alım sürecini kolaylaştırmak için Microsoft 365 Copilot'u kullandığında fayda sağlar. Diğer ekipler için sonraki aşamalarda faydalar olsa da, yapay zekâdan elde edilen faydaların büyük çoğunluğu doğrudan kullanım noktasında ortaya çıkar.

Ancak bütçeyi BT departmanı yönettiğinde, diğer departmanlar kendilerini sonuçlardan sorumlu hissetmiyor. Satış ekibi bu harcamayı savunamaz çünkü bu onların bütçesi değil. İK, kendi bütçe kalemlerinde olmadığı sürece benimsenmesini sahiplenmeyecektir. Ödemeyi kimin yaptığı ve kimin fayda sağladığı arasındaki bu uçurum ivmeyi öldürüyor.

İleri görüşlü kuruluşlar farklı bir tercih yaptılar. Yapay zekâ maliyetlerini merkezi BT bütçelerinden çıkarıp sonuçları yönlendiren işlevlere aktarıyorlar. Satış departmanı, anlaşma kazanma oranlarını artıran yapay zekâ araçlarının maliyetini üstlenir. İnsan Kaynakları departmanı, işe alıştırma süresini kısaltan aracı odaklı iş akışlarına yatırım yapıyor.

Bu dağıtılmış sahiplik, kararların uzmanlığın bulunduğu yerde alınması ve değer her bir işlev için önemli olan kriterlerle ölçülmesi anlamına gelir.



Yatırımı departmanlar üstlendiğinde, sonuçlardan da sorumlu olurlar.

03

Öncü Firmalar nasıl öne geçiyor?

Bazı kurumlar bunun işe yaradığını zaten kanıtladı. Yapay zekayı merkezi bir BT harcaması olarak değerlendirmekten vazgeçtiler ve sahipliği, değeri üreten işlemlere aktarmaya başladılar.

Microsoft'un 2025 İş Eğilimi Endeksi bu kurumları "**Öncü Firmalar**" olarak adlandırıyor. Bunlar, yapay zekayı işin temel bir parçası haline getirerek, operasyonlarının her alanında dijital meslektaşlar olarak araçlar görevlendiren şirketlerdir. Pilot programların ötesine geçerek yapay zekayı kurum genelinde başarıyla ölçeklendirdiler, gerçek iş dönüşümünü gerçekleştirdiler ve ölçülebilir etkiler elde ettiler.

Bu Öncü Firmalar, rakiplerinin ulaşamayacağı kapasite oluşturuyor. Öncü Firma çalışanlarının %55'i daha fazla iş alabildiklerini söylerken, bu oran dünya genelinde sadece %25'tir.¹ Aynı zamanda, bu çalışanların anlamlı işler yapma fırsatına sahip olduklarını bildirme olasılığı daha yüksektir (%90'a karşılık dünya genelinde %77).¹

Öncü Firmalar'ın yolculuğu üç farklı aşamada ilerliyor. İlki, çalışanlara performanslarını artırmaları için yapay zeka desteği sağlayarak bireysel güçlendirmeye odaklanır. İkincisi, araçların departmanlar genelinde tüm iş akışlarını koordine ettiği ekip dönüşümüne geçer. Üçüncü aşama, kurumsal operasyonlara ulaşır ve dijital çalışma arkadaşlarını tüm işletmeye entegre eder.

Her aşama yeni bir değer kilidini açar. Her biri farklı ölçümler gerektirir. Ve her biri bir sonraki adımın temelini oluşturur.

Çarpıcı bir performans farkı var



Dünya genelindeki yalnızca **%39'a** kıyasla¹

04

Yapay zeka ölçüm çerçevesi

Microsoft 365 Copilot, Öncü Firma'nın dönüşüm yolculuğuna güç sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Mevcut Microsoft ekosisteminizde (Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint) entegre olarak, çalışanlara alışık oldukları ortamlarda yapay zeka desteği sunar. Ayrıca, [Microsoft Copilot Studio](#)'yu kullanarak, işletmenizin özel iş süreçlerine göre uyarlanmış özel araçlar oluşturabilir ve böylece yapay zeka yeteneklerini bireysel görevlerden bütün iş akışlarına kadar genişletebilirsiniz.

