**"Rutin ve operasyonel işlerimizi robotlara aktararak %90-95 zaman tasarrufu elde etmeye başladık”**

Teknolojinin hayatımıza kazandırdıkları elbette ki saymakla bitmez. Kuzey Kıbrıs Turkcell de gelişen ve hayatı kolaylaştıran, iş yapışlarını değiştiren, yeni süreçleri hemen hayatına katan bir şirket. RPA (Robotic Process Automation) yazılım robotları tam da bu noktada hayatımıza giren, bir çalışan gibi uygulama ve programlara erişebilen, dijital ortamda olan verileri okuyup işleyebilen, analiz edip sonucu raporlayabilen yeni bir teknoloji…

**Kuzey Kıbrıs Turkcell İş Destek Genel Müdür Yardımcısı Burcu Topal RPA ile ilgili soruları yanıtladı:**

* **Robotik Süreç Otomasyonu nedir? Bu otomasyonla neler yapılabilir?**

RPA (Robotic Process Automation) yazılım robotları, bir çalışan gibi uygulama ve programlara giriş yapabilen, veri okuyup işleyebilen, analiz edip sonucu raporlayabilen yeni bir teknolojidir. Robotik Süreç Otomasyonu teknolojisinde robotlar, rutin işleri ‘insansız’ bir şekilde yaparlar ve bu robotlar ‘dijital çalışan’ olarak da nitelendirilebilirler. Rutin işlerin robot kullanıcılara yaptırılmasıyla birlikte çalışanlar katma değer yaratan işlerine odaklanabilir, eforlarını bu işlere aktarabilirler. RPA robotları örneğin, e- postalarınızı okuyabilir, varsa e-postadaki ekli dosyaları açabilir, bunları düzenleyip arşivleyebilir, dosyalar arasında bilgi aktarımı yapabilir, bilgi girişi ve hesaplamalar yapabilir; fatura tutarı doğrulaması yaparak fatura düzenleyebilir, izin verilen uygulamalara girerek verilen görevleri hatasız bir şekilde tamamlayıp sistemden çıkış yaparak bu ve benzeri süreçleri yönetebilirler.

* **Kuzey Kıbrıs Turkcell olarak Robotik Süreç Otomasyonu’nu uygularken hedef ve amaçlarınızdan biraz bahsedebilir misiniz?**

Kuzey Kıbrıs Turkcell olarak dijitalleşme her zaman odağımızda oldu. 2021 yılının sonunda organizasyonumuzda oluşturduğumuz İş Süreçleri Yönetimi ve Sürekli İyileştirme Bölümü’müz ile berebar dijitalleşmeyi iş süreçlerimizde de gerçekleştirmek amaçlı RPA teknolojisini bünyemizde denedik ve olumlu sonuçlar sonrasında 2 ay gibi kısa bir sürede eğitim ve kurulumlarımız tamamlayarak süreçlerimizi otomasyona geçirmeye başladık.

* **Kurumlar bu teknolojiyi hayata nasıl geçirebilirler? Kendi deneyimlerinizden de yararlanarak kısaca özetleyebilir misiniz?**

RPA yazılım robotlarını hayata geçirebilmek için öncelikle otomasyonu hedeflenen sürecin girdilerinin dijital olması gerekmektedir. Yani bir e-posta ya da bilgisayarınızdaki bir klasör dijital girdiye örnek gösterilebilir. Dijital girdileri olan süreç tanımlanıp, analizi tamamlandıktan sonra RPA developerlarımız tarafından süreç robota tanımlanıp hayata geçirilmektedir. Az önce belirttiğim gibi uygulaması ve kurulumu oldukça hızlı olan RPA’nın kullanımı için de Turkcell Global Bilgi’den destek alarak süreçlerimizi hayata geçiriyoruz. Kuzey Kıbrıs’ta bundan sonraki amaçlarımızdan biri de kendi hayatımızda katma değer yaratan bu teknolojiyi ada genelinde kurumlara yayabilmek.

