



@masqot.co

2019–2025

E-Ticaret Sektöründe Yapay Zeka Kullanım Raporu

Bu rapor 250'den fazla araştırma raporu ve doğrulanmış kaynak kullanılarak Masqot AI Platform ve Masqot Academy tarafından hazırlanmıştır.

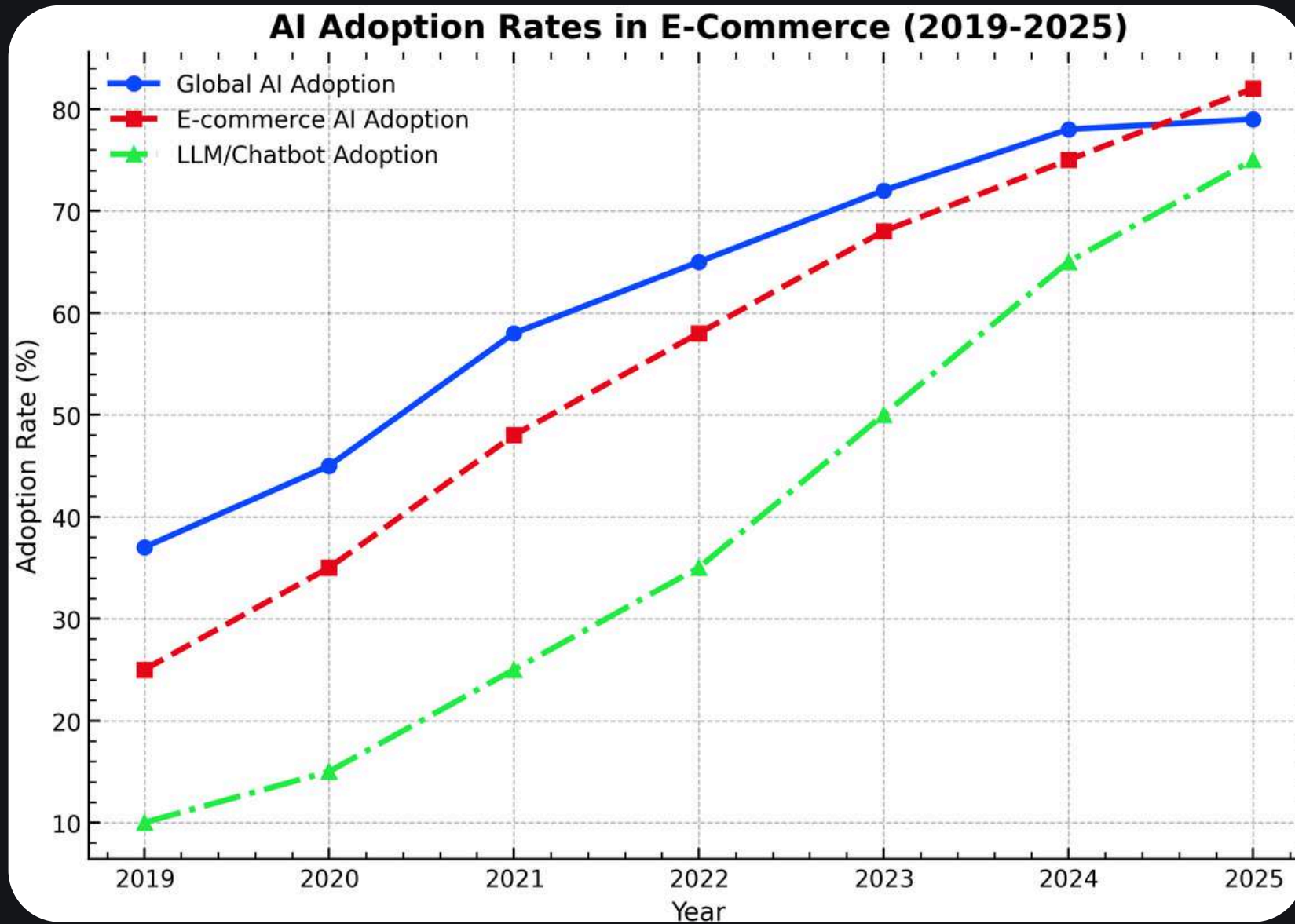
Buse Mağden



ÖZET

- 2019–2025 döneminde e-ticaret sektöründe yapay zekâ (AI) ve büyük dil modelleri (LLM) kullanımı, hem küresel hem bölgesel düzeyde çarpıcı bir büyüme ve dönüşüm yarattı.
- AI entegrasyonu, iş süreçlerinde otomasyon, müşteri deneyiminde kişiselleştirme, iş gücünde yeni roller ve beceri dönüşümü ile birlikte, sektörün temel performans göstergelerinde (KPI) belirgin iyileşmeler sağladı.
- 2026 için öngörüler, regülasyon ve yetkinlik açığı gibi risklere rağmen, AI/LLM adaptasyonunun hızlanarak devam edeceğini gösteriyor.