Şimdi, dönüşümün her aşamasında değeri ölçmek için pratik bir çerçeveyi sunuyoruz.

Birinci aşama: Yapay zeka asistanıyla insan

Microsoft 365 Copilot'un yardımcı özelliklerinden yararlanır.

İkinci aşama: İnsanlardan ve araçlardan oluşan hibrit ekipler

Departmanların iş akışları için Copilot Studio ile araçlar oluşturur

Üçüncü aşama: İnsan liderliğinde, aracı tarafından yürütülen

Kurumsal operasyonlar genelinde otonom araçlar kurar



BİRİNCİ AŞAMA

Yapay zeka asistanıyla insan

Bu aşamada her çalışan kişisel bir yapay zeka yardımcısına sahip olur. Microsoft 365 Copilot e-posta taslakları oluşturur, toplantıları özetler, sunumlar hazırlar ve kuruluşunuz genelinde bilgi bulur. Yapay zeka teknik detaylarla ilgileniyor, böylece sizler katma değerli işlere odaklanabiliyorsunuz.

Evet, bu özellikler kuruluş genelinde geçerli; herkes aynı yapay zeka yardımcısına sahip. Bu nedenle, bu aşamada bütçenin sorumluluğu genellikle BT departmanına geçer. Ancak etkisi her yerde aynı değil. Farklı çalışanların kazandıkları zamanla neler başarabileceklerini düşünün:

- Bir satış temsilcisi bir teklif taslağı hazırlarken 30 dakika tasarruf eder. Asıl değer zaman değil. O dakikaları, bir anlaşmayı kapatan ekstra müşteri görüşmesi için kullanmaktır.
- Bir İK uzmanı, yeni çalışanların işe uyum sürecini daha hızlı tamamlamasını sağlar. Değer, çalışanlar daha kısa sürede işyerinde üretken hissetmeye başladığında ve yetenek rekabetinin yoğun olduğu durumlarda bile daha uzun süre işyerinde kaldıklarında ortaya çıkar.



Büyük ölçekte verimlilik artışı

EY, dünya çapında 150.000'den fazla çalışanına Microsoft 365 Copilot'u kullanıma sunarak vergi araştırmasından belge hazırlamaya kadar iş akışlarını hızlandırdı. Sonuçta ne olur? %15'lik bir verimlilik artışı; binlerce saatlik manuel emeğin müşteri projelerine ve iyileştirilmiş sonuçlara yeniden yatırılmasına eşdeğer.

[Hikayeyi okuyun](#) →

Neyi ölçmeli?

Önemli olan, zamandan tasarruf edilen süreyi değil, elde edilen sonuçları takip etmektir. Geri kazanılan zaman ancak daha fazla anlaşma yapılması, daha hızlı yanıt süresi ve daha yüksek müşteri sadakati gibi ölçülebilir sonuçlara dönüştüğünde anlam kazanır. İnsanlar neler başardı? Çalışmaları nasıl iyileşti?

Satış: Bireysel kapanış oranları, oluşturulan nitelikli fırsatlar, anlaşma ilerlemesi

Pazarlama: Kampanya performansı, içerik kalitesi, etkileşim oranları

İK: İşe alıştırma görevlerinin tamamlanma süresi, çalışan sorularının çözümü, memnuniyet puanları

Müşteri Hizmetleri: Bireysel çözüm oranları, müşteri yaklaşımı, ilk aramada çözüm

Finans: Analiz başına geçen süre, rapor doğruluğu, talep başına maliyet

Hukuk: Sözleşme incelemesi başına geçen süre, doğruluk oranları

BT: Çalışan başına bilet çözüm süresi, yanıt hızı

İş örnek durumu

Microsoft 365 Copilot
bireysel performansı artırır

%25

daha hızlı çalışan işe alımı
süresi²

%2,5

daha iyi anlaşma
kazanma oranı²



İKİNCİ AŞAMA

İnsanlardan ve araçlardan oluşan hibrit ekipler

Bu aşamada, yardımcı araçlar ekipler adına tüm iş akışlarını yönetir. Bu yardımcı araçları Copilot Studio'da doğal dil kullanarak oluşturur ve departmanlar genelinde uçtan uca süreçleri ele almak üzere görevlendirirsiniz. Kontrol insanlarda kalır. Araçlar büyük ölçekte destek sağlıyor.

