İş Süreçleri ve Akıllı Otomasyon Çözümleri



Sıkça Sorulan Sorular

1. İş süreçleri otomasyonu nedir?

İş süreçleri otomasyonu, bir sürecin adımlarının, görevlerinin, kararlarının ve sistem etkileşimlerinin yazılımla modellenmesi, yürütülmesi ve izlenmesidir. İş akışı yönetimi (BPM), karar yönetimi, RPA ve süreç madenciliğini kapsar. Amaç; tekrarlayan işleri azaltmak, süreçleri ölçülebilir kılmak ve değişikliklere hızla uyum sağlamaktır.

2. Otomasyon projesine nereden başlamalıyız?

BBS, projelere süreç madenciliği ve mevcut durum analiziyle başlamayı önerir. IBM Process Mining ile hangi süreçlerin otomasyona en uygun olduğu (yüksek hacim, kurala dayalı, az istisna içeren) veriye dayalı olarak belirlenir. Ardından pilot bir süreç seçilerek otomasyon hayata geçirilir ve elde edilen sonuçlara göre yaygınlaştırma planı yapılır.

3. Hangi iş süreçleri otomatikleştirilebilir?

Finans, muhasebe, insan kaynakları, satın alma, müşteri yönetimi, bankacılık, sigortacılık ve BT operasyonları gibi farklı alanlardaki tekrarlayan, kurallara dayalı ve çok aşamalı süreçler otomatikleştirilebilir. Öncelik; hacmi yüksek, kurala dayalı, çok kişili ve gecikmenin maliyetli olduğu süreçlere verilir. Seçim tahminle değil süreç keşfi ve süreç madenciliği verisiyle yapılmalı; küçük bir pilotla başlayıp kazanımı ölçerek ölçeklemek en güvenli yoldur.

4. İş süreçleri otomasyonu (BPM) projeleri mevcut ERP veya CRM sistemlerimizle entegre çalışabilir mi?

Kesinlikle. IBM Business Automation Workflow ve API çözümleri; SAP, Oracle, Microsoft Dynamics veya kurumunuzun kullandığı özel yazılımlarla entegre edilebilir ve verilerin sistemler arasında otomatik akmasını sağlar.

5. IBM Business Automation Workflow ne için kullanılır?

BAW, önceden tanımlı süreçleri ve her olayda farklı ilerleyen vakaları aynı platformda yönetir. İnsan görevlerini, iş kurallarını, uygulamaları ve belgeleri tek akışta toplar; rol, görev, eskalasyon ve hizmet seviyesi izlemesi sunar. Müşteri kabul, kredi değerlendirme, hasar, satın alma onayı, işe alım, sözleşme ve şikâyet yönetimi tipik örneklerdir.

6. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) ne zaman uygundur?

RPA; kural tabanlı, yüksek hacimli ve ekran üzerinde yapılan görevlerde uygundur: veri girişi, sistemler arası veri aktarımı, mutabakat, rapor hazırlama, fatura işleme. API'si olmayan eski uygulamalarda ve sistemi değiştirmenin zor olduğu durumlarda değer katar. Katılımlı robotlar çalışanla birlikte, katılımsız robotlar kurala veya zaman planına göre çalışır.

7. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) ile standart iş akış otomasyonu arasındaki fark nedir?

İş akış otomasyonu (BAW) insan ve sistem görevlerini uçtan uca bir mimaride koordine ederken, RPA (Yazılım Robotu) özellikle API desteği olmayan eski sistemlerde insanların ekranlarda yaptığı klavye ve fare işlemlerini taklit ederek tekrarlayan görevleri hızla devralır.

8. Karar yönetimi (ODM) neden gerekir?

Fiyatlandırma, uygunluk, risk, kredi limiti veya mevzuat kontrolü gibi kararlar uygulama koduna gömüldüğünde her politika değişikliği birden fazla uygulamada kod değişikliği gerektirir. ODM bu kararları merkezi iş kuralı olarak yönetir; kuralları sürümler, test eder ve karar geçmişini izlenebilir kılar. Böylece aynı koşulda aynı karar verilir.

9. Süreç madenciliği (Process Mining) nedir, ne işe yarar ve otomasyondan önce neden yapılır?

Süreç madenciliği, kurumsal sistemlerdeki işlem kayıtlarını analiz ederek süreçlerin gerçekte nasıl yürütüldüğünü ortaya çıkarır. Gecikmelerin, darboğazların, tekrarların ve süreçten sapmaların belirlenmesine yardımcı olur. Otomasyonu varsayıma değil ölçüme dayandırır ve iyileştirme sonrası aynı süreci yeniden ölçmeyi sağlar. Bozuk bir süreci otomatikleştirmek sorunu da hızlandırır; önce ölçmek bu riski azaltır.