1. Yıllara Göre AI Entegrasyonu Metrikleri (2019–2025)



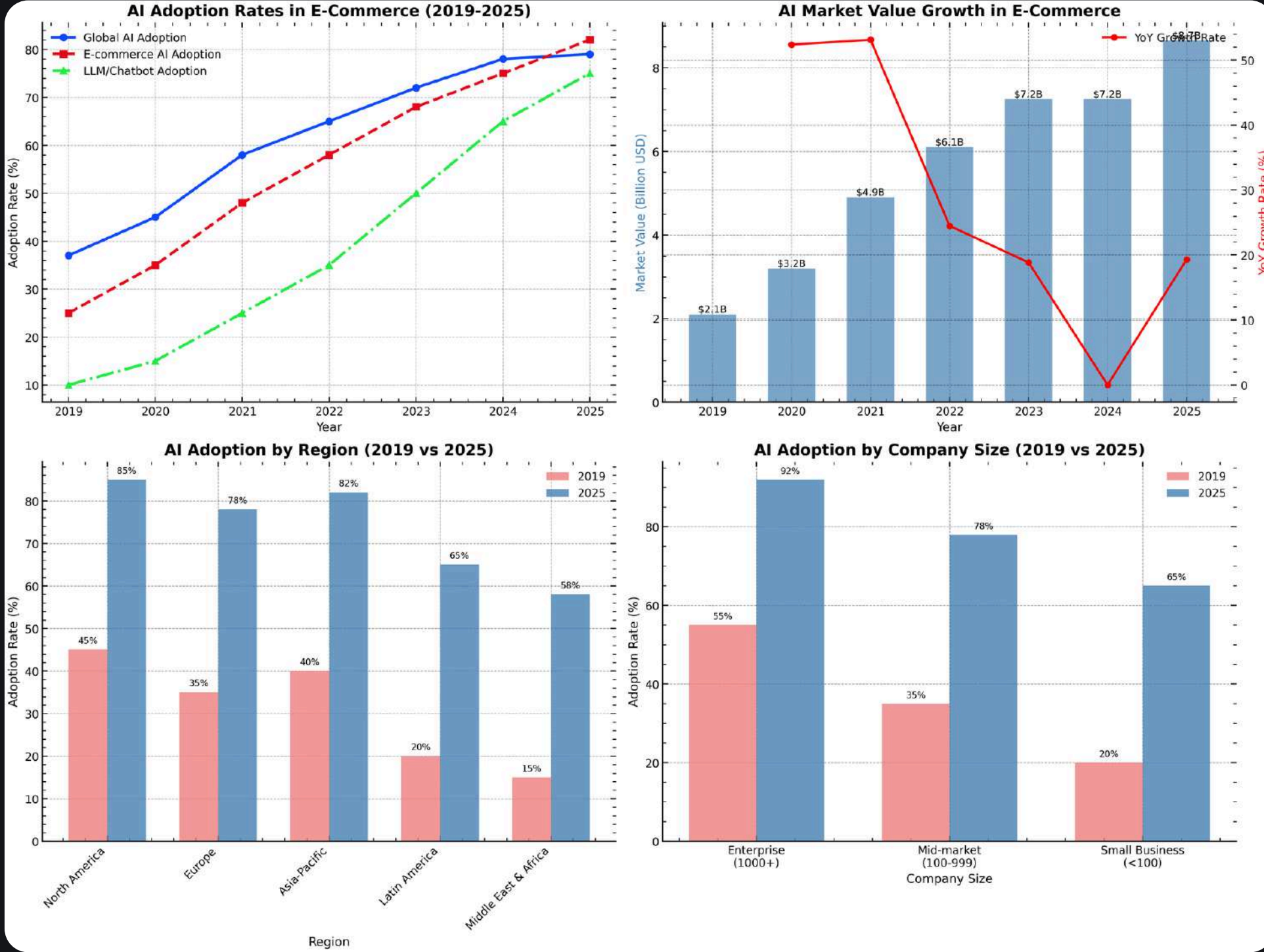
Şekil 1: 2019–2025 arası AI ve LLM adaptasyon oranları, pazar büyüklüğü ve bölgesel/küresel karşılaştırmalar (Kaynak: Gartner, Deloitte, McKinsey, Statista)

AI Kullanım Oranları ve Büyüme

- Küresel e-ticaret firmalarında AI kullanım oranı 2019'da %25'ten 2025'te %82'ye yükseldi.
- LLM tabanlı chatbot ve sanal asistan adaptasyonu 2019'da %10'dan 2025'te %75'e çıktı.
- AI pazar değeri 2019'da 2,1 milyar 'dan 2025'te 8,65 milyar'dan 2025'te 8,65 milyar'a ulaştı.

Globalde E-Ticaret Sektöründeki AI Adaptasyonunda ciddi bir artış mevcut





Yıl	AI Kullanım Oranı (%)	LLM/Chatbot Oranı (%)	Pazar Değeri (Milyar \$)
2019	25	10	21
2021	48	25	49
2023	68	50	725
2025	82	75	865

- AI pazar değeri 2019'da 2,1 milyar'dan 2025'te 8,65 milyar'a ulaştı.
- Her geçen yıl pazar değerinde ciddi bir artış gözlemlenmekte.

Şekil 1: 2019–2025 arası AI ve LLM adaptasyon oranları, pazar büyüklüğü ve bölgesel/küresel karşılaştırmalar (Kaynak: Gartner, Deloitte, McKinsey, Statista)