Kurumlar artık yapay zekanın etkisini bireysel düzeyde değil, departman düzeyinde ölçüyor. Bütçe sahipliği buna göre değişir; her departman kendi ekibinin araçlarını finanse eder. Bu değişiklikleri göz önünde bulundurun:

- Satış ekibi, potansiyel müşterileri nitelendirmek ve hesapları araştırmak için ekip genelinde yapay zeka araçları görevlendirir. Temsilciler hâlâ anlaşmaları kapatıyor; değer ise toplam pipeline hızı ve departman kazanma oranlarında kendini gösteriyor.
- İK, işe alım süreçlerini yürütmek için yapay zeka araçları kullanır; örneğin, iş teklif mektuplarını sunmak ve yeni çalışanları araçlara davet etmek gibi. İnsan kaynakları uzmanları hâlâ işe alım sürecine liderlik ediyor, ancak bu süreçte idari yük ve maliyetler azalıyor.



Yapay zeka hızında finans

Levi's, departman genelindeki finans süreçlerini analiz etmek üzere bir aracı görevlendirdi; tek bir günde 1.100 standart işletim prosedürünü değerlendirdi; bu, birden fazla kişinin neredeyse bir yılını alacak bir işti. Aracı, 18.000 bireysel görevi katalogladı, bunları karmaşıklıklarına göre sınıflandırdı ve finans işlevi genelinde otomasyon fırsatlarını belirledi.

[Hikayeyi okuyun](#) →

İş örnek durumu

Microsoft 365 Copilot ve araçlar
ekip performansını hızlandırır

%30,6

çalışanların becerilerini
daha hızlı geliştirme²

%2,7

daha fazla nitelikli
potansiyel müşteri
oluşturuldu²

Neyi ölçmeli?

Aracılar artık tüm iş akışlarını üstleniyor, bu nedenle ölçüm bireysel görev tamamlanmasından uçtan uca süreç verimliliğine kayıyor. Dağıtım süreçlerinde departman düzeyindeki sonuçlara ve Toplam Sahip Olma Maliyetine (TCO) odaklanın:

Satış: Toplam işlem büyüklüğü, departman kazanma oranları, satış süreci hızı, temsilci başına gelir

Pazarlama: Toplam potansiyel müşteri sayısı, departman kampanyası yatırım getirisi, ajans harcama etkinliği

İK: Departman bazında elde tutma oranları, toplam idari giderler, çalışan başına işe alım maliyeti

Müşteri Hizmetleri: Toplam arama yanıtlama, departman çözüm oranları, etkileşim başına maliyet

Finans: Dış kaynak harcaması, departman bazında analiz başına maliyet, kapanış süresi

Hukuk: Sözleşme işlem hızı, dış hukuk danışmanı harcamaları, dosya başına maliyet

BT: Toplam operasyon maliyetleri, departman genelinde talep çözümü, BT dış kaynak harcamaları

ÜÇÜNCÜ AŞAMA

İnsan liderliğinde, aracı tarafından yürütülen

Bu aşamada, dijital araçlar işletmenizin genelinde bağımsız olarak faaliyet gösterir. Bu araçlar; platformlar, sistemler ve departmanlar genelinde çalışarak süreçleri uçtan uca, sürekli insan müdahalesi olmadan yürütürler. İnsanlar stratejik gözetim sağlar ve istisnai durumları ele alırken, araçlar operasyonları özerk bir şekilde yürütür.

Bu gerçekleştiğinde, toplam iş etkisini kar ve zarar tablonuzda kaydedebilirsiniz, örneğin:

- Müşteriyle doğrudan etkileşim kurulan tüm işlevlerde pazara giriş performansının iyileştirilmesinden kaynaklanan gelir büyümesi
- Finans, hukuk, insan kaynakları ve BT alanlarını kapsayan otomasyon ile elde edilen maliyet tasarrufları
- Kuruluşunuz, yalnızca manuel süreçlere veya deterministik otomasyonlara güvenen rakiplerinden daha hızlı faaliyet gösterdikçe pazardaki konumunuzda avantaj elde edersiniz.



