

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 yanıtı 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

Maliyet ve üç senaryo

İlk yatırım 40.000 TL: Tek akış kurulumu 23.000, basit bağlantı 5.000, varsayımsal geçiş 12.000.

Aylık 7.000 TL: Hizmet 4.500, varsayımsal harici araç 1.500, ilave işletim 1.000. Bütün tutarlar KDV hariç; örnek geçiş/harici giderler fiyat taahhüdü değildir.

Kapasite kazanımı nakit tasarrufu değildir. Aşağıdaki nakit hesabına boşalan saatlerin parasal karşılığı eklenmedi.

Gösterge	Düşük	Orta	Yüksek
Net kapasite / Capacity h/mo	36	72	108
Nakit fayda / Cash benefit TRY/mo	7.000	16.000	26.000
Net / Net TRY/mo	0	9.000	19.000
İlk yıl net / Year1net TRY	-40.000	68.000	188.000
İlk yıl ROI / Year1ROI	-%100	%170	%470
Geri ödeme / Payback months	Yok / None	4,44	2,11

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.