

# Intelligent Automation

## Cognitive Intelligence (Machine Learning) ile Dijital İş Gücü

## Unite BT Türkiye’de Bir İlke İmza Atarak Robotlara Zekâ Kazandırdı

Robotik Süreç Otomasyonu (RSO/RPA) öncesinde; Kurumun “info” mail adresine günde ortalama gelen 5.000 adet müşteri mailinin Kurum personeline tek tek değerlendirmesi yapılmaktaydı. Değerlendirilen 5.000 adet müşteri maili yine Kurum personeline İş Yönetim Sistemi’ne giriş yapılarak, ilgili birime yönlendirilmekte ve böylelikle tüm bu maillerin ilgili Personel tarafından yorumlanması, sınıflandırılması ve ilgili birimlere yönlendirilmesi bile ayrı zaman alan ve insan yorumu gerektiren bir eylem olarak karşımıza çıkmaktaydı.

Mevcut e-mail altyapısı ve İş Yönetim Sistemi’nin birbirleriyle entegre edilememesi başlıca sorunlardan bir tanesiydi. Bu nedenle kategorize edilen maillerin İş Yönetim Sistemi’ne girişi çalışanlar aracılığıyla yapılmaktaydı.

Ortalamada 5.000 adet mail için yapılan tüm bu işlemler nedeniyle, maillerin devamlı suretle birikmesi ve müşteri taleplerine geç dönüş yapılması gibi önemli sıkıntılar ile karşı karşıya kalılmaktaydı. Bu durum, taahhüt edilen SLA değerlerinin aşılmasına neden olurken, Kurum’un da, müşterilerine verdiği destek taahhütlerini yerine getirememesi, gelen talepleri zamanında yanıtlayamaması nedeniyle de müşteri memnuniyetinde hedeflerinin tutturulamaması neticesine yol açmaktaydı. Mevcut altyapıların birbirleriyle entegre edilmesi düşünülmüşse de yapılacak bu işlem hem zaman, hem de maliyet açısından efektif değildi. Her durumda insan yorumu işin içine katılmadan, dijital bir dönüşümün sağlanması mümkün olmayacaktı. İşte tüm bu değerlendirmeler ışığında, artık Robotik Süreç Otomasyonu projesinin devreye alınması kaçınılmaz olmuştur.

### PROJE ÖZETİ

Proje kapsamında öncelikle çalışanlar tarafından yorumlanarak sınıflandırılmış mevcut mailler, Google Cloud ML algoritmasını eğitmek için kullanılmıştır. Sonraki aşamada gelen maillerin tamamı dijital işgücü tarafından yorumlanacak şekilde robotlar sürece entegre edilmiş ve tüm mailler eğitilen Google Cloud Doğal Dil İşleme (NLP) ve sınıflandırma algoritmaları ile sanal işgücü tarafından yüksek başarı oranıyla kategorize edilmiştir.

Bu adımın ardından yönlendirilmek üzere kategorilere ayrılan mailler, sanal işgücü için tanımlanan robot hesaplarıyla İş Yönetim Sistemi’ne otomatik olarak girilmiştir; mail konusu, gövdesi, ekleri, görselleri vb. mailin tüm içeriği uygulamanın ilgili alanlarına girilmiş ve belirlenen birimin yanıtlanması için yeni kayıt oluşturulmuştur.



### PROJE KAZANIMLARI

Robotik Süreç Otomasyonu teknolojisiyle insan yorumu da gerektiren bu süreç çok hızlı ve düşük maliyet ile mevcut altyapılar üzerinde herhangi bir değişiklik yapılmadan sanal iş gücü üzerine devredilmiştir.

#### Hızlı Entegrasyon ve Düşük Maliyet ile;

- Müşteri taleplerini yanıtlama süresi %80 oranında kısalmıştır.
- Taahhüt edilen SLA değerleri karşılanarak müşteri memnuniyeti arttırılmıştır.
- Gelen mailler ara verilmeksizin 7/24 ilgili birimlere sınıflandırılarak yönlendirilmiştir.
- Dört hafta gibi çok kısa bir sürede sanal iş gücü tüm sürece adapte edilmiştir.
- Mevcut altyapı üzerinde çalışan hiçbir uygulamada kurulum veya değişiklik yapılmamıştır.
- Sanal çalışanlardan, normal çalışanlara oranla toplamda 3 ila 15 kat daha fazla verim alınmıştır.

### INTELLIGENT RPA

Sanal işgücü, iş süreçlerindeki tekrarlayan ve öngörülebilir işleri, kesintisiz ve tutarlı bir şekilde çalışan davranışlarını taklit ederek üstlenebilmektedir. Sanal işgücünün Google Cloud ML algoritmalarıyla entegrasyonu artık insan yorumu gerektiren durumlarda, robotlar kendi kararlarını alabilecek seviyeye ulaşmışlardır. Hatta aldıkları kararlardan emin olamadıkları durumlarda, aldıkları kararları insan onayına sunabilmektedirler. Bu sayede insan yorumu ve kararı gerektiren iş süreçlerine de hızlı, düşük maliyetle, sürekli ve kesintisiz hizmet vererek katılım sağlanabilmektedir.

Google Cloud Vision algoritmalarının gücüyle robotlar herhangi bir görsel içerisinde varlık tanımlama, yüz tanımlama, logo algılama vb. işlemleri başarılı şekilde gerçekleştirmektedir. Optik Karakter Tanıma (OCR) teknolojisi sayesinde görüntü kalitesi bozuk dahi olsa çeşitli dillerdeki metinler otomatik olarak tespit edilip ayıklanabilmektedir. Tüm görseller ihtiyaçlarınız doğrultusunda sizler tarafından özelleştirilmiş kategorilere göre sınıflandırılabilir. RPA Dijital İşgücünün Google Cloud ML ile karar verebilme yeteneği kazanması ve çalışan davranışını taklit edebilme yeteneği sayesinde, sanal robotlar birbirlerinden tamamen farklı mevcut bilişim altyapılarınız üzerinde herhangi bir kurulum veya değişiklik gerektirmeden kendi kararlarını vererek tüm süreçlere çok hızlı ve düşük maliyetle entegre edilebilmektedir.

### UniteBT

1998 senesinde kurulan Unite BT Türkiye’de Dijital İşgücü alanındaki en tecrübeli şirkettir 40’in üzerinde kurum ile yaklaşık 250 süreci Robotic Process Automation (RPA) Dijital İşgüçleri üzerinde çalıştırmaktadır. Bu süreçleri RPA Machine Learning ile entegre eden ilk ve tek kuruluş olan Unite BT, günde 10.000+ işlemi Machine Learning Teknolojisi ile gerçekleştirmektedir.

Unite BT, Machine Learning Teknolojisi ile tüm iş süreçlerini Dijital İşgücüne entegre ederek yüksek katma değer sağlamaktadır. Üç aylık bir öğrenim süreci sonrasında %80 gibi yüksek bir başarı elde ederken, müşteri dönüşlerinde de büyük bir ivme yakalanmaktadır. Ortalama dönüş süresi 2 günden 2 saate düşerken, maliyetlerde de %150 oranında azalma gerçekleşmektedir.

“Yapay zeka yeteneğine sahip sanal robotlar düşük maliyet, hızlı entegrasyon, hatasız ve kesintisiz çalışabilme özellikleri sayesinde yeni bir iş gücü modeli döneminin başlamasına neden olmuştur.”



Metin Uzuner, Unite BT, Automation Manager