

## SÜREÇ YÖNETİMİ

AYŞE ÖZKIRAN

Norm Digital, Süreç Kıdemli Uzmanı

[ayseozkiran@normdigital.com](mailto:ayseozkiran@normdigital.com)

### Özet

*İşlerinin üzerinden bir yıl geçmesine rağmen, kaç çalışan hala işteki ilk günlerine getirdikleri dizginlenemez enerji ve coşkuya sahip? Süreçlerinizi gözden geçirip verimsiz rutinlerinizi ortadan kaldırmak, motivasyonunuzu ve başarı odaklılığınızı artıracaktır. Unutmayın ölçmeden geliştiremezsiniz. Dijital çözümler ile desteklenen süreç yönetimi yaklaşımını bu yazıda bulabilirsiniz.*

### Hayatında Süreçlerinizi Yönetin

İşlerinin üzerinden bir yıl geçmesine rağmen, kaç çalışan hala işteki ilk günlerine getirdikleri dizginlenemez enerji ve coşkuya sahip? Kaç kişi hala bir fark yaratabileceğine inanıyor? Verimsiz rutinler, kurumsal bürokrasi ve yönetim çok fazla sayıda çalışan için hırsı öldürüyor ve enerjiyi tüketiyor. Bu, çalışanlar için moral bozucudur ve ayrıca çalışanlarının tam enerjisine, bağlılığına ihtiyaç duyan şirketler için de bir israftır. Herhangi bir işin yeniliği yıpranacaktır, ancak şirketler örgütsel sürüklenmenin gerçek nedenlerine - zaman harcayan ve çıktığı sınırlayan tüm uygulamalara, prosedürlere ve yapılara - saldırırsa, çalışanlar enerjik ve bağlı kalabilirler, sadece semptomlara değil. Semptomlar, çok fazla çaba sarf etmeden ortadan kaldırılacak küçük rahatsızlıklar gibi görünebilir - çok fazla toplantı, anlamsız hedefler ve kimsenin umursamayacağı işlerde boşa harcanan zaman.

Ancak bu belirtiler temel sorunlardan kaynaklanmaktadır. Şirketler odaklarını kaybettiklerinde, çalışanları veya işin geleceği için fark yaratmayan şeylere para harcadıklarında ve kullanım dışı olan işletme modellerini kullandıklarında, sıkıntıya düşer ve işgücünün zamanını, yeteneğini ve enerjisini boşa harcarlar.

## İşletim Modelini Yeniden Tasarlayın



Portföyü düzene soktuktan ve bütçeleri sıfırladıktan sonra, işleri çıkmaza sokan gereksiz işleri veya işlevsiz süreçleri ortadan kaldırmak için işletme modelini - yani şirketin stratejisini gerçekleştirmek için organize olma biçimini - yeniden tasarlamak önemlidir. "Müşteri tarafında" veya "ön cephede" düşünmek, verimsizliği ortadan kaldırmak için güçlü bir

mercek sağlar. Sadece şunu sorun: Bu aktivite müşterilerimize daha iyi hizmet vermeye nasıl yardımcı olur? Şirketler ayrıca hiçbir yöneticinin veya ekibin tek bir hesap verebilirlik noktasına sahip olmadığı, fonksiyonlar arası, coğrafyalar arası veya iş birimleri arası faaliyetlerde, organizasyonun dikişlerinde gizli olan karmaşıklık ve verimsizlikleri arayabilirler. Her organizasyonun ek yerleri vardır ve bunlar optimizasyon, yeniden tasarım için verimli alanlardır. Devam eden operasyonlarda verimsizlikler bulunduğu anda, şirketler "uzaklaşmayı", merkezileştirmeyi veya dış kaynak kullanımını düşünmelidir.

## Verimsiz Süreçlerinize Elveda Deyin

Irina Rokosz, İş Süreçleri Yönetimi Nedir - Ne Değildir? yazısında süreç kavramını çok basit bir şekilde şöyle açıklamıştır;

Bir "süreç", bir şeyi (girdi) alıp başka bir şeye (çıktı) dönüştüren birbiriyle ilişkili birkaç adımdan/faaliyetten oluşur. Ayrıca, süreç her zaman tekrarlanabilir. Tekrarlanabilir değilse, buna bir kerelik bir faaliyet, bir girişim, bir proje, bir heves veya başka bir şey diyebilirsiniz, ancak bir süreç değil. (Bir sürecin resmi tanımı ISO 9000'dedir.)



Peki, tekrarlanabilir işlerimiz yani girdisi ve çıktısı olan iş süreçlerimiz verimli mi? Ölmeden geliştiremezsiniz! Süreçlerinizi analiz edip, görünür kıldıktan sonra verimsizlikleri fark edebilirsiniz. Çeşitli süreç çizim yazılımlarını kullanarak ya da günümüzde artık popüler süreç madenciliği uygulamaları ile dijital platformlarda ölçümleme

yapabilirsiniz.

Süreç madenciliği, modeller üretmek için dijital izleri ortaya çıkaran bir tekniktir. Sistem günlüklerinden bu izler arasındaki zincir bağlantılarını yeniden oluşturmak, kullanıcıların bir sistem üzerinden iş yapmak için kullandıkları farklı yollar hakkında oldukça faydalı bilgiler sağlar. Önerilen faydalar, varyasyonu azaltma, daha fazla uyumluluk sağlama, darboğazları anlama ve iyileştirilebilecek potansiyel alanları belirleme konusunda daha fazla yeteneği içerir.

Verimsiz iş adımlarımızı bulduk daha sonra? İşte burada Robotik Süreç Otomasyonu devreye giriyor. (<http://normie.ai/tr/>)

Ortaya çıkan en yeni otomasyon teknolojilerinden biri robotik süreç otomasyonu veya RPA'dır. RPA, karmaşık dijital süreçlerin, bir insan kullanıcının gerçekleştirebileceği şekilde, kullanıcı arabirimini kullanarak ve önceden tanımlanmış bir dizi kuralı izleyerek gerçekleştirerek otomatikleştirilmesini sağlayan bir yazılım araçları kategorisidir. RPA'yi diğer otomasyon teknolojilerinden ayıran şey, bir veya daha fazla bilgi sisteminin bir insan kullanıcılarını taklit etme yeteneğinin geliştirme süresini kısaltması ve çok daha geniş bir iş faaliyeti yelpazesinde otomatikleştirilebilecek işlev yelpazesini genişletmesidir.

Özetle iş yerinizde yapılması zorunlu ama katma değer yaratmayan rutinlerinizden kurtulmak için öncelikle iş süreçlerinizi gözden geçirmek, ölçümlemek ve tekrarlı adımları bulup dijital destek ile verimliliğinizi arttırmak böylece motivasyonunuzu yeni işlere yönlendirmek mümkündür.

*"Pek çok insanın, diğerlerinin boşa harcadığı zamanı kullanarak, öne geçtiğini gözlemledim." Henry Ford*

### Kaynakça

- Garton, E. (2017, March 13). *Your Organization Wastes Time. Here's How to Fix It*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2017/03/your-organization-wastes-time-heres-how-to-fix-it>
- Rokosz, I. (2022, May 19). *What Is Business Process Management — And What Is It Not?* Medium. <https://bpmexplained.medium.com/what-is-business-process-management-and-what-is-it-not-a68beca571cd>
- *Process Wars – Process Mining vs. Process Modeling* / BPTrends. (n.d.).  
Www.bptrends.com. Retrieved August 1, 2022, from <https://www.bptrends.com/process-wars-process-mining-vs-process-modeling/>
- *Normie* /. (n.d.). Normie.ai. Retrieved August 1, 2022, from <http://normie.ai/tr/>
- *Before Automating Your Company's Processes, Find Ways to Improve Them*. (2018, June 13). Harvard Business Review. <https://hbr.org/2018/06/before-automating-your-companys-processes-find-ways-to-improve-them>
- sigmacenter. (2015, May 1). *Süreç Yönetimi Danışmanlık - Sigma Center*. Sigma Center - Danışmanlık, Eğitim, Kalite, Yalın Altı 6 Sigma.  
<https://sigmacenter.com.tr/surec-yonetimi/>