* **Özellikle hangi sektörlerde, hangi bölümlerde en fazla kullanılıyor?**

Robotik süreç otomasyonlarını artık hemen her sektörde görmek mümkün. Bankacılık ve finans, sigortacılık, sanayi ve üretim, e-ticaret, telekomünikasyon, teknoloji, enerji, kamu, müşteri hizmetleri sektörlerinde kullanımı oldukça yaygındır. Sektörel olarak RPA teknolojisinden söz ederken hangi iş birimlerinde neler yapabilir şöyle örnekleyebiliriz. RPA robotları, kendilerine aktarılan görevleri yürütmek için çeşitli kaynaklardan veri alıp kullanabildikleri için yoğun veri yönetimi gerektiren tüm departmanlarda; örneğin müşteri hizmetleri, çağrı merkezi, satış ve pazarlama departmanlarında etkin bir şekilde kullanılabilirler. Diğer yandan kurumların finansal operasyonlarında otomatik fatura oluşturabilirler, faturaları siparişlerle eşleyebilirler, ödeme işlemlerinde otomasyon sağlayıp, muhasebe bölümlerine hız ve verimlilik kazandırırlar. Özetle aslında sektör ve departman gözetmeksizin dijital ortamdaki tüm vakit alan, rutin, operasyonel işleri RPA robotlarına delege edebiliriz.

* **RPA şirketlere, kurumlara ne kazandırıyor?**

RPA teknolojisi, kurumlara tasarruf avantajı sağlayıp, zaman ve kaynak tüketen rutin işlerin sorumluluğunu üstlenerek kurumlara bu işleri ‘insansız’ bir şekilde gerçekleştirme ve süreçleri daha verimli hale getirme imkanı sunuyor. RPA yardımı ile verimlik artarken hata oranları da sıfıra düşüyor. Ayrıca zamandan da tasarruf sağlayarak ‘dijital’ çalışan olarak şirketlere 7/24 katkı sunuyor.

**“Hedefimiz 2022 sonuna kadar toplamda 150 bin, 2023 sonuna kadar da 500 bin dakika tasarruf sağlamaktır”**

* **Kuzey Kıbrıs Turkcell olarak RPA’i hangi iş süreçlerinizde kullanıyorsunuz? Bunun size faydalarını aktarır mısınız?**

Kuzey Kıbrıs Turkcell olarak RPA robotlarımızı rutin-tekrarlayan ve otomatize edebileceğimiz tüm süreçlerimize uyarlamayı amaçlıyoruz. Mayıs ayında bünyemize kattığımız robotlarımız ile çağrı merkezi, satış ve müşteri operasyon raporlarını,

RPA robotlara aktararak %90-95 zaman tasarrufu elde etmiş olduk. Katma değeri düşük işleri robota aktardığımız için hem çalışan verimliliğini hem de memnuniyetini artırmış oluyoruz. Örneğin çağrı merkezi performans takibi için farklı sistemlerden manuel olarak derlenen performans takip raporlarını tamamlamak 90 dakika alırken bu süre RPA ile 5 dakikaya düştü. Yine bir başka örnekte satışı yapılan cihazlara ait raporlar ilgili bayi ve distribütörleri ile tek tek mail atılarak paylaşılıyor, manuel yapıldığında 4 saat alıyordu. Bu işlemi de robotla 3 dakikada yapılarak şirketimize zaman tasarrufu sağlanmıştır.

**Tüm bunlara baktığımızda robotların insanların elinden mesleklerini değil iş yüklerini aldığını da özellikle vurgulamak isterim.** RPA teknolojisi ile hedefimiz 2022 sonuna kadar toplamda 150 bin dakika tasarruf sağlamaktır. Bünyemize katacağımız yeni robotlarla 2023 sonuna kadar hedefimiz 500 bin dakika tasarrufa ulaşmak olacak.