Yapay zekâ yatırımına karar vermek

Kurgu örnek karar raporu — Mavi Tedarik

35 çalışanlı uydurma bir şirketin müşteri taleplerini ele alıyoruz. Şirket, süreç ve fayda rakamları gerçek müşteri verisi değildir.

Yönetimin sorusu: Küçük ekipte artan talep yükünü, müşteri yanıtının kalitesini düşürmeden nasıl karşılarız?

Örnek karar: Önce tek süreçte kontrollü pilot. Düşük senaryoda nakit geri ödeme yok; karar yalnız yüksek beklentiye dayanamaz.

Kararın sahibi	Yönetim ve süreç sorumlusu
İş sorunu	Talep kaydı, tekrar kayıt ve yönlendirme yükü
İncelemenin çıktısı	Seçenek karşılaştırması ve yatırım kararı
Uygulama sınırı	Kurulum ve canlı kabul ayrı çalışmadır

Ne incelendi?

Kapsam: Müşteri talebinin alınması, kaydı ve yanıt için yönlendirilmesi.

Kurgu baz: Ayda 1.000 talep; işlem başına 12 dakika aktif çalışma; toplam 200 kişi-saat. Bekleme süreleri bu hesaba katılmıyor.

İnceleme: Yönetim hedefi, işi yapan roller, mevcut sistem, izinler, hata ve tekrar örnekleri.

Gerçek raporda her sayı kaynak, tarih ve ölçüm/beyan/tahmin etiketi taşır. Buradaki değerlerin tamamı öğretim amaçlı varsayımdır.

Girdi	Kurgu baz	Gerçek çalışmada kanıt
Hacim	1.000 talep / ay	Kişisel veri içermeyen sayım
Aktif süre	12 dakika / talep	Temsilî süre ölçümü
İnsan yükü	200 saat / ay	Hacim × aktif süre
Onay	Süreç sahibi	Yazılı baz ve kapsam teyidi

Üç seçenek, bir karar

1. Mevcut CRM ve süreç düzeni: Önce kullanılmayan özellikleri ve kayıt standardını değerlendirmek.

2. Kurala dayalı otomasyon: Talebi bir kez kaydetmek, doğru kişiye yönlendirmek; belirsiz işlemi insan onayına almak.

3. Yapay zekâ destekli taslak: Kaynağı bulunan yanıta taslak üretmek; müşteri taahhüdünü insanın onaylaması.

Örnek tercih: İkinci seçenekle dar pilot; üçüncü seçenek ancak kaynak doğruluğu ve yetki koşulları sağlanınca. Her işe yapay zekâ eklenmiyor.

Seçenek	Güçlü yanı	Ön koşul / karar
Mevcut araç	Düşük değişim yükü	Lisans ve işlev incelemesi
Kural otomasyonu	Tanımlı kaydı ve yönü uygular	API, izin ve istisna testleri
YZ taslağı	Metin hazırlığına destek	Kaynak ve insan onayı

Fayda ve maliyet senaryoları

Gerçek çalışmada ilk yatırım, sistem bağlantıları, harici araçlar ve devam eden işletim giderleri birlikte değerlendiriliyor. Bu kamuya açık örnekte uygulama fiyatları yer almıyor.

Aşağıdaki kapasite değerleri kurgu varsayımlardır. Kazanılan çalışan zamanı doğrudan nakit tasarrufu anlamına gelmiyor.

Yatırım kararında düşük, orta ve yüksek fayda-maliyet senaryoları karşılaştırılıyor. Nakit geri ödeme oluşmayan seçenek de açıkça gösteriliyor; uygulama bütçesi ve getiri hesabı şirketinize özel teklif ve doğrulanmış girdilerle hazırlanıyor.

Gösterge	Düşük	Orta	Yüksek
Net kapasite (saat/ay)	36	72	108

Pilot ve kabul koşulları

Örnek pilot: İki hafta, kişisel veri içermeyen kontrollü 100 talep; normal/tekrar/hata senaryoları. Canlı kişisel veri kullanımı öncesinde ayrı veri koşulları sağlanır.

Önerilen eşikler:100 tekrar denemesinde çift kayıt 0; yetkisiz işlem 0; insan onayı atlama 0; normal kayıt/yönlendirme en az%95; işlem başına toplam insan süresinde en az%20 iyileşme. Bunlar henüz gerçek müşteri tarafından onaylanmış ölçütler değildir.

Durdurma: Yetkisiz işlem veya veri sızıntısı. Daraltma: Kalite/maliyet/süre eşiği sağlanmadığında kapsam yeniden değerlendirilir.

İnceleme kabulü sistem kurulumu kabulü değildir. Kurulum, ayrı teklif ve gerçek ortam testi gerektirir.

Kontrol	Geçme koşulu	Kanıt
Tekrar kayıt	100 denemede 0 çift kayıt	Tekrar test tutanağı
Yetki / onay	0 yetkisiz işlem ve atlama	Rol ve onay testleri
Normal akış	En az %95 doğru sonuç	Kontrollü örnek kayıtları
İnsan süresi	En az %20 iyileşme	Önce / sonra ölçümü

90 günlük plan ve yönetim kararı

Gün 1–30: Baz ölçüm, süreç sahibinin teyidi, veri/erişim koşulları ve pilotun yazılı kapsamı.

Gün 31–60: Ayrı uygulama teklifiyle pilot, kontrol ve istisna denemeleri; gerektiğinde uzmanların koordinasyonu.

Gün 61–90: Ölçüm, kabul, devam/daraltma/durdurma kararı. Gerçek sonuç yeni hesapla raporlanır.

Elinizde kalan: Gerekçeli seçenekler, maliyet/fayda senaryosu, risk ve ön koşullar, pilot ölçütleri ve 90 günlük plan. İç operasyon kılavuzu veya hazır sonuç garantisi değildir.

Dönem	Müşterinin katkısı	Karar belgesi
1–30 gün	Hedef, erişim ve baz teyidi	Pilot kapsamı ve ön koşullar
31–60 gün	Kontrollü örnekleri değerlendirme	Pilot ölçüm ve hata kaydı
61–90 gün	Sonuç ve kabul görüşmesi	Devam / daralt / durdur kararı

Kaynak yaklaşımı / Source approach: Brewster AI Readiness Assessment; AWS Generative AI Lifecycle. dogancoban.com — 10.10.2026.