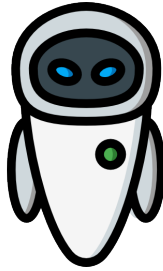


DİJİTAL PAZARLAMADA RPA Dönüşümü

Dünyadan Uygulama Örnekleriyle Dijital
Pazarlamada Robotik Süreç Otomasyonu



Yazar
DR. Anıl Savaş KILIÇ



© Copyright 2022

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN

978-625-8259-27-8

Kitap Adı

Dijital Pazarlamada RPA Dönüşümü

Yazar

Anıl Savaş KILIÇ

ORCID iD: 0000-0002-0255-5515

Yayın Koordinatörü

Yasin DİLMEN

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi Ünitesi

Yayıncı Sertifika No

47518

Baskı ve Cilt

Vadi Matbaacılık

Bisac Code

BUS090010

DOI

10.37609/akya.2189

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

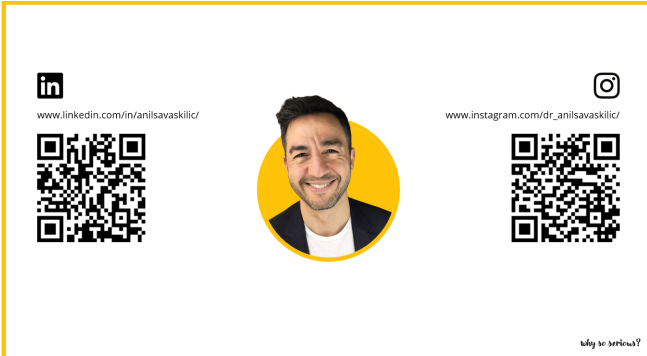
www.akademisyen.com

ÖNSÖZ

Herkese selamlar! Dijital pazarlama profesyonelleri için hazırlanmış olduğum “Dijital pazarlamacılar için RPA dönüşümü” kitabına hoşgeldiniz. “Hoşgeldiniz” diyorum, çünkü bu kitabı sizlerle şu an bir atölye yaptığımı hayal ederek yazdım. Bu şekilde daha kolay, akıcı ve katılımcı bir şekilde bu kitaptan faydalanabileceğinizi düşündüm.

İnancım, uygulama olmadan öğrenme olamayacağı. Bu sebeple sizin için adım adım uygulamalar içeren bir öğrenme deneyimi hazırladım. Uygulamaları küçük lokmalar halinde tasarladığımdan konuları yorulmadan kavrayacağınızı düşünüyorum.

Ben Anıl Savaş Kılıç. why so serious danışmanlık şirketinin iki kurucu ortağından biriyim. Bunun yanında aktif olarak 2018’den beri akademisyenlik ve 2019’dan beri profesyonel koçluk yapıyorum. Uzun yıllar global danışmanlık şirketlerinin global ekiblerinde dijitalleşme, inovasyon ve girişimcilik alanlarında yöneticilik pozisyonlarında bulundum. Buralarda RPA hizmetlerini başarıyla oluşturdum ve büyüttüm. Benimle ilgili daha fazlasını merak ederseniz şu an LinkedIn’de ve Instagram’da Anıl Savaş Kılıç diye aratarak profillerimi inceleyebilirsiniz.



Şekil 1: Karekod - Dr. Anıl Savaş Kılıç LinkedIn ve Instagram profilleri

RPA, Türkçesi Robotik Süreç Otomasyonu olan, İngilizcesi Robotic Process Automation olan kavramın kısaltması. Kurumlar RPA'ya her geçen gün daha fazla yatırım yapıyor. Dünyada 2019-2021 yılları içinde RPA kullanmaya başlayan kurumların sayısı iki katına çıkmış durumda. RPA aynı zamanda Covid-19 salgınında kurumların operasyonlarının devamlılığını sürdürmesini sağlayan en önemli teknolojilerden birisi oldu (Siderska, 2021). Kurumlarda tekrarlı angarya işlerin yüzde 80'ine kadar olan kısmını otomasyona alabilme gibi bir iddiası var (Momentum Data, 2022). Aynı zamanda süreçlerdeki verimliliği artırıyor, insan hatasını ve çalışan maliyetlerini azaltıyor (Thrive Automation, 2022).

Sizin kurumunuzda da RPA kurulum çalışmalarının başladığını, ya da en azından konusunun geçmeye başladığını tahmin ediyorum. Bu sebeple, RPA'nın işiniz için ne anlama geldiğini anlamak, yeni mezunundan genel müdürüne kadar her seviyeden ve her birimden çalışan için çok önemli hale geldi. Pazarlama profesyonelleri de bundan muaf değil.