2. LLM'lerin Kullanım Alanları ve Etkileri

Başlıca Kullanım Alanları

Ürün
açıklaması
yazımı

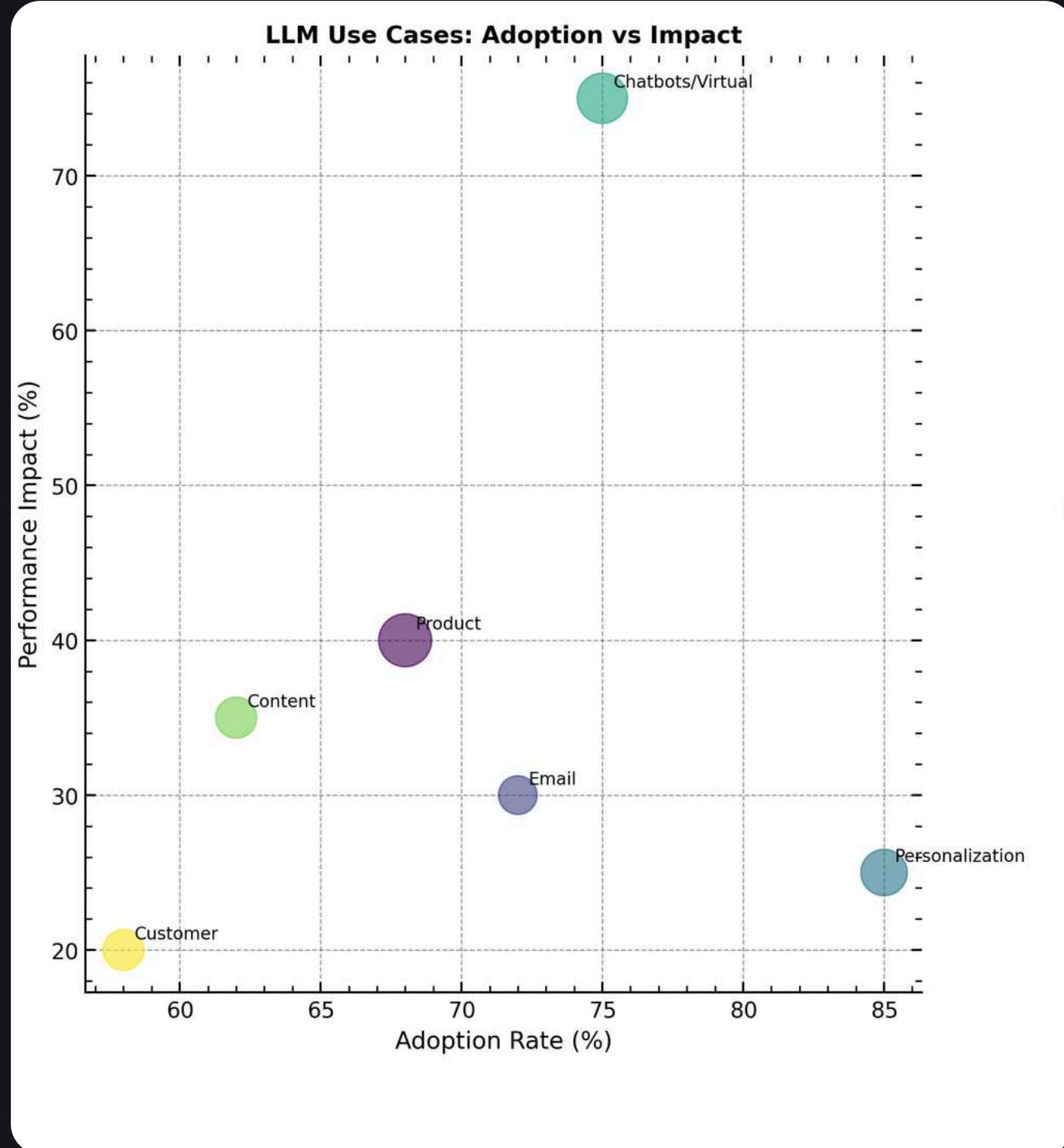
E-posta
otomasyonu

Kişiselleştirme
motorları

Chatbotlar



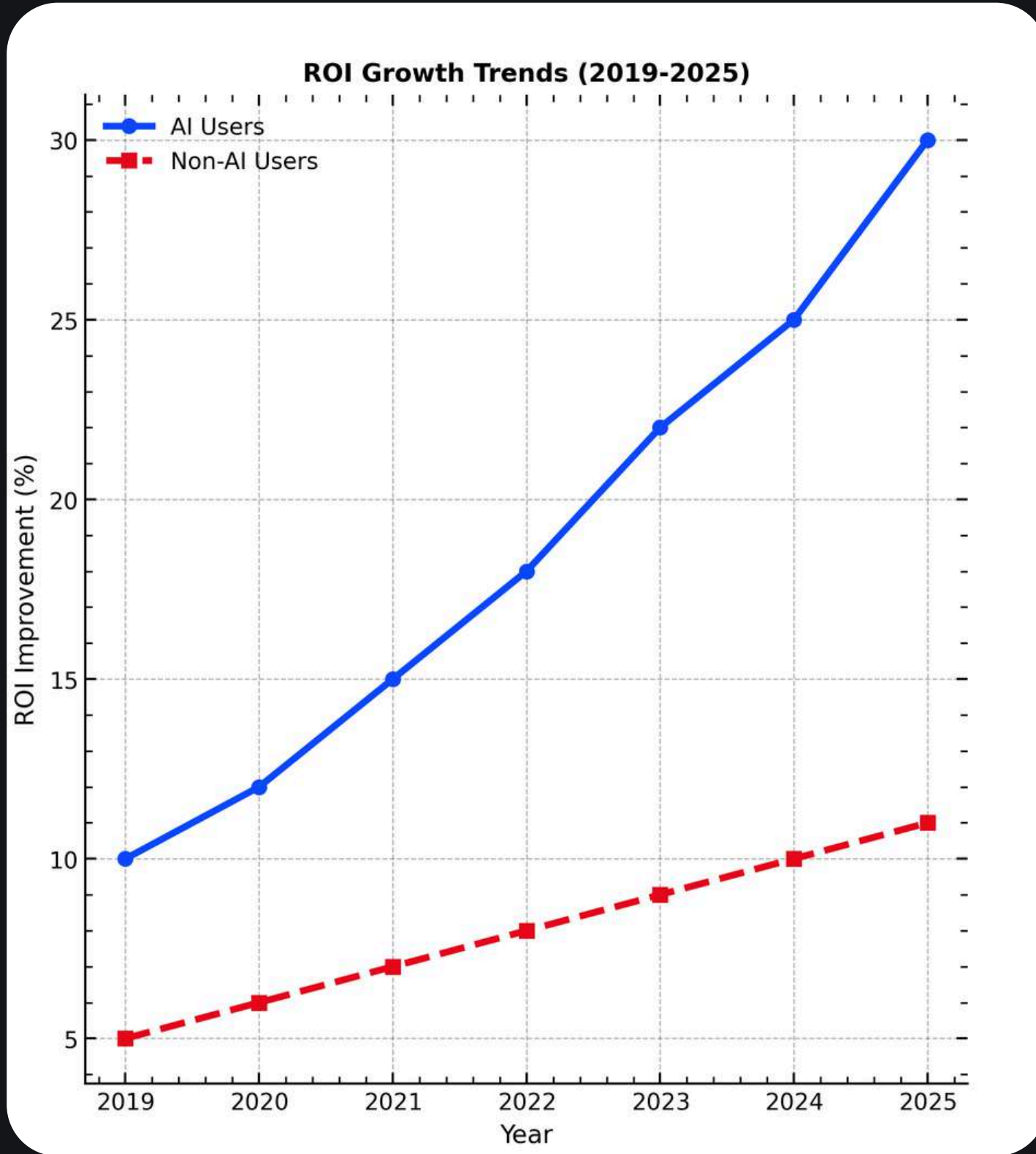
2.1 LLM Kullanım Örnekleri: Benimseme ve Etki



- "Chatbots/Virtual" yüksek performans katkısı (%75) ve yüksek kullanım oranına (%80) sahip. Bu, en çok benimsenen ve fayda sağlayan alanlardan biri.
- "Personalization" çok yüksek benimsenmiş ama katkısı biraz düşük (%40)
- "Customer" destek alanı ise hem katkı hem benimsenme açısından en düşük seviyede.



