



Geleceğin iş gücü

İnsanlığın Yükselişi Araştırması

İnsan ve Değişim Yönetimi Danışmanlığı

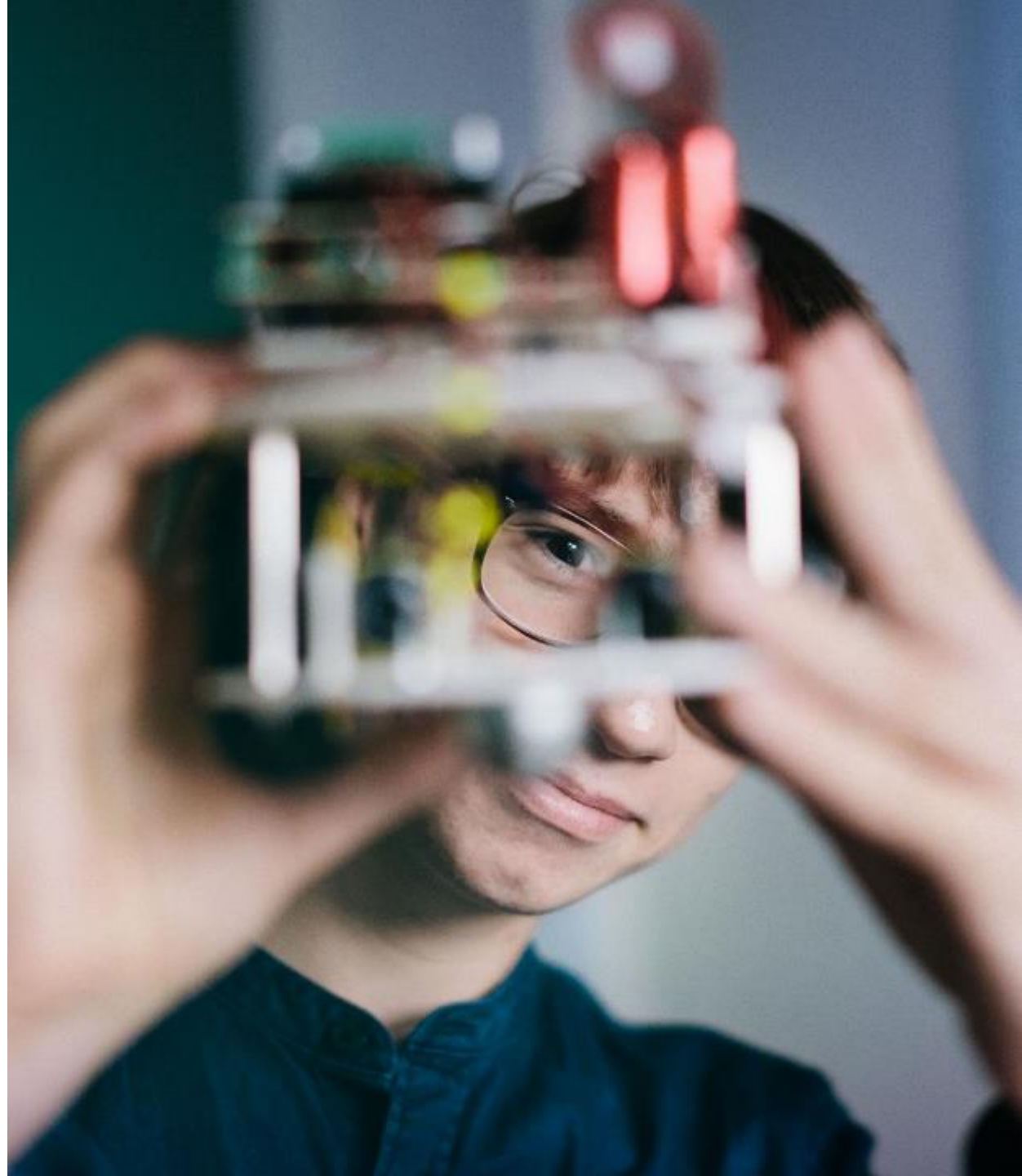
Talkbook

Ağustos 2020

COVID-19 iş gücünde köklü bir değişime yol açtı

Covid-19 küresel ekonomi üzerinde gösterdiği derin etkilerin yanı sıra çalışma hayatında da köklü değişimleri beraberinde getirdi.

