



Yönetim Bilişim Sistemlerinde Çağdaş Yönelimler

Hafta 8: Karar Verme

SUNUM İÇERİĞİ

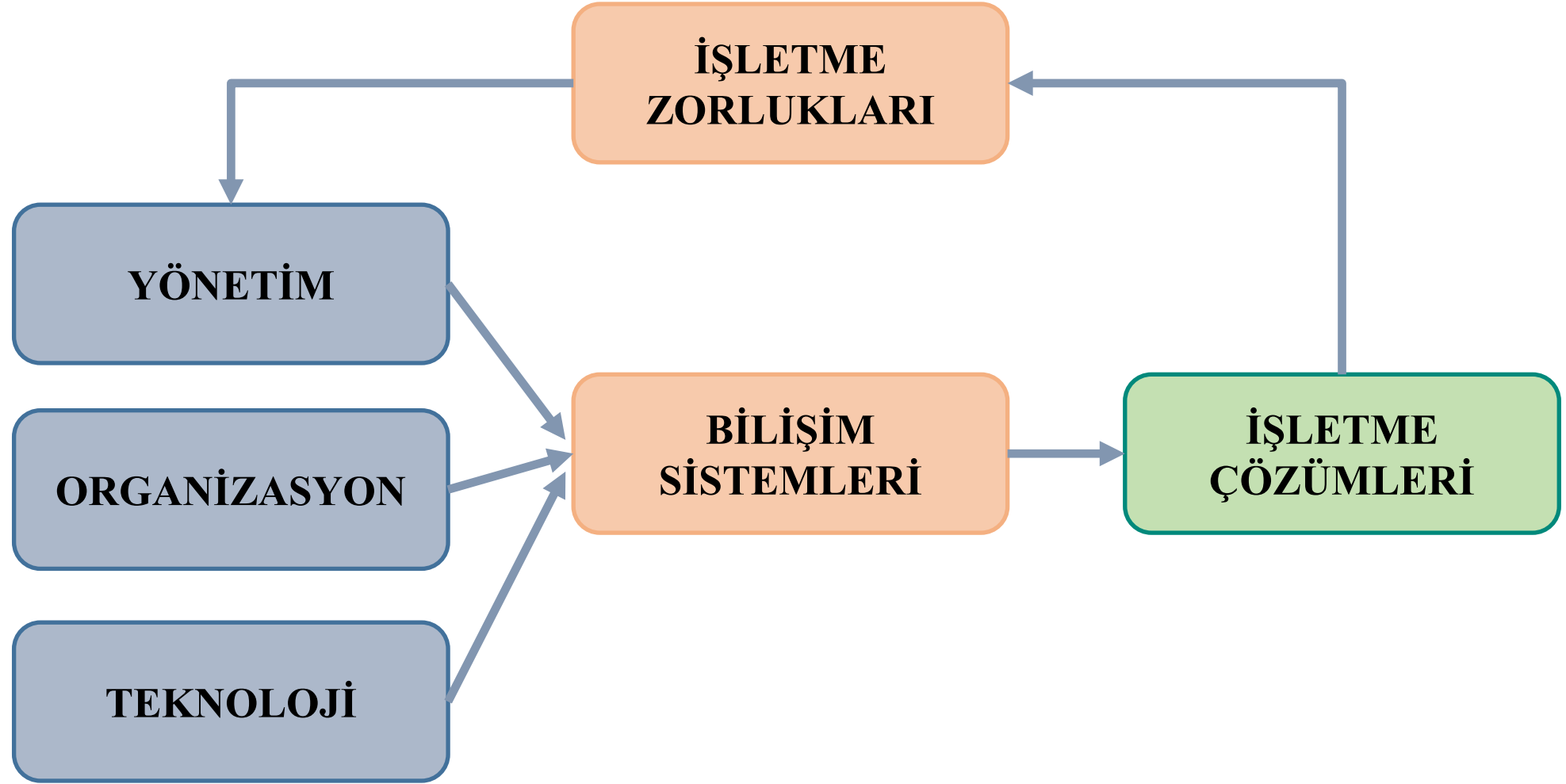
1. KARAR VERME VE BİLGİ SİSTEMLERİ

1. İyileştirilmiş Karar Vermenin İş Değeri
2. Karar Türleri
3. Karar Verme Süreci