Bu kitapta size, bir RPA dönüşümü için pazarlama profesyonelleri olarak gerekli tüm bilgi ve araçları detaylı ve uygulamalı olarak paylaşacağım. Konuyu hiç bilmeyeninize de biraz bilgi sahibi olanınıza da bütün bu öğrenme deneyiminin her adımında eşlik edeceğim.

Kitabın içeriğiyle ilgili detaylara girmeden önce gelin, şu RPA nedir hızlıca bir bakalım.

İÇİNDEKİLER

Nedir bu RPA?	1
RPA dijital pazarlama için ne anlama geliyor?	2
Bir pazarlamacı olarak RPA'yı neden anlamam gerekiyor?.....	7
Kitaptaki adımlar.....	8
Uygulama Robotlara uygun pazarlama süreçlerinizi listelemeye başlayın.....	11
RPA kavramı ile ilgili her şey.....	15
RPA nedir? Ne değildir?	15
Geleneksel otomasyon yöntemleri varken neden RPA kullanayım? ...	20
Robotlar tam olarak nasıl çalışıyor? – Kurulum ve canlıya alma.....	24
Robotlar tam olarak nasıl çalışıyor? – Robotlarla insanların birlikte çalışması.....	28
Robotları nasıl yönetiyoruz?	33
Robotların bana, pazarlama departmanına ve kurumuma olan faydası ne?	38
Robotlar işimi elimden alacak mı?.....	41
Piyasadaki RPA platformlarına kısa bir bakış.....	43
RPA Dönüşümü Bölüm 1 – Başlangıç çalışmaları ve süreç keşfi.....	47
Başlangıç çalışmaları.....	47
RPA Dönüşüm yolculuğuna bir bakış	47
RPA dönüşümünün yatırım geri dönüşünün kabaca hesaplanması....	49
Uygulama - RPA dönüşümünün yatırım geri dönüşünü kabaca hesaplayın.....	54
RPA kavram ispatı (Proof of Concept – PoC) çalışmasının gerçekleştirilmesi.....	60
Kuruma RPA farkındalığı ile süreç keşif & analiz yetkinliğinin kazandırılması.....	61

İçindekiler

Süreç keşfi çalışması.....	62
RPA'ya uygun süreçlerin tespit edilmesi.....	62
Uygulama - RPA'ya uygun süreçlerini tespit et.....	67
Vakalarla robotlara en çok verilen pazarlama süreçleri	73
Pazarlama verisi toplama, taşıma, entegre etme, yönetme	74
Ürün yönetimi	76
Pazarlamada raporlama, iş zekâsı ve analitik uygulamaları.....	78
Sadakat programları ve müşteri kaybı (churn) önleme yönetimi	80
Kontrat, ihale, teklif talebi (Request for proposal – RFP) vb. doküman takibi ve yönetimi	81
Rekabet odaklı teklif, RFP ve fiyat oluşturma	82
Satış sonrası hizmetler / müşteri destek hizmetleri	85
Satış	88
RPA'ya uygun pazarlama süreçlerinin ön analizinin yapılması.....	90
Uygulama - RPA'ya uygun pazarlama süreçlerinin ön analizini yapın	91
RPA'ya uygun pazarlama süreçlerinin yatırım geri dönüşlerinin hesabına genel bakış.....	92
Süreç yatırım geri dönüşü 1/3 – Süreçteki RPA tasarrufunun hesaplanması.....	94
Uygulama – Süreçteki RPA tasarrufunu hesaplayın	96
Süreç yatırım geri dönüşü 2/3 – RPA dönüşüm maliyeti robot sahipliği hesabı	99
Uygulama - RPA dönüşümünde robot sahipliği maliyetini hesaplayın	102
Süreç yatırım geri dönüşü 3/3 – Sürecin RPA dönüşüm maliyeti – süreç geliştirme	105
Uygulama - Süreç geliştirme maliyet hesabı.....	108
Süreçlerin önceliklendirilmesi	111
RPA Dönüşümü Bölüm 2 – Pilot ve Yaygınlaştırma	114

İçindekiler

Pilot ve Yaygınlaştırma	114
Pilot ve yaygınlaştırma arasındaki farklar.....	114
Süreçlerin belirlenmesi	116
RPA platformu seçimi ve gözden geçirilmesi	118
Süreç geliştirme.....	120
Detaylı süreç analizinin yapılması.....	124
Uygulama - Detaylı süreç analizi yapın	125
Bitirirken: Başarılı ve kalıcı bir RPA dönüşümü	129
Tuzak 1. RPA'nın ne olduğu iş birimleri tarafından tam olarak anlaşılmadan işe girişmek	129
Tuzak 2. Robotları deneme faslında takılıp kalmak.....	130
Tuzak 3. Konuya odaklı ve çevik bir yaygınlaştırma (roll-out) anlayışıyla değil, yavaş ve doğaçlama (ad-hoc) yaklaşmak.....	130
Tuzak 4. Yaygınlaştırma ile birlikte bir İK dönüşümü planı yapmamak.	131
Tuzak 5. “RSO low-code platformlar üzerinde kolayca kodlanıyor” düşüncesiyle hemen “kendimiz yapalım” demek.....	132
Ekler	134
Literatür	137

Literatür

- Allouche, G. (2021, 04 12). *How Companies Can Effectively Implement RPA In Their Marketing Processes*. Forbes: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/04/12/how-companies-can-effectively-implement-rpa-in-their-marketing-processes/?sh=6f902cba33ce> adresinden alındı
- American Marketing Association. (2022, 10 10). Definitions of Marketing: <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/> adresinden alındı
- Anadolu Ajansı. (2022, 02 15). *Belçika'da haftada 4 gün çalışma teklifi kabul gördü*. Anadolu Ajansı: <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/belcikada-haftada-4-gun-calisma-teklifi-kabul-gordu/2503461> adresinden alındı
- Brinker, S. (2022, 10 10). *Chief Martec*. Marketing Technology Landscape 2022: <https://chiefmartec.com/2022/05/marketing-technology-landscape-2022-search-9932-solutions-on-martechmap-com/> adresinden alındı
- Dick, J. (2022, 10 10). *Live Chat Exposes a Fatal Flaw in Your Go-to-Market*. Hub Spot: <https://blog.hubspot.com/sales/live-chat-go-to-market-flaw> adresinden alındı
- Eglash, R., Robert, L., Bennett, A., Robinson, K. P., Lachney, M., & Babbitt, W. (2020). Automation for the artisanal economy: enhancing the economic and environmental sustainability of crafting professions with human-machine collaboration. *AI & Society*, 35(3), 595-609.
- European Commission. (2022, 10 10). *Research And Innovation - Industry 5.0*. European Commission: https://research-and-innovation.ec.europa.eu/research-area/industry/industry-50_en adresinden alındı
- Forbes. (2019, 10 2). *AI Stats News: 86% Of Consumers Prefer Humans To Chatbots*. Forbes: <https://www.forbes.com/sites/gilpress/2019/10/02/ai-stats-news-86-of-consumers-prefer-to-interact-with-a-human-agent-rather-than-a-chatbot/?sh=5763eb222d3b> adresinden alındı
- Ford Otosan. (2022). *Yatırımcı Sunumu 2022*. Ford Otosan.
- Gartner. (2022, 10 10). *Gartner*. Gartner Glossary: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization> adresinden alındı
- Hoynes, H., & Rothstein, J. (2019). Universal basic income in the United States and advanced countries. *Annual Review of Economics*, 11, 929-958.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0*. New Jersey: Wiley.
- McKinsey & Company. (2020). *Sales automation: The key to boosting revenue and reducing costs*. McKinsey & Company.
- Momentum Data. (2022, 10 10). *Robotic Process Automation Use Cases in Marketing and Sales*. Momentum Data: <https://momentumdata.com/robotic-process-automation-use-cases-in-sales-and-marketing/> adresinden alındı
- Perret, J., & Heitkamp, M. (2021). On the Potentials of Artificial Intelligence in Marketing – The Case of Robotic Process Automation. *International Journal of Applied Research in Management and Economics*, 4(4), 35-55.

- Ribeiro, J., Lima, R. E., & Paiva, S. (2021). Robotic process automation and artificial intelligence in industry 4.0—a literature review. *Procedia Computer Science*, 181, 51-58.
- Siderska, J. (2021). The Adoption of Robotic Process Automation Technology to Ensure Business Processes during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13(14), 8020.
- Solis, B. (2022, 10 10). *Conversation Prism*. Conversation Prism: <https://conversationprism.com/> adresinden alındı
- Thrive Automation. (2022, 10 10). *Benefits of RPA*. Thrive Automation: <https://thriveautomation.ca/benefits-of-automation/> adresinden alındı