Uzaktan çalışma, iş seyahatlerinin askıya alınması, esnek çalışma saatleri, hizmetlerin otomasyonu ve diğer aksiyonlar, geleceğin çalışma hayatını beklenenden daha erken gözlemlememize imkan sundu.



Nasıl bir gelecek planlıyoruz?

Görev tanımlarının ayrıştırıldığı bir gelecek bizi bekliyor

Görevlerin otomasyonu hayata geçtikçe, süreçlerin teknolojinin sunduğunu verimlilikten fayda sağlayacak şekilde yeniden tasarlanması gerekiyor.



«Sınırsız» fonksiyonlar

«Sınırsız» fonksiyonların ortaya çıkışıyla birlikte, şirketlerin zaman içinde iş gücünü görev bazında yeniden yapılandırması gerekecek. Yapay zekanın mevcut fonksiyonlara veya görevlere uygulanması yerine, öncesinde pozisyonların ve süreçlerin dönüştürülmesi söz konusu olacak.

01

Yapay zeka iş pozisyonlarını değil, pozisyon içerisindeki görev tanımlarını etkiliyor.

02

Kimin hangi alanda çalışacağı, pozisyon oluşturmak için bir araya getirilen görevlerle sınırlı olmamalı.

03

İş tanımlarına grup halinde eklenen görevler, iş gereksinimlerine göre farklı alanlara ayrıştırılabilir.

%85

2030'da görebileceğimiz iş pozisyonlarının yüzde 85'i henüz oluşmadı.

Görev tanımlarının ayrıştırılması, etkin bir çözüm ve verimliliği artırmayı hedefleyen şirketler için zorlukların yanı sıra birçok fırsat da sunuyor.

Örneklerle geleceğin iş gücü



Sigortacılık

- Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) ile, sigorta taleplerine 7/24 yanıt vermek mümkün. Dönüş hızı iyileştirilebilir.
- Müşteri bilgilerinin doğrulanması RPA tarafından gerçekleştirilebilir. Böylelikle müşteri ekibi daha karmaşık taleplere yoğunlaşabilir.
- Doğal Dil İşleme (NLP) ile yapılandırılmamış metin üzerinden veri elde edilebilir.



Sağlık

- Randevu planlamaları ve hatırlatmalarının otomasyonu sağlanabilir.
- Elektronik sağlık kayıtları, sağlık ekibinin birçok farklı sistemde vakit kaybetmesinin önüne geçebilir.
- Yapay zeka, mamografi sonuçlarını inceleyerek yüzde 99 oranında netlikle, erken tanı koyabilir.

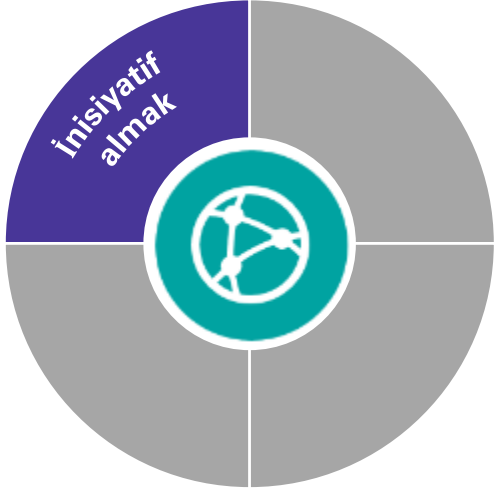


Hukuk

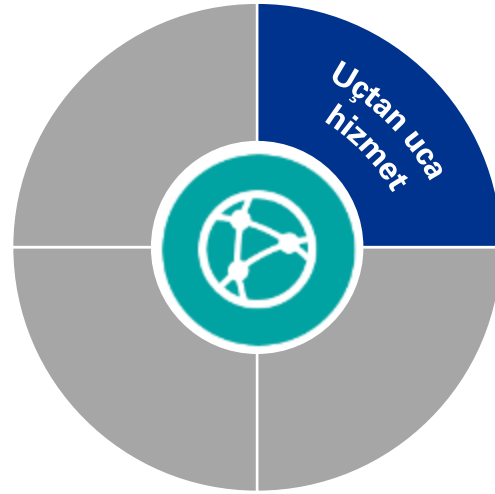
- Due diligence ve faturalama gibi görevlerin otomasyonu mümkün.
- Hukuk uygulamaları özelinde yapay zekanın rolünün arttığını göreceğiz.
- Bilginin toplanması ve kategorize edilmesi oldukça efor gerektiren ve aynı zamanda avukatlık ücretlerini yukarı çeken bir süreç. Yapay zeka bu sürecin kolaylaştırılmasına yardımcı olabilir.

