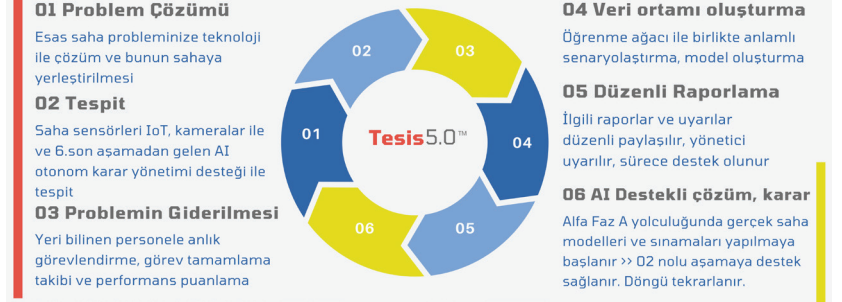


# SEKTÖRDE YAPAY ZEKA KULLANIMI İLE HERKES KAZANACAK

**T**esis ve AVM yönetiminde dijital dönüşümü bir araç olarak kullanarak esas amacımız olan “DEĞİŞİM” ve bunun yöntemleri başlıklı makale serimizin ilk yazısında giriş niteliğinde biraz probleme odaklandık. Şimdi ise sizlerle inandığımız çözümün en temel yapısı olan; teknolojinin ve yapay zekanın da devreye girdiği 360 derece hizmet döngüsünden bahsedeceğiz.

Günümüzde uygulanan operasyon (temizlik, güvenlik ve teknik) yönetimi, sahada WhatsApp mesajları, cep telefonu ile fiziki takip ve gözetim ile yürütülmekte, en fazla kısmi olarak QR kod yöntemi kullanılmakta, performans değerlendirmeleri ve ödüllendirmeler ise bir sisteme dayanmadan yapılmaya çalışılmaktadır. Yönetim programları ile kısmen işler yönetilmekte ve veri toplanmaktadır ancak bu veri anlamlandırılıp, senaryolaştırılarak saha faydası için modeller oluşturulamamakta, bu sebeple de sektörde tam anlamıyla yapay zeka uygulamaya geçmemekte, gerçek ortam sınamaları yapılamamaktadır. Bu yapı, sahada personelin ve müşterinin memnuniyetsizliğini, bütçede tasarrufun sağlanamaması gibi sorunları doğurmaktadır.

Olması gereken, tüm bunların zıttını başaran ve hatta çıkan kararı, aksiyon planını anında sahadaki personele ve yöneticilere ileten, bunu takip ederek analiz eden ve



öğrenen bir sistemin yaratılmasıdır. Ben buna “Tesis 5.0 Yapay Zeka Hizmet Döngüsü” adını veriyorum. Özetle yukarıdaki grafikte anlatacak olursam:

Öncelik (01) hizmette problem yaratan, iş yükü ve maliyet oluşturan noktaların tespiti ve bunlara teknoloji ile sürekli çözüm üretmektir. Örneğin; bir temizlik hizmetinde en çok sorun yaratan noktalar tuvaletlerdir. İş yükü oluşturan konular ise o tuvaletin sürekli temiz; sabunluğu ve kağıtlığının dolu olması gerekliliğidir. Bunu sensörler ile takip etmek mümkündür. (02) Sorunun anlık tespiti ve saha personelinin otonom olarak görevlendirilerek sorunun giderilmesi, (03) tüm hareketlerden performans puanı toplanması gibi konular her zaman aktif olarak devam edecek işlerdir. Tüm bu aşamalar

ve sonrasında, (04) tüm saha hareketlerini yani veriyi toplayarak anlamlı veri oluşturarak öğrenme ağacını ve senaryoları oluştururuz. (06) Zaman ilerledikçe model ve testler, ardından da gerçek saha sınamaları başlar. Bu noktadan sonra yapay zeka istediğimiz şekilde otonom olarak yani 02 nolu aşamaya desteğe başlar. Döngü sürekli tekrarlanır, iyileştirilerek devam eder, yapay zeka öğrenmeye ve daha doğru kararlar vermeye başlar, personel doğru metriklerle net olarak değerlendirilir. Peki bu sistemle kimler kazanmaya başlar? Cevap: Herkes.



**ATILLA AYDEMİR**

Provance AI Proptech & Solutions  
Kurucu & CEO