Büyük ölçekte otonom operasyonlar

Dow, günlük 4.000'e kadar sevkiyatın faturalarını izlemek ve analiz etmek için küresel nakliye operasyonlarında otonom araçlar görevlendirdi. Araçlar, şirketin milyarlarca dolarlık yıllık nakliye harcamalarında faturalama tutarsızlıklarını bağımsız olarak tespit ediyor. Dow, sistemin yalnızca ilk yılda milyonlarca dolar tasarruf sağlayacağını bekliyor.

[Hikayeyi okuyun](#) →

Neyi ölçmeli?

Kurumsal çapta uygulama, kurumsal ölçekte sonuçlar sağlar. Aracılar süreçleri tüm kuruluşunuzda yürüttüğünde, sonuçlar kar ve zarar tablonuza kaydedilir. Kâr marjını etkileyen metriklere odaklanın:

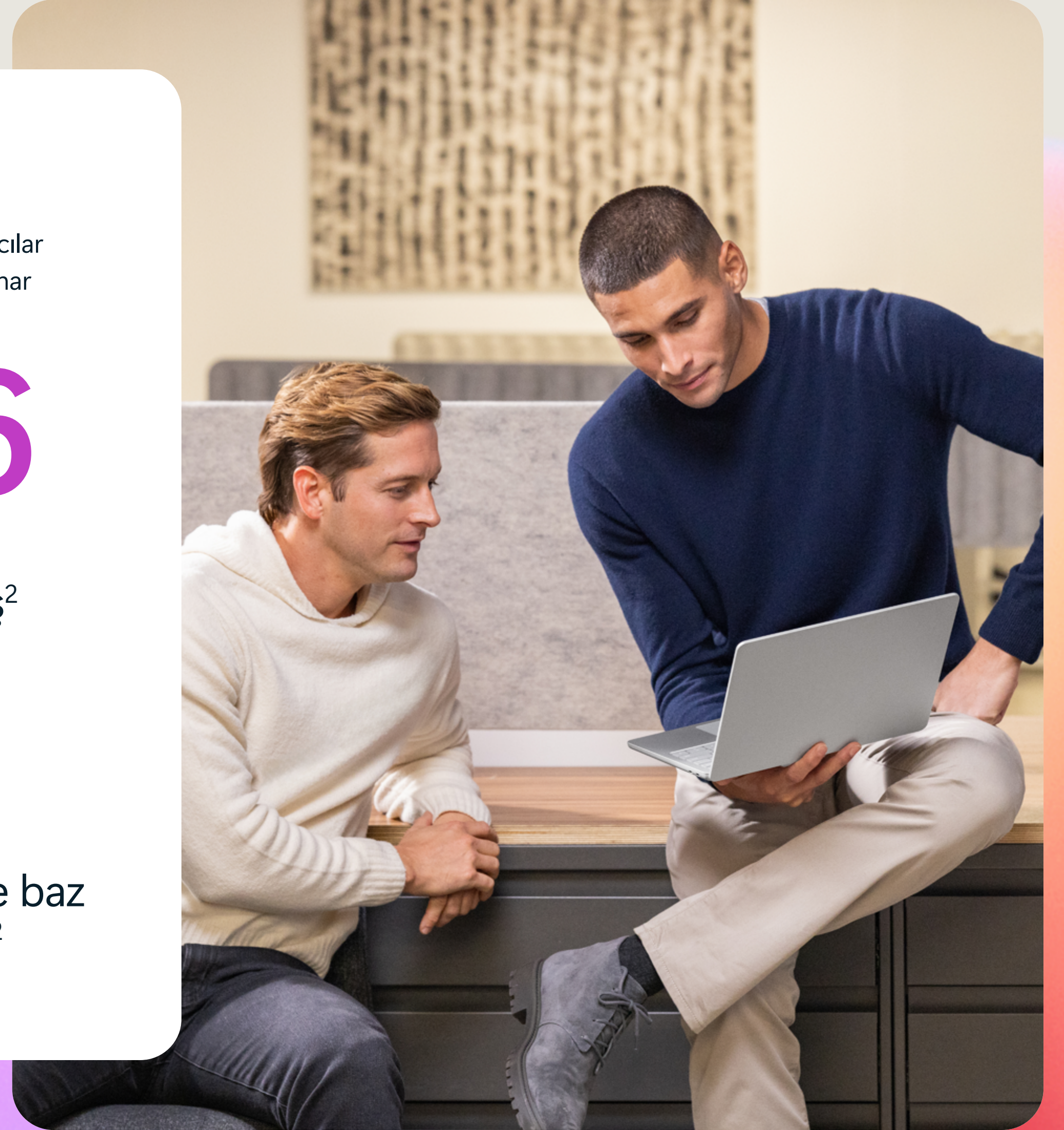
- Pazara çıkış sürecinin etkinliğinden kaynaklanan gelir artışı
- Otomatik operasyonlardan sağlanan toplam maliyet tasarrufu
- Çalışanların elde tutulması ve işten ayrılma oranının azaltılması
- Teknoloji maliyetlerinin gelir artışına oranı
- Pazar payı ve rekabet konumu
- Kurumsal kar ve zararlar
- Net finansal performans

İş örnek durumu

Microsoft 365 Copilot ve araçlar kurumsal çapta sonuçlar sunar

%2,6
üst düzey
gelirlerdeki artış²

24
işletme giderlerinde baz
puanlık azalma²



İş örnek durumunuzu oluşturma

Her aşamada neyi ölçmeniz gerektiğini biliyorsunuz. Peki bu çerçeveyi kuruluşunuzda halihazırda yürütülen çalışmalarla nasıl entegre edersiniz? İşte başlama yöntemi.

1. Adım

Pilot departmanınızı seçin

Üç özelliğe sahip bir işlev seçin: mevcut performans takibi, benimsemeyi desteklemeye ve öncülük etmeye istekli liderlik, ve CFO'nuz için önemli olan metrikler. Satış kapatma oranları, pazarlama potansiyel müşteri kalitesi veya İK işe alım hızı iyi örneklerdir. Bu departman içindeki küçük bir ekibe belirli bir süre için Microsoft 365 Copilot'u kurun. Performanslarını belirli zamanlarda belgeleyin.

2. Adım

Yapay zekanın etkisini kanıtlamak için büyüme oranını kullanın

Yalnızca ölçüm değerlerini değil, aynı zamanda ölçümlerinizin büyüme oranını izleyin. Satış kazanma oranları Microsoft 365 Copilot'tan önce yavaşça iyileşiyor ve dağıtımdan sonra hızlanıyorsa, eğilimdeki bu değişim yapay zekânın etkisini gösterir. Mutlak sayıları değil, iyileşmenin eğimini karşılaştırın. Bu, yapay zekanın değerini artımlı takım optimizasyonundan farklılaştırır.

3. Adım

Rekabetçi risk gerekçesini oluşturun

Liderliğe iki senaryo sunun: mevcut performans eğiliminiz ile yapay zekâ ile daha hızlı ilerleyen rakiplerinizin performans eğilimi. Rakipleriniz gelişim gösterirken siz yerinizde saydığınızda, satış hattınızın nasıl görüneceğini ortaya koyun. İş gerekçesi, durgunluğu risk olarak ele aldığınızda kendiliğinden oluşur.

4. Adım

Dağıtımları kanıta dayalı olarak ölçeklendirin

Aynı ölçüm yaklaşımını kullanarak komşu ekiplere de yaygınlaştırın. Ekipler 1. Aşamadan 2. Aşamaya geçerken, departmana özgü iş akışları için Copilot Studio'da özel araçlar oluşturun. Erken başarıların ivme kazanmasına izin verin. Bazı departmanlar 3. aşamaya ulaşırken diğerleri 1. aşamayı optimize edecek. Bu konuda endişelenmeyin; bu düzensiz ilerleme sizin yararınıza olacaktır: Erken elde edilen başarılar, daha geniş çaplı benimseme için gerekli kanıtları ve bütçeyi oluşturur.

5. Adım

Sahipliği kurum genelinde dağıtın

Microsoft 365 Copilot'ı her departmana yaygınlaştırın, liderleri yapay zeka kurumlarına öncülük etmeye davet edin. Bölümler lisanslarını finanse eder ve sonuçlarının sorumluluğunu üstlenir. Bu sırada BT departmanı arka planda güvenlik, yönetim ve altyapıyı sürdürüyor. Copilot Analizleri'ni kullanarak benimseme modellerini izleyin ve ek desteğe ihtiyaç duyulan alanları belirleyin.

İş gerekçenizi destekleyen kaynaklar

Kuruluşunuz için yapay zekanın değerini
belirlemekte destek almak ister misiniz?
Sizin için buradayız.

Microsoft Satış Temsilcileriyle Çalışın

Olası yatırım getirisini modellemek
için araçlara ve kaynaklara erişin

Microsoft İş Değeri Danışmanlarından Yararlanın

Durumunuza uygun kapsamlı
değerlemeler geliştirin

Harici Uzmanlarla İş Birliği Yapın

Harici tedarikçilerle detaylı bir iş
gerekçesi analizi gerçekleştirin.

[Hemen bir Microsoft uzmanına bağlanın](#) →



Bir sonraki hamleniz

Öncü Firmalar beklemiyor. Konuşmanın çerçevesini çoktan değiştirdiler, yapay zekanın sahipliğini sonuçları yönlendiren işlemlere kaydıldılar ve ölçülebilir performans iyileştirmeleri görüyorlar. Ve her geçen gün daha da öne geçiyorlar.

Doğru ölçüm çerçevesi, nasıl rekabet ettiğinizi ve nasıl kazandığınızı hızlandırır. Bütçe görüşmelerini stratejik kararlara dönüştürüyor. Bölümlerin değeri kendi terimleriyle görmelerine yardımcı olur ve benimsenmesini sağlar. Bu, kuruluşunuz genelinde katlanarak artan bir ivme oluşturur.

Önemli olan şeyleri ölçmeye ne kadar erken başlarsanız Öncü Firma olma yolunda o kadar hızlı ilerlersiniz.

Kaynaklar:

¹"2025: Öncü Firmanın Doğduğu Yıl", Microsoft İş Eğilimi Endeksi Yıllık Raporu, 23 Nisan 2025. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²Forrester Consulting tarafından 2025 yılında hazırlanan *Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot* çalışmasına göre. Forrester, Microsoft 365 Copilot kullanan 16 müşteriyle yapılan görüşmelerden ve 367 kuruluştan alınan anket yanıtlarından elde edilen verilerle temsil edilen projeksiyonlu bir finansal model oluşturmuştur. Çalışma kapsamında, Forrester görüşmecilerin ve anket katılımcılarının deneyimlerini bir araya getirerek sonuçları küresel bir bileşik kuruluş olarak birleştirdi; bu kurum yıllık 6,25 milyar dolar gelir elde eden ve 25.000 kişiyi istihdam eden bir yapıdır.

İş Eğilimi Endeksi araştırması, 6 Şubat 2025 ile 24 Mart 2025 tarihleri arasında 31 pazarda 31.000 tam zamanlı çalışan veya serbest meslek sahibi bilgi çalışanı arasında bağımsız bir araştırma firması tarafından gerçekleştirildi. Bu bağlamda bilgi çalışanları, genellikle bir masada (evde veya ofiste) çalışan kişileri ifade eder.

©2026 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır. Bu belge "olduğu gibi" sağlanmaktadır. URL ve diğer internet sitesi referansları dahil olmak üzere bu belgede ifade edilen bilgiler ve görüşler önceden bildirilmeksizin değiştirilebilir. Belgenin kullanımından doğan risk size aittir. Bu belge size, Microsoft ürünlerinin fikri mülkiyeti konusunda herhangi bir yasal hak sağlamaz. Bu belgeyi kurum içinde başvuru amacıyla kopyalayıp kullanabilirsiniz.



Diğer kurumların dönüşüm stratejilerini nasıl oluşturduklarına bakın:
Liderler için Microsoft 365 Copilot etkinliklerini keşfedin