Yapay zeka uygulamalarını, bütün iş gücünü yeni süreçler dahilinde yapılandırmadan devreye almak, ciddi bir verimlilik sağlamaz.

Dijital yaklaşımı benimsemek



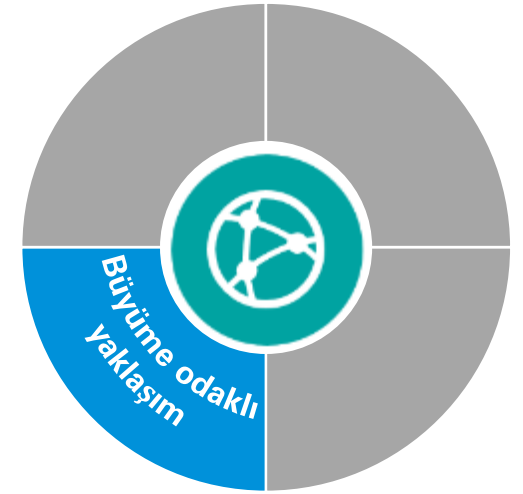
Çalışanların iş hedeflerine ilişkin sorumlulukları kapsamında inisiyatif alma ve otonom hareket etme özgürlüğüne sahip olması önemli. Özellikle de sanal ortamda daha fazla faaliyet göstermeye başladığımız bu dönemde, süreçlerde gecikmeyi azaltacaktır.



Süreçler uçtan uca bir yaklaşımla yapılandırılırken, bu değişimin kurumdaki değer zinciri ve müşteri deneyimi üzerindeki etkileri göz önünde bulundurulmalı. Yeni iş gücü, süreç veya hizmet modelleri için farklı sektörlerdeki uygulamalar incelenmeli.



Şirkette süreçler, herkesin yenilikçi bir yaklaşımla çalışabileceği üretken bir pozisyonu olacak şekilde yapılandırılmalı. Devreye alınan teknolojilerin etkin kullanımı için bilişsel güçlendirme görevleri verilmeli.



Şirkette yenilikçi ve esnek bir kurum kültürü oluşturularak, büyüme odaklı, deneysel, iş birliğine açık ve çevik bir çalışma ortamı teşvik edilmeli. İş ücü arasında yalnızca mevcut becerilerin geliştirilmesi için değil, aynı zamanda gelecekte oluşabilecek pozisyonlar için de eğitim bilinci oluşturulmalı.

R.Q.

Şirketlerin yapay zeka yatırımlarının başarısını, süreçlerin insani boyutunun nasıl yapılandıklarını belirleyecek.



RQ nedir...



Forrester'ın ortaya koyduğu Robotics Quotient (RQ)*, şirketlerin ve kuruluşların otomasyona ayak uydurma ve yeni teknolojilerle iş birliği içerisinde çalışma becerilerini ölçüyor.



Yüksek bir RQ, geleceğin esnek, çevik ve dayanıklı iş gücünü oluşturmayı hedefleyen şirketlerde, liderlerin ve çalışanların dijital iş gücü yaklaşımını benimsediğini ifade ediyor.