2. YÖNETİCİLER VE GERÇEK DÜNYADA KARAR VERME

1. Bilgi Kalitesinin Boyutları
2. İş Zekası Nedir?
3. İş Zekası ve Analitik Yetenekleri

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri

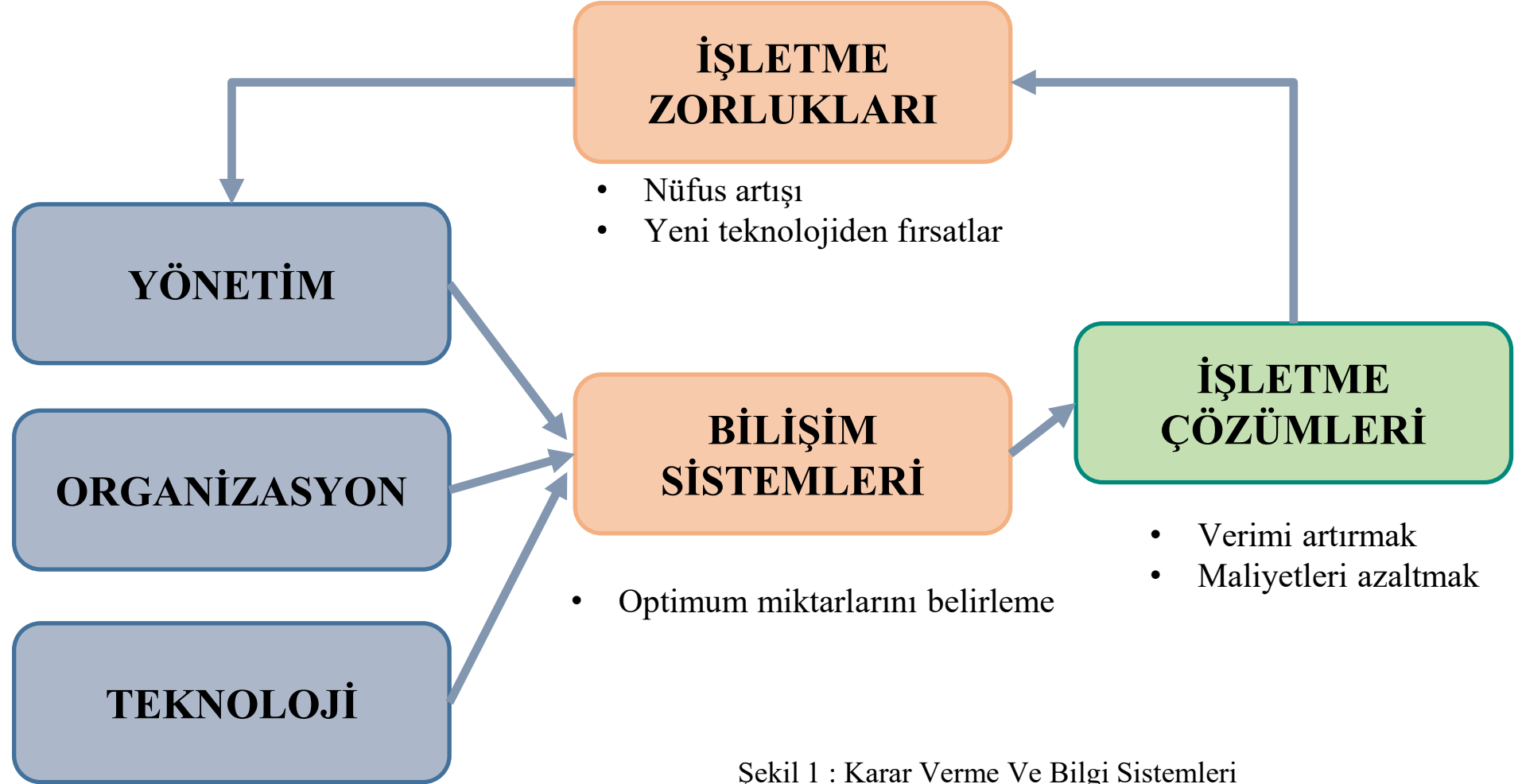


Şekil 1 : Karar Verme Ve Bilgi Sistemleri

Kaynak:Loudon & Loudon, Management information systems Managing the digital

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri

- Teknolojileri tanımlamak
- İyileştirme kararlarını belirlemek
- Veri toplamak
- Üretim sürecini gözden geçirmek
- Kablosuz sensörler
- Kablosuz ağ
- Süper bilgisayar
- İş zekası analitik yazılımı
- Bilgisayarlı makineler
- Mobil cihazlar