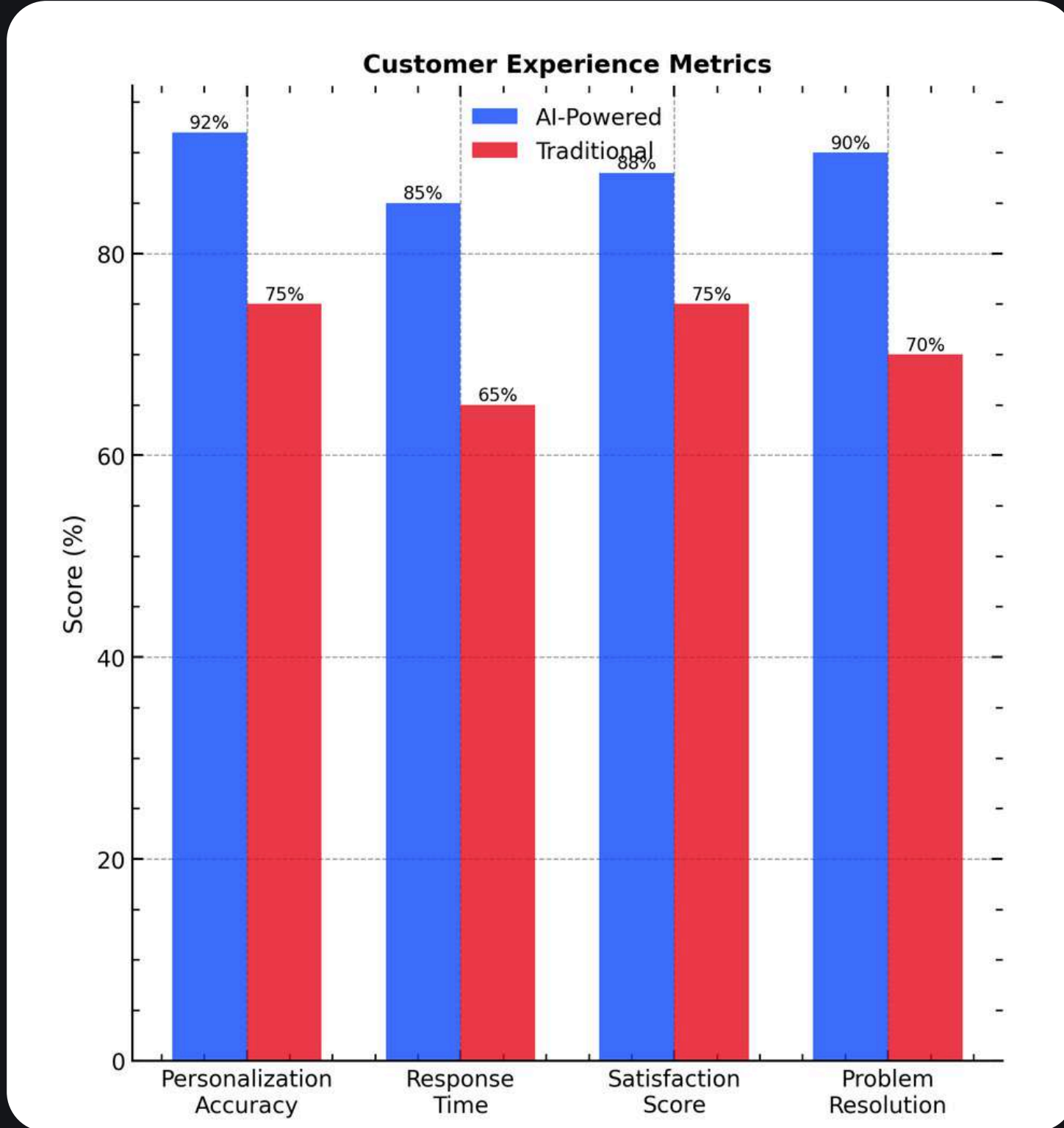
2.2 ROI Büyüme Trendleri (2019–2025)



- AI kullananlar 2025'te ROI'yi %30'a kadar çıkarmış.
- Non-AI firmalar ise 2025'te sadece %12 civarında.



2.3 Müşteri Deneyimi Ölçümleri



Müşteri deneyimine dair dört temel metriğin AI destekli sistemlerle ne kadar iyileştiğini gösteriyor:

- Kişiselleştirme doğruluğu
- Yanıt süresi
- Memnuniyet skoru
- Problem çözme

AI tabanlı sistemler tüm alanlarda daha yüksek skorlar almış. Özellikle:

- Kişiselleştirme: %92 vs %75
- Yanıt süresi: %85 vs %65





3. İş Gücüne Etkileri: Dönüşen Roller ve Beceri Dönüşümü

Beceri	2019 Talep (%)	2025 Talep (%)	Büyüme Oranı (%)
AI & Büyük Veri	15	85	467
Analitik Düşünme	45	90	100
Teknolojik Okuryazarlık	25	80	220

İş Gücü Dönüşümü



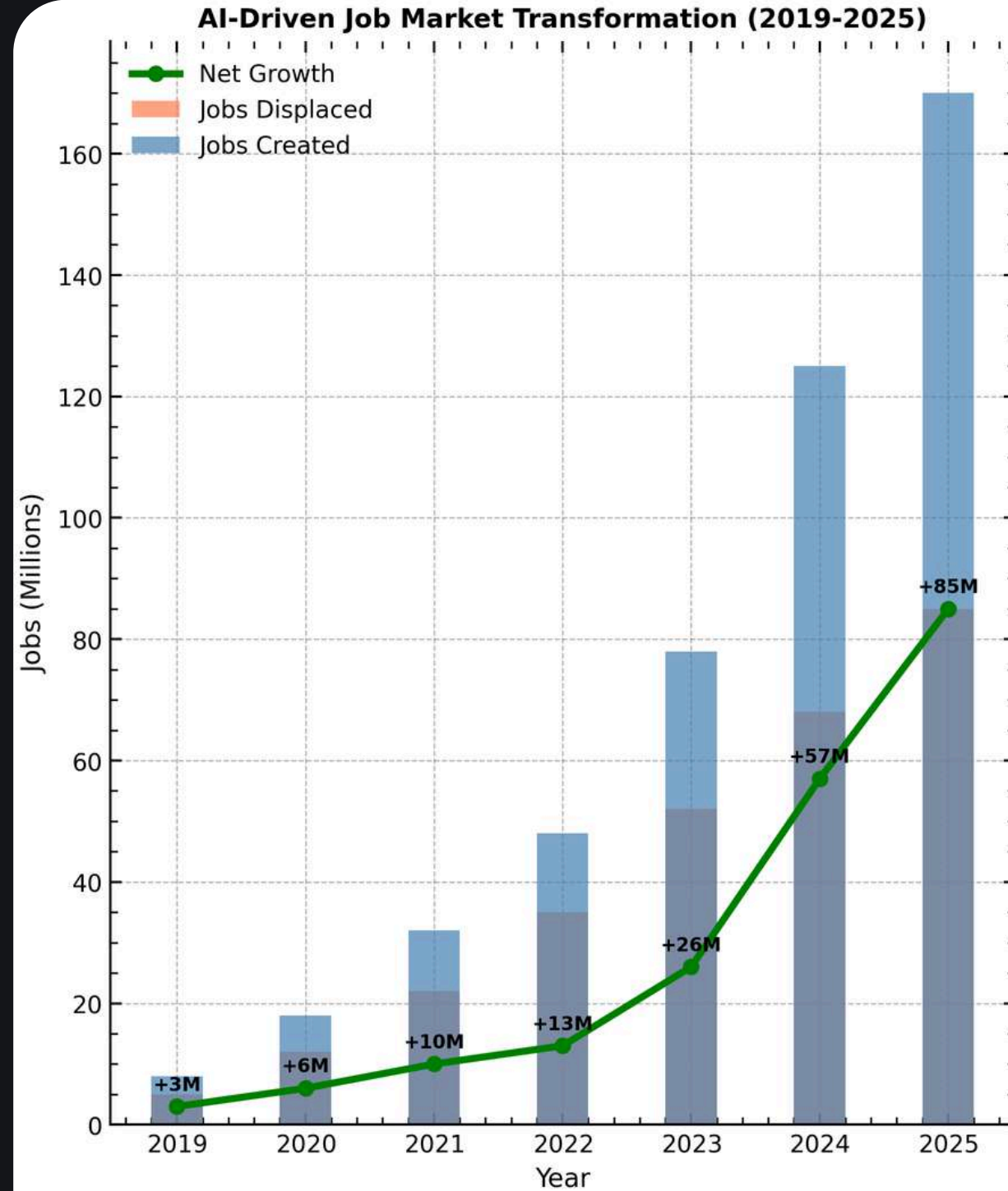
2019–2025 arasında 85 milyon iş kaybı, 170 milyon yeni dijital iş yaratıldı.

En hızlı **azalan** roller: Veri girişi, çağrı merkezi, idari destek

En hızlı **artan** roller: AI/ML uzmanı, veri analisti, AI prompt engineer, dijital pazarlama