10. Blueworks Live ne işe yarar?

Blueworks Live, iş birimlerinin ve BT'nin süreçleri ortak bir bulut ortamında keşfedip BPMN 2.0 ile modellediği, merkezi bir süreç havuzu sunan platformdur. Süreç haritaları sürüm ve yetkiyle yönetilir. IBM, yapay zekâ destekli süreç haritası oluşturma özelliklerini (Blueworks Live IQ) teknoloji önizlemesi olarak sunuyor.

11. IBM Cloud Pak for Business Automation (CP4BA) nedir, BAW'dan farkı nedir?

CP4BA; iş akışı, karar, süreç madenciliği, RPA, içerik ve belge işleme yeteneklerini modüler tek platformda birleştirir ve Red Hat OpenShift üzerinde konteyner olarak çalışır. BAW ise tek başına iş akışı ve vaka yönetimi çözümüdür. Tek bir yeteneğe ihtiyaç varsa BAW, birden fazla yeteneği ortak mimaride toplamak isteyen kurumlar için CP4BA düşünülür. Sürüm ve lisans kapsamı değişebilir.

12. Yapay zekâ ajanları iş süreçlerine nasıl bağlanır?

IBM Business Automation Workflow ve IBM'in yapay zekâ teknolojileri, iş akışlarının yapay zekâ ajanlarıyla bütünleştirilmesine olanak tanır. Bu sayede ajanlar belirli görevleri yerine getirebilir, kurumsal sistemlerle etkileşim kurabilir ve iş süreçlerine katkı sağlayabilir. Yetkilendirme, insan onayı ve denetim mekanizmaları bu entegrasyonun temel unsurlarıdır. Kullanılabilir yetenekler ürün sürümüne ve lisans kapsamına bağlıdır.

13. Mevcut IBM BPM veya BAW ortamımı nasıl yükseltirim?

Yükseltme yolu mevcut sürüme, özelleştirmelere, veri tabanına ve hedef platforma bağlıdır. IBM, BAW geleneksel kurulumdan konteynere uçuştaki süreç örneklerinin taşınmasını destekliyor; Cloud Pak for Business Automation'a önceki sürümlerden doğrudan yükseltme sınırlıdır. Sürüm ve destek durumu değerlendirmesi, pilot taşıma ve test planı proje başlangıcında yapılmalıdır.

14. BBS iş süreçleri otomasyonu projelerinde hangi hizmetleri sunuyor?

BBS; süreç keşfi ve mevcut durum analizi, otomasyon olgunluk değerlendirmesi, önceliklendirme, kavram kanıtlama ve pilot, çözüm mimarisi, ürün lisanslama danışmanlığı, kurulum, yapılandırma ve sürüm yükseltme, iş akışı, vaka ve karar modeli geliştirme, RPA robotu tasarımı, entegrasyon, kuruma özel yazılım, test, eğitim, bakım ve teknik destek hizmetleri sunmaktadır. Yazılım ve lisans tedariki de yapar.

15. Proje ne kadar sürer ve ne kadara mal olur?

Süre ve maliyet; süreç sayısına, entegrasyonlara, lisans modeline, mevcut sürüme ve altyapıya göre değişir; sabit bir rakam yanıltıcı olur. Ön değerlendirme görüşmesi ve keşif kapsamı netleştirir, pilot çalışma gerçek verilerle kazanımı ve süreyi ölçer.

BBS - Stratejik Çözüm Ortağınız

Bilgi Birikim Sistemleri; dijital otomasyon ve entegrasyon projelerinde kurumunuzun mevcut altyapısını, gerçek süreçlerini ve uzun vadeli hedeflerini analiz ederek çözümün yaşam döngüsünü uçtan uca yönetir; ayrıca yazılım ve lisans tedarik hizmeti sunar.

Keşif, Analiz ve Danışmanlık: Süreç, belge ve entegrasyon envanterinin çıkarılması; hacim, kullanıcı ve mevzuat gereksinimlerinin belirlenmesi.

Mimari ve Ürün Seçimi: Çözüm mimarisi, lisanslama ve kapasite planlaması; ürün karşılaştırmalarının gerçek senaryolarla yapılması.

Kavram Kanıtlama (PoC) ve Pilot: Kritik kullanım senaryolarının, performansın ve entegrasyonların kontrollü ortamda doğrulanması.

Kurulum, Yapılandırma ve Entegrasyon: ERP, CRM, SAP, Microsoft 365 ve kuruma özel sistemlerle kusursuz bütünleşme.

Kuruma Özel Geliştirme: Standart ürünlerin karşılamadığı noktalar için özel ekranlar, iş akışları ve servislerin kodlanması.

Test, Eğitim ve Canlıya Geçiş: İşlevsel ve performans testleri, kullanıcı ve yönetici eğitimleri, kontrollü canlıya alma operasyonu.

Bakım, Destek ve İyileştirme: Önleyici bakım, sürüm yükseltme, 7/24 teknik destek ve sürekli iyileştirme döngüleri.