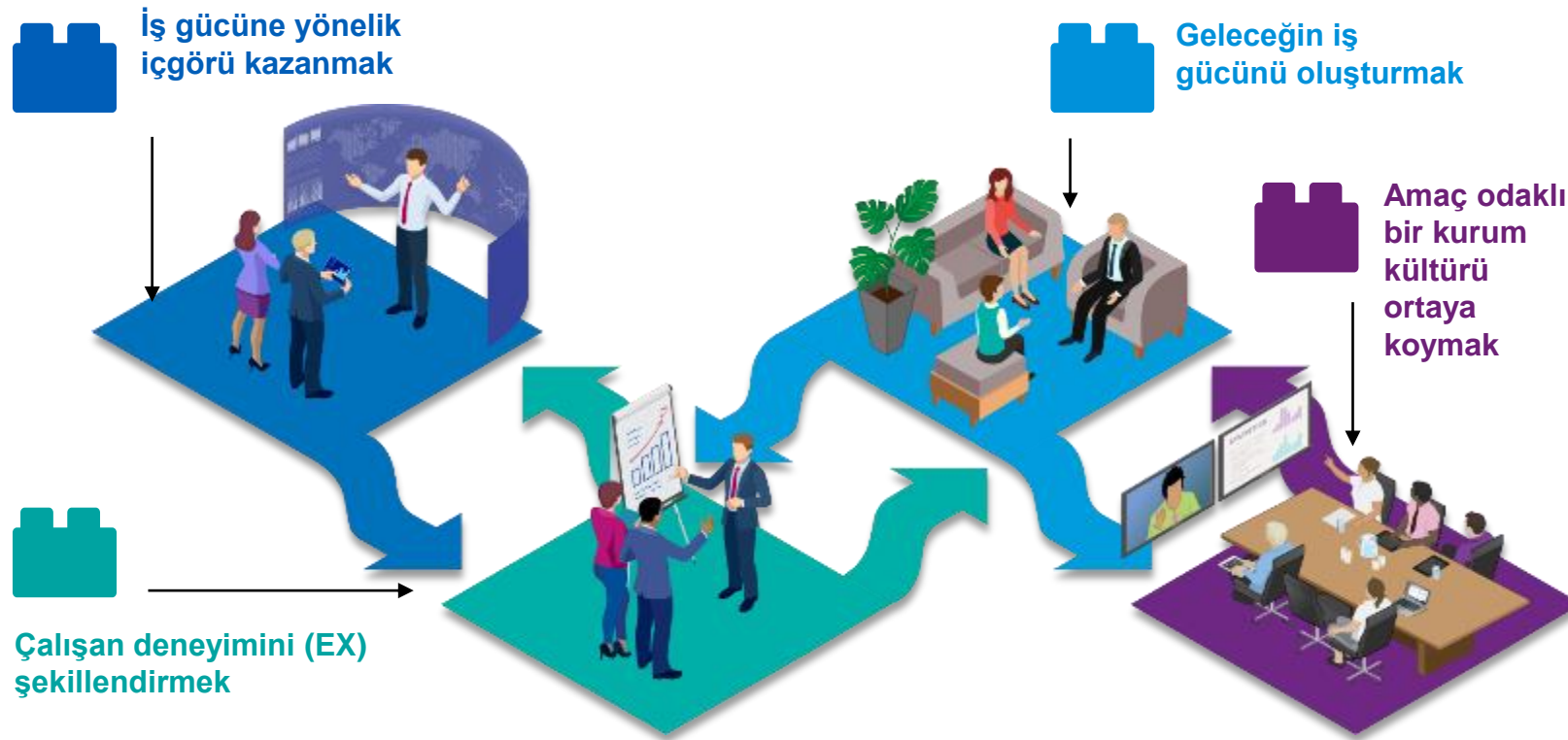
*Kaynak: <https://go.forrester.com/blogs/rq-the-measure-of-organizational-readiness-for-automation-and-ai/>

© 2020 KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. Member firms of the KPMG network of independent firms are affiliated with KPMG International. KPMG International provides no client services. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm. All rights reserved.

Document Classification: KPMG Confidential

Şirketler iş gücünü yapılandırmak için çalışmalara başladı mı?

Küresel ölçekte gerçekleştirdiğimiz İK'nın Geleceği 2020 araştırmamızda, teknolojinin geleceğin iş gücü üzerindeki etkilerine bugünden hazırlık yapan bir alt grup bulunduğunu gördük. Bu grubu öncü şirketler olarak nitelendirebiliriz.*



%76

Öncü şirketlerin 76'sı, gelecekte doğacak ihtiyaçların karşılanması için İK bölümlerinin iş gücünü hangi pozisyonlarda işe alım veya otomasyon yapılması gerektiğini belirleyecek şekilde yapılandırması gerektiğini düşünüyor.

* Bu grup, araştırmaya katılan 1362 İK yöneticisinin yaklaşık yüzde 10'unu oluşturuyor.



İdil Gürdil

İnsan ve Değişim
Yönetimi
Danışmanlığı,
Şirket Ortağı

igurdil@kpmg.com



Tuğba Kavak

İnsan ve Değişim
Yönetimi
Danışmanlığı,
Kıdemli Müdür

tkavak@kpmg.com

Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir.

© 2020 KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türk şirkettir. KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Tüm hakları saklıdır. Türkiye'de basılmıştır.

KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır.