



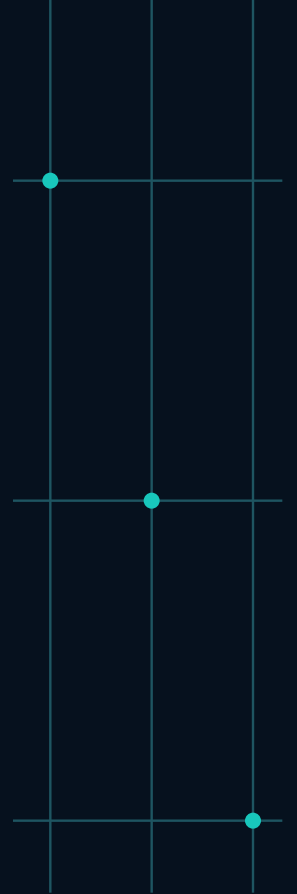
İŞ AKIŞI · GÖRÜNÜRLÜK · SINIR

MVP'de neyi izliyoruz?

Otomasyon yayına çıktığında hız tek başına başarı değildir. Önemli olan, işin ne zaman güvenle ilerlediğini ve ne zaman durması gerektiğini bilmektir.

KAMUYA AÇIK YÖNTEM REHBERİ

Canlı müşteri sonucu veya hizmet seviyesi garantisi içermez.



ÖLÇÜM MIMARISI

Beş sinyal. Tek kontrol mantığı.

Gösterge sayısını artırmak değil; karar için gerekli sinyalleri tanımlamak hedeflenir.

01 İşlem hacmi

Başlayan, biten ve bekleyen işler aynı dönemde sayılır.

02 Onaylı sonuca erişim

Tamamlandı sayılan iş, kabul ölçütünü karşılamalıdır.

03 İstisna ve eksik bilgi

Kaynak eksikliği, çelişki ve tekrar deneme ayrı ölçülür.

04 İnsan inceleme yükü

Vaka sayısı ve toplam inceleme dakikası birlikte izlenir.

05 Kritik durdurma

Neden durdu, kim devraldı, neyle açıldı: karar izi tutulur.

OLAY YÖNETİMİ

Kritik durumda önce eylem durur.

Bu akış bir yöntem örneğidir; hizmet seviyesi taahhüdü veya gerçekleşmiş müşteri olayı değildir.

01**Tespit et**

Yetki sorunu, kaynak çelişkisi veya beklenmeyen çıktı işaretlenir.

02**Sınırla**

Yüksek etkili adım durur; gerekiyorsa manuel yola geçilir.

03**Kaydet ve devret**

Zaman, kapsam ve karar izi yetkili inceleyiciye aktarılır.

04**Doğrula ve yeniden aç**

Düzeltilme ve insan onayı olmadan eylem yeniden açılmaz.

İlke: Yanıt süresi, bildirim kanalı ve sorumlu kişi her müşteri için yazılı kapsamda belirlenir.

AÇIK DURUM KARTI

Sayı yoksa, sayı uydurulmaz.

Aşağıdaki panel kamuya açık bir durum metriği şablonudur. Gerçek müşteri operasyonu veya canlı hizmet istatistiği değildir.

DÖNEM	Yalnız gerçek ölçüm varsa doldurulur
İşlem sayısı Başlatılan / tamamlanan	—
İnsan devri İnceleme gerektiren olay	—
Kritik olay Etki sınıfı ve durdurma	—
İnceleme süresi Toplam insan dakikası	—

— = henüz ölçülmedi / bu örnekte veri yok. 0 = ölçüldü ve sıfır olay görüldü. Aynı ifade değildir.

Kesintisiz çalışma, müdahale hızı veya doğruluk oranı yalnız doğrulanmış gerçek veriyle yayımlanır.

PAKET SINIRI

Aylık yönetim, sınırsız destek değildir.

Başlangıç fiyatı: **14.900 TL / ay**. Nihai olay hacmi, destek saatleri ve hizmet hedefi analiz sonrasında yazılı teklifte kesinleşir.

01 Tek tanımlı iş akışı

Aylık hizmet, yazılı kapsamı olan mevcut pilot akışını işletmek içindir.

02 Olay hacmi üst sınırı

Aylık olay kotası başlangıç hacmine göre teklif ekinde sayı ile yazılır; aşım ayrı ele alınır.

03 Gözden geçirme ritmi

Başlangıç çerçevesi ayda bir dönemsel sonuç ve istisna değerlendirmesidir.

04 Destek ve değişiklik sınırı

İletişim kanalı, çalışma saatleri ve küçük değişiklik kapasitesi yazılıdır; sınırsız özel geliştirme yoktur.

Dahil varsayılmaz: 7/24 hizmet, yeni entegrasyon, olağan dışı hacim veya garanti edilen sonuç.

BİRİM İŞLETİM MALİYETİ

Yalnız model giderini ölçmek yetmez.

Gerçek aylık maliyet, otomatik tamamlanan işlerle birlikte insan emeğini ve destek yükünü de içermelidir.

TOPLAM AYLIK DOĞRUDAN İŞLETİM GİDERİ

Teknik kullanım + insan inceleme süresi × saatlik maliyet + planlı destek gideri

BİRİM MALİYET

Toplam doğrudan aylık işletim gideri ÷ tamamlanan onaylı işlem

SINIR AŞIMI OLURSA

Önce hacim, insan incelemesi, destek ve değişiklik sınırları yeniden değerlendirilir. Trafiği artırmak, birim maliyet açığını kapatmaz.

Not: Bu bir hesap yöntemi örneğidir. Gerçek müşteri maliyeti, gerçekleşmiş tasarruf veya kâr iddiası içermez.

SONUÇ

İyi izleme, sorunu gizlemez.

Yetkili kişiye zamanında taşır.

Bir işletim modelini kabul etmeden önce dört şey yazılı olsun:
hangi olay izlenecek, ne zaman durulacak, kim devralacak
ve hangi hacme kadar hizmet verilecek.

İLK ADIM

Süreç Analizi • 4.900 TL

synapseautomate.github.io/surec-analizi.html