Şekil 1 : Karar Verme Ve Bilgi Sistemleri

Kaynak:Loudon & Loudon, Management information systems Managing the digital firm

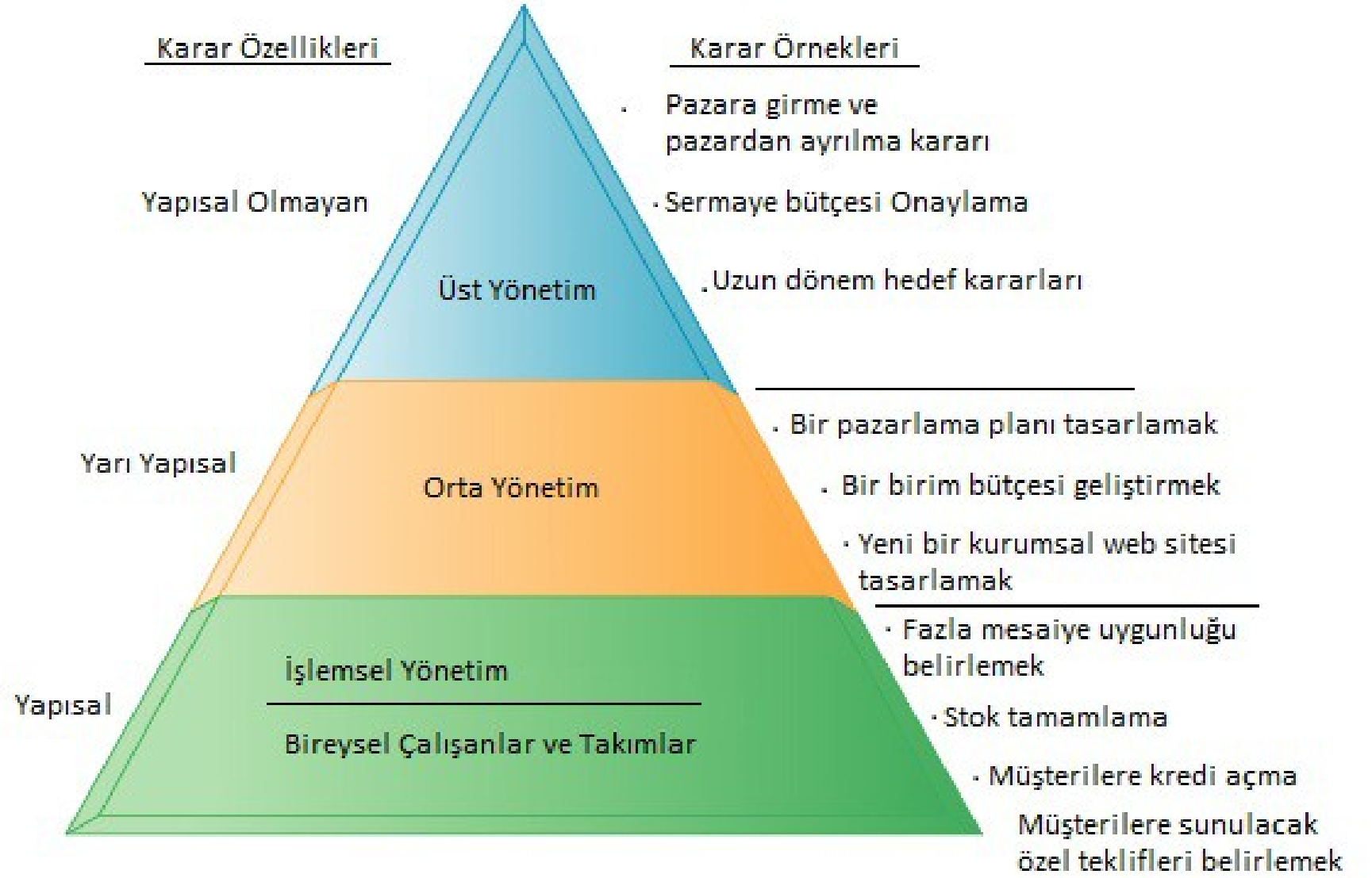
1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: İyileştirilmiş Karar Vermenin İş Değeri

Karar Örneği	Karar Verici	Yıllık Karar Sayısı	Bir Karar Geliştirmenin İşletmeye Olan Getirisi (TL)	Yıllık Getirisi (TL)
Çok karlı müşterilere destek sağlamak	Muhasebe yöneticisi	12	100.000	1.200.000
Çağrı merkezinin günlük talebini tahmin etmek	Çağrı merkezi yönetimi	4	150.000	600.000
Parça stoklarının günlük düzeylerine karar vermek	Stok yöneticisi	365	5.000	1.825.000
Önemli tedarikçilerden rekabetçi teklifleri almak	Üst yönetim	1	2.000.000	2.000.000
Siparişleri karşılayacak üretimi planlamak	Üretim yöneticisi	150	10.000	1.500.000
İşi tamamlamak için iş gücünü tespit etmek	Üretim katı yönetimi	100	4.000	400.000

Tablo 1: Karar Vermeyi Geliştirmenin İşletmeye Olan Getirisi

Kaynak:Loudon & Loudon, Management information systems Managing the digital firm

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: Karar Türleri



Şekil 2: Bir İşletmedeki Karar Verme Grupları ve Bilgi Gereksinimleri

Kaynak: Loudon & Loudon,
Management information systems
Managing the digital firm

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: Karar Türleri

Yapısal Olmayan Kararlar;

karar vericinin problemi çözmek için **değerlendirme, muhakeme etme, sezgi** gibi unsurlara bağlı olarak karar vermesi gereken kararlardır.

Bu kararların her biri; **yeni, önemli, rutin olmayan** kararlardır ve üzerinde anlaşmaya varılmış, kabul edilmiş bir prosedürü yoktur.

Yapısal Kararlar;

Tekrarlanan, rutin, işlenmesi için **kesin prosedürlerin olduğu** yani her seferinde ve her ortaya çıkışlarında nasıl bir karar verileceği belli olan, kararlardır.

Bazı kararlar ise hem yapısal hem de yapısal olmayan karar özellikleri içerir.

Problemin bir parçası için geçerli bir prosedür tarafından sağlanan kesin bir yönetime sahip olan kararlar **Yarı Yapısal** kararlardır.

Genelde yapısal kararlar işletmelerde alt seviyelerde yaygın iken, yapısal olmayan veya yarı yapısal kararlar daha üst düzeylerde yaygındır.

1- Karar Verme Ve Bilgi Sistemleri: Karar Türleri

- **Üst yöneticiler**, işletmenin **uzun dönem planları** ile ilgili olarak (5-10 yıl) hedeflerini oluşturmak, yeni bir pazarlara girmek gibi **yapısal olmayan kararlar** ile karşılaşır.



“Yeni bir pazara
girilmeli mi?”

- sorusuna cevap vermek için güncel haberler, devlet raporları, endüstrinin durumunun yanı sıra işletme performansının geniş bir özetine erişim gerekmektedir.
- Bununla birlikte cevap, **üst yöneticilerin değerlendirmesini, muhakemesini, sezgisini katmasını gerektirir.**

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: Karar Türleri

- **Orta düzey yöneticiler** daha çok **yapısal karar** senaryoları ile karşılaşır, ancak kararları yapısal olmayan bileşenler de içerebilir.



“Siparişlerde İzmir bölgesi son altı ayda niçin düşüş gösterdi?”

- Şekildeki yönetici İzmir’in sipariş hareketlerini belirlemek için işletmenin kurumsal sistemlerinden bir rapor elde edebilir.
- Bu, kararın yapısal kısmıdır. Fakat cevaba ulaşmadan önce bu orta düzey yöneticinin, yerel ekonomik durum veya satışlar ile ilgili olarak dış kaynaklardan yapısal olmayan bilgiler elde etmesi ve çalışanlar ile görüşmeler yapması gerekecektir.

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: Karar Türleri

- **Operasyonel yönetim ve aşağı düzey çalışanlar,** daha çok **yapısal kararlar** verirler.
- Örneğin, bir montaj hattı yöneticisi, saat ücretli çalışan bir işçinin **fazla mesai alıp alamayacağına** karar vermek zorundadır. Eğer çalışan bir günde sekiz saatten fazla çalışmışsa, yönetici **rutin olarak** sekiz saatten fazlası için fazla mesai ücreti ödeme kararı verecektir.

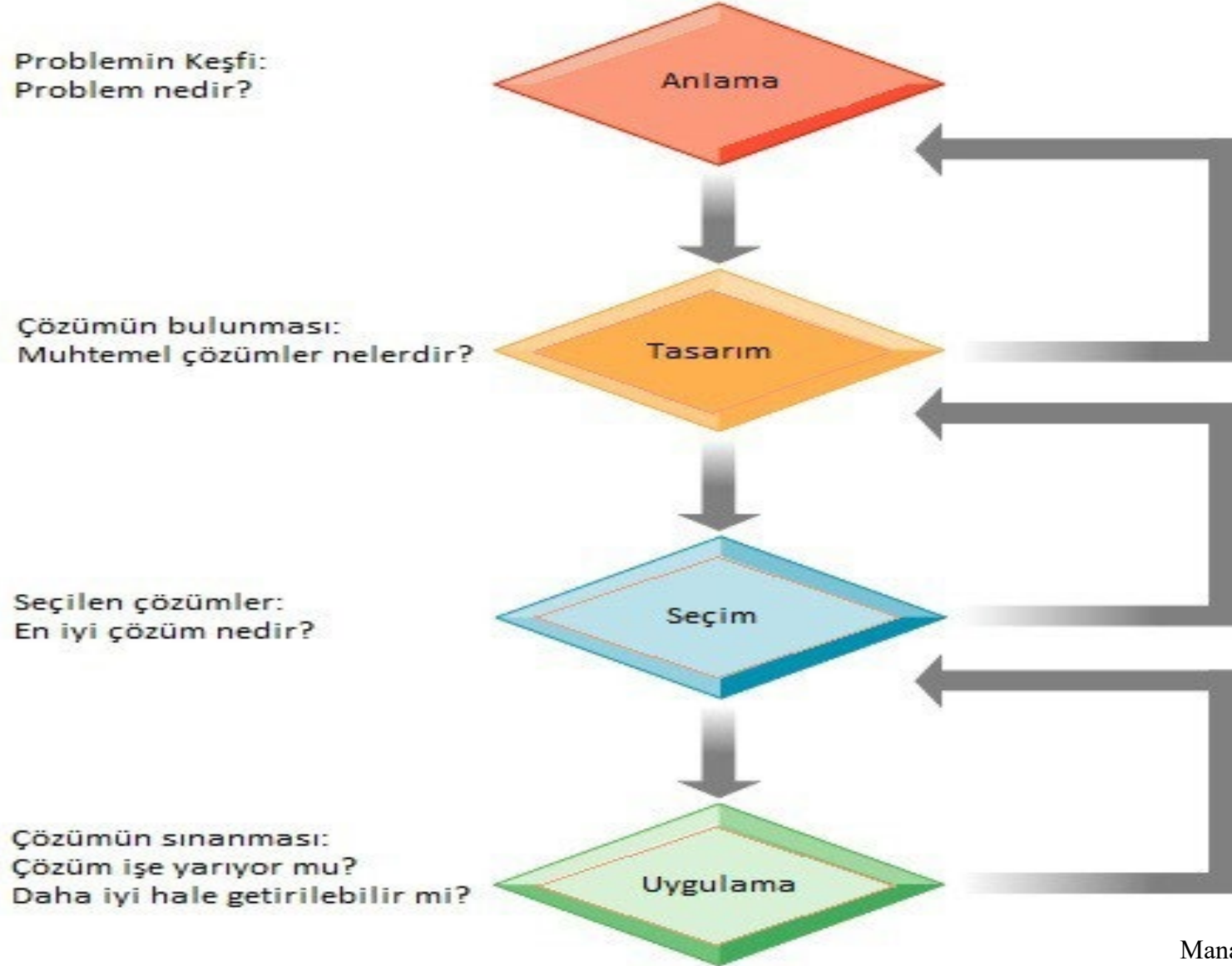


1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: Karar Türleri



- Bir satış temsilcisi genellikle kredi bilgilerini içeren işletmenin müşteri veri tabanına başvurarak müşterilere kredi vermek ile ilgili kararlar vermek zorundadır. **Eğer müşteri kredi almak için işletmenin önceden belirlediği kriteri sağlıyorsa, satış temsilcisi alış veriş için müşteriye kredi sağlayabilecektir.**
- Her iki durumda da karar **son derece yapısal**dır ve çoğu işletmelerde binlerce kez ortaya çıkmaktadır.

1- Karar Verme ve Bilgi Sistemleri: Karar Verme Süreci



Şekil 3 : Karar Verme Aşamaları

Kaynak: Loudon & Loudon,

Management information systems Managing the digital firm

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme

- **Karar vermeyi desteklemek için kullanılan sistemler, yöneticilerin daha iyi karar vermelerine ve işletmenin ortalamanın üzerinde getiri sağlamasına ve yüksek karlılığına neden olur.**
- **Bilgi sistemleri bir işletmedeki **her türlü kararı desteklemez.****



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme

Yönetimsel Roller, yöneticilerin organizasyon içinde yerine getirmeleri beklenen faaliyