TD SYNNEX

# Kişiselleştirilmiş İçerik ve Öneriler

## Hedef Yapay Zeka: Kullanım Örneği

## Giriş

Kişiselleştirilmiş İçerik ve Öneriler, bireysel müşteri davranışına göre uyarlanmış içerik sunarak pazarlama ve etkileşimi dönüştürmek için üretken yapay zekadan yararlanır. Yapay zeka sistemleri, tarama geçmişinden, satın alma modellerinden ve sosyal medya etkileşimlerinden elde edilen verileri analiz ederek, her kullanıcıda yankı uyandıran özelleştirilmiş mesajlar, ürün önerileri ve multimedya içeriği oluşturur. Bu yaklaşım, kuruluşların genel, herkese uyan pazarlama stratejilerinden uzaklaşmasını sağlayarak daha derin etkileşimi, iyileştirilmiş dönüşüm oranlarını ve daha güçlü marka sadakatini teşvik eder. Kişiselleştirilmiş deneyimler, her etkileşimin benzersiz ve ilgili hissettirmesini sağlayarak müşteri memnuniyetini artırır. Bu alanda önde gelen tedarikçiler arasında IBM'in watsonx.ai, AWS Personalize, Microsoft 365 Copilot, Google Vertex AI ve HPE Private Cloud AI yer alıyor ve her biri gerçek zamanlı kişiselleştirmeyi dijital pazarlama stratejilerine entegre etmek için farklı yetenekler sunuyor.

## Ağrı Noktaları

Kuruluşlar genellikle bireysel müşterilerin benzersiz ilgi alanlarını ve davranışlarını yakalamakta başarısız olan geniş, genel pazarlama kampanyalarına güvenirler. Kişiselleştirme eksikliği, dönüşüm oranlarının düşmesine, müşteri sadakatinin azalmasına ve pazarlama kaynaklarının boşa harcanmasına neden olur. Veriler genellikle çeşitli platformlar arasında silolanıyor ve bu da müşteri davranışının kapsamlı bir görünümünü oluşturmayı zorlaştırıyor. Dahası, kitleleri manuel olarak segmentlere ayırmak ve kişiye özel içerik hazırlamak zaman alıcıdır ve tutarsızlıklara açıktır. Bu verimsizlik, değişen pazar trendlerine ve müşteri tercihlerine hızlı bir şekilde yanıt verme kabiliyetini engelleyerek fırsatların kaçırılmasına ve rekabet avantajının azalmasına neden olur.

## Çözümün Faydaları

Yapay zeka odaklı kişiselleştirilmiş içerik ve önerilerin entegre edilmesi önemli avantajlar sunuyor. İlk olarak, bireysel müşterilerde yankı uyandıran ve daha yüksek etkileşim sağlayan mesajlar sunarak hiper-hedefli pazarlama çabalarına olanak tanır. Otomatik içerik oluşturma ve gerçek zamanlı öneriler, kampanya yönetimini kolaylaştırarak pazarlama ekiplerinin yükünü azaltır. Yapay zeka sistemleri müşteri etkileşimlerinden sürekli olarak öğrenir, dönüşüm oranlarını iyileştirmek ve müşterinin yaşam boyu değerini artırmak için hedeflemelerini iyileştirir. Ayrıca bu çözümler, farklı veri kaynaklarını bir araya getirerek müşteri davranışının birleşik bir görünümünü sunar ve daha stratejik kararlar alınmasını sağlar. Genel olarak, operasyonel verimliliğin artması, pazarlama harcamalarında daha yüksek yatırım getirisi, daha iyi müşteri memnuniyeti ve dijital pazarlamaya daha çevik bir yaklaşım gibi avantajlar elde ediliyor.

## Etkilenen KPI'lar

Kişiselleştirilmiş içerik ve önerilerle birçok temel performans göstergesinde iyileşme sağlanabilir:

**Dönüşüm Oranı**: Gelişmiş hedefleme, daha yüksek müşteri katılımı ve daha fazla satış sağlar.

**Müşteri Yaşam Boyu Değeri**: Kişiye özel deneyimler, tekrar satın alımları teşvik eder ve uzun vadeli sadakati destekler.

**Etkileşim Metrikleri**: İyileştirilmiş tıklama oranları, daha uzun site ziyaretleri ve yüksek etkileşim seviyeleri.

**Ortalama Sipariş Değeri**: Kişiselleştirilmiş öneriler, işlem başına daha yüksek harcama yapılmasını sağlar.

**Müşteri Memnuniyeti**: Daha alakalı içerik, genel kullanıcı deneyimini ve memnuniyet puanlarını artırır.

## Kullanım Örneğinin Uygulanması

Kişiselleştirilmiş içerik ve önerilerin uygulanması, veri yönetimi, teknoloji ve değişim yönetimini entegre eden stratejik bir yaklaşım gerektirir. Aşağıda, başarılı bir benimseme ve uzun vadeli faydalar sağlamak için adım adım bir kılavuz bulunmaktadır.

## Planlama ve Paydaş Uyumu

**Hedefleri Tanımlayın**: Dönüşüm oranlarını artırmak, müşterinin yaşam boyu değerini yükseltmek veya katılımı artırmak gibi temel hedefleri netleştirin. Başarıyı ölçmek için net KPI'lar oluşturun.

**Fonksiyonlar Arası Bir Ekip Kurun**: Hedefler ve gereksinimler konusunda uyum sağlamak için pazarlama, BT, veri analitiği ve yönetici liderliğini dahil edin.

**Satıcı ve Araç Değerlendirmesi:** Mevcut altyapınıza ve stratejik hedeflerinize en uygun olanı belirlemek için mevcut yapay zeka çözümlerini (IBM'in watsonx.ai, AWS Personalize, Microsoft 365 Copilot, Google Vertex AI ve HPE Private Cloud AI) değerlendirin.

## Kaynak Tahsisi ve Altyapı

**Veri Entegrasyonu**: Kapsamlı bir veri kümesi oluşturmak için CRM sistemlerinden, e-ticaret platformlarından ve sosyal medya kanallarından gelen müşteri verilerini birleştirin.

**Bütçe Planlaması**: Lisanslama, entegrasyon ve potansiyel altyapı yükseltmeleri için gereken yatırımı belirleyin. Dönüşüm oranlarında ve müşteri katılımında öngörülen iyileştirmelere dayalı olarak yatırım getirisini analiz edin.

**Güvenlik ve Uyumluluk**: Seçilen çözümün veri gizliliği düzenlemelerine (ör. GDPR, CCPA) ve sektöre özgü standartlara uygun olduğundan, sağlam erişim kontrolleri ve veri şifreleme uyguladığından emin olun.

## Pilot Proje & Kavram Kanıtı

**Bir Hedef Kampanya Seçin**: Yapay zekaya dayalı kişiselleştirmeyi denemek için sınırlı bir pazarlama kampanyası veya belirli bir müşteri segmenti seçin.

**Yapay Zeka Araçlarını Yapılandırma**: Seçilen çözümü pazarlama otomasyon platformlarınıza entegre edin ve mevcut iş akışları içindeki işlevselliğini test edin.

**Temel Metrikler**: İyileştirme için bir ölçüt oluşturmak üzere dönüşüm oranları, katılım düzeyleri ve müşteri memnuniyeti puanları gibi mevcut performans ölçümlerini yakalayın.

## Yürütme ve Benimseme

**İşe Alıştırma ve Eğitim**: Pazarlama ekiplerinin yapay zeka tarafından üretilen içgörü ve önerilerden nasıl yararlanacaklarını anlamalarını sağlamak için eğitim oturumları düzenleyin.

**Yinelemeli Geri Bildirim Döngüleri**: İçerik kişiselleştirme ve hedefleme stratejilerini iyileştirmek amacıyla kullanıcılardan ve paydaşlardan sürekli geri bildirim almak için süreçler oluşturun.

**Kampanya Yaygınlaştırma**: Mesaj ve müşteri deneyiminde tutarlılık sağlayarak pilot uygulamayı kademeli olarak ek kanallara genişletin.

## İzleme ve Sürekli İyileştirme

**Sürekli İzleme**: Dönüşüm oranları ve etkileşim metrikleri gibi KPI'ları düzenli olarak izleyin ve etkiyi değerlendirmek için bunları temel performansla karşılaştırın.

**Risk Yönetimi**: Manuel inceleme süreçlerinin yürürlükte kalmasını sağlayarak aşırı segmentasyon veya veri gizliliği ihlalleri gibi sorunları izleyin.

**Ölçeklendirme ve Entegrasyon**: Pilot uygulamanın başarılı olduğu kanıtlandıktan sonra, çözümü genel iş stratejisiyle uyumlu olacak şekilde dijital kanallara ve pazarlama kampanyalarına geniş çapta entegre edin.

## Satıcı Tekliflerinin Anlık Görüntüsü

- IBM watsonx.ai: Gelişmiş üretken yapay zeka yeteneklerini kullanarak dinamik içerik oluşturma ve kişiselleştirmeyi güçlendirir.
- AWS Personalize: AWS hizmetleriyle sorunsuz bir şekilde entegre olan gerçek zamanlı öneri motorları sağlar.
- Microsoft 365 Copilot: Kişiselleştirilmiş mesajlaşmayı Microsoft'un üretkenlik ve pazarlama araçları paketiyle entegre eder.
- Google Vertex AI: Veri odaklı kişiselleştirme stratejileri için gelişmiş analitik ve makine öğrenimi sunar.
- HPE Private Cloud AI: Sıkı uyumluluk ve veri egemenliği gereksinimleri olan kuruluşlar için şirket içi veya hibrit çözümleri destekler.

## Sonuç

Kişiselleştirilmiş İçerik ve Öneriler, müşteri etkileşimine yönelik dönüştürücü bir yaklaşımı temsil etmektedir. Kuruluşlar, pazarlama mesajlarını ve ürün önerilerini uyarlamak için yapay zekadan yararlanarak kullanıcı deneyimini önemli ölçüde geliştirebilir, daha yüksek dönüşüm oranları sağlayabilir ve uzun vadeli müşteri sadakatini artırabilir. Dikkatli planlama, sağlam veri entegrasyonu, pilot testler ve sürekli iyileştirmeyi kapsayan yapılandırılmış bir uygulama süreci sayesinde işletmeler daha çevik, veri odaklı bir pazarlama stratejisine başarılı bir şekilde geçiş yapabilir. Bu gelişmiş tedarikçi çözümlerini benimsemek, şirketlerin hızla gelişen dijital ortamda rekabetçi kalmalarını sağlayarak onları sürdürülebilir büyüme ve başarı için konumlandırır.