3.1 Yapay Zeka Tabanlı İş Gücü Dönüşümü (2019–2025)

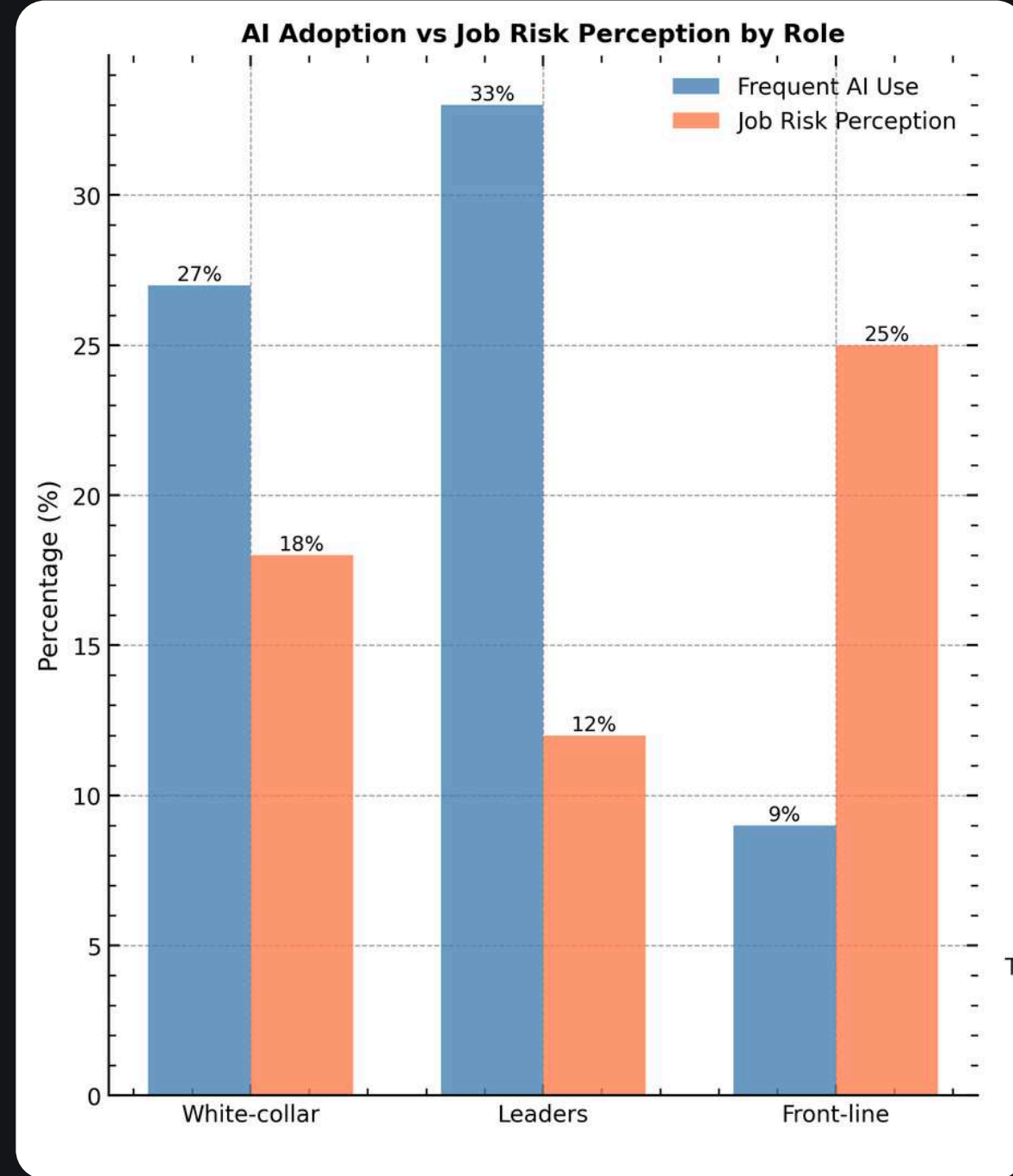


Kaynak: WEF, LinkedIn Economic Graph, Gallup)

- 2025'e kadar 180 milyon iş yaratılırken, 145 milyonu kaybediliyor.
- Net +35M yeni iş ortaya çıkıyor.
- Her yıl artan şekilde daha fazla iş yaratılıyor, ancak iş kayıpları da büyüyor.



3.2 Yapay Zeka Adaptasyonu ve Rol Bazında İş Riski Algısı



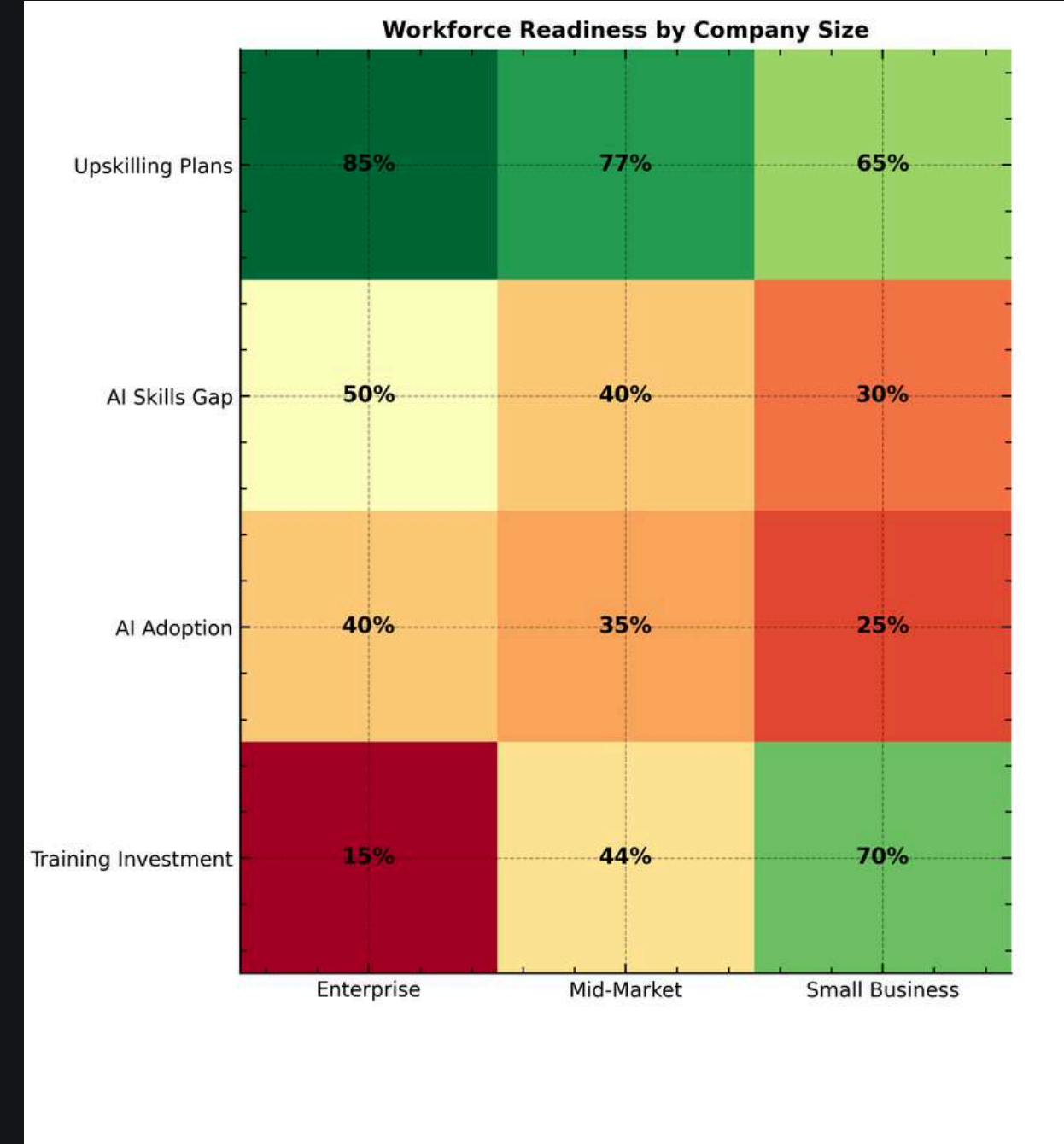
- Liderler: AI'yı en sık kullanan grup (%33), risk algısı en düşük (%12)
- Beyaz yakalılar: Yüksek kullanım (%27), orta düzey risk algısı (%18)
- Ön cephe (front-line/uzman ve uzman yardımcısı pozisyonları): En düşük AI kullanımı, daha yüksek risk (%25)

Kaynak: WEF, LinkedIn Economic Graph, Gallup)



3.3. Şirket Büyüklüğüne Göre İş Gücü Hazırlığı

- Büyük şirketler: Yüksek planlama ve AI yatırımı yapmış ama eğitim yatırımı düşük.
- KOBİ'ler: Eğitim yatırımı yüksek ama AI benimseme düşük.
- Orta ölçekli şirketler: Dengeli ama AI açığı sürüyor.



Kaynak: WEF, LinkedIn Economic Graph, Gallup)





4. Ekonomik Büyüme ve Performans Göstergeleri

KPI	AI Kullananlar (%)	Kullanmayanlar (%)	AI ile İyileşme Oranı %
Gelir Artışı	30	8	22
Dönüşüm Oranı	15	2	13
ROI	25	10	15
Müşteri Memnuniyeti	25	15	10
Yanıt Süresi Azalması	60	10	50
Sepet Terk Azalması	15	5	10



4.1. Ekonomik Büyüme ve KPI'lar Üzerindeki Etki



Pazar Büyüklüğü ve Yatırım Getirisi (ROI)

AI destekli e-ticaret pazar büyüklüğü 2019'da 3,2 milyar 'dan 2025'te 8,65milyar'a yükseldi; 2026'da ise 9,9 milyar \$'a ulaşması bekleniyor. Bu, %17,5 yıllık bileşik büyüme oranına (CAGR) karşılık geliyor.

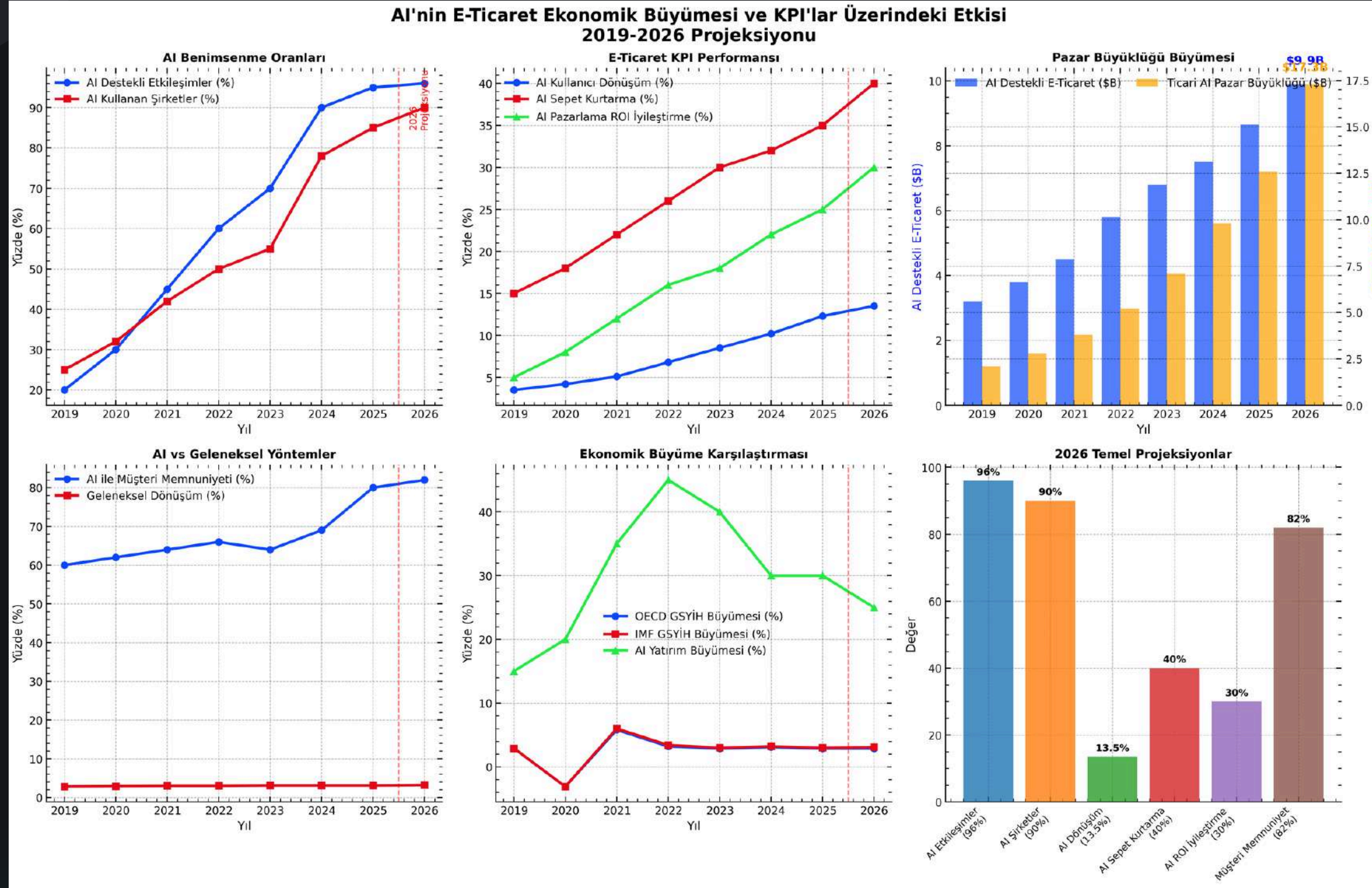
Ticari AI pazar büyüklüğü 2019'da 2,1 milyar 'dan 2025'te 12,6milyar'a, 2026'da ise 17,3 milyar \$'a çıkarak %35,2 CAGR ile en hızlı büyüyen segment oldu.

AI yatırımlarının ROI'si 2019'da %5 iken, 2025'te %25'e, 2026'da ise %30'a yükseldi. AI liderleri, geleneksel yöntemlere göre 2–3 kat daha yüksek gelir ve verimlilik artışı sağladı

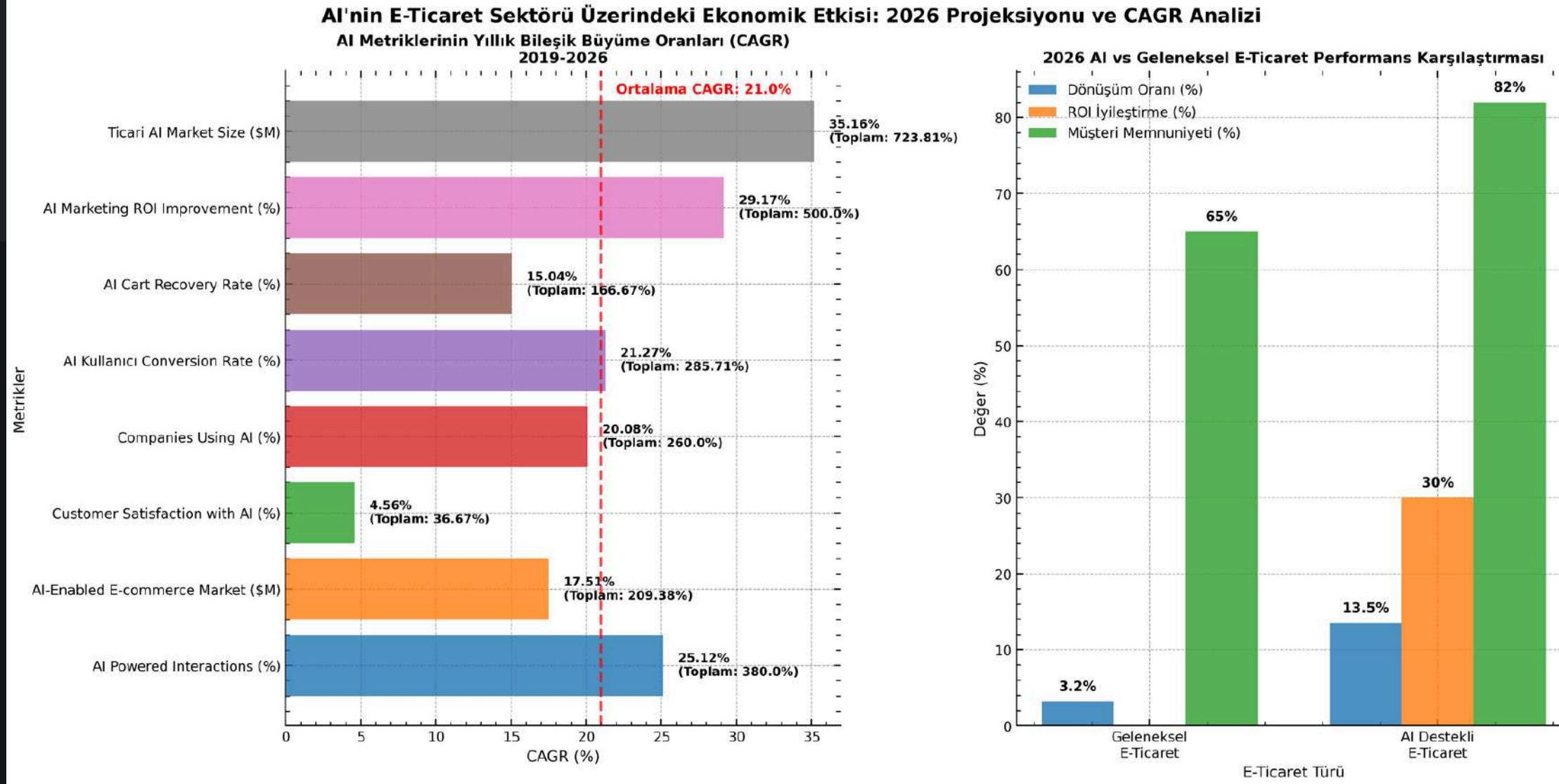
AI kullanan e-ticaret firmaları, dönüşüm oranlarında 4 kat, sepet kurtarma oranında 2,7 kat, pazarlama ROI'sinde ise 6 kat iyileşme sağladı. 2026'da bu farkların daha da açılması bekleniyor.

5. 2026 Perspektifi: Projeksiyonlar ve Yol Haritası

2019–2025 döneminde e-ticaret sektöründe yapay zeka (AI) ve büyük dil modellerinin (LLM) entegrasyonu, ekonomik büyüme, temel performans göstergeleri (KPI'lar), müşteri deneyimi ve yatırım geri dönüşü (ROI) üzerinde çarpıcı etkiler yarattı. 2026 için yapılan projeksiyonlar, bu dönüşümün hızlanarak devam edeceğini gösteriyor.



5.1 CAGR Analizi ve 2026 Karşılaştırması



AI/LLM adaptasyon hızı devam ederse, 2026'da e-ticaretin neredeyse tamamı AI ile entegre olacak.

Regülasyonlar: AB AI Act ve benzeri düzenlemeler, şeffaflık ve güvenlik standartlarını yükseltecek; firmaların etik ve veri güvenliği yatırımlarını artırması gerekecek

Stratejik öneriler:

1. AI yetkinliklerini hızla ölçeklendirin.
2. Kişiselleştirme ve müşteri deneyimi yatırımlarını artırın.
3. Regülasyonlara uyum için veri yönetimi ve etik AI politikaları oluşturun.



5.2 2026 Projeksiyonu: Özet Tablo

Metrik Kategorisi	KPI	2019 Başlangıç	2026 Projeksiyon	CAGR (2019–2026)	Toplam Büyüme
Pazar Büyüklüğü	AI Destekli E-Ticaret Pazar Değeri	\$3.2B	\$9.9B	17.50%	209%
Pazar Büyüklüğü	Ticari AI Pazar Büyüklüğü	\$2.1B	\$17.3B	35.20%	724%
Teknoloji Benimsenme	AI Destekli Müşteri Etkileşimleri	20%	96%	25.10%	380%
Teknoloji Benimsenme	AI Kullanan Şirket Oranı	25%	90%	20.10%	260%
Müşteri Deneyimi	AI ile Müşteri Memnuniyeti	60%	82%	4.60%	37%
İş Performansı	AI Kullanıcı Dönüşüm Oranı	3.50%	13.50%	21.30%	286%
İş Performansı	AI Sepet Kurtarma Oranı	15%	40%	15.00%	167%
İş Performansı	AI Pazarlama ROI İyileştirmesi	5%	30%	29.20%	500%





teşekkürler

www.masqot.co
www.masqotacademy.com



+90 540 010 6778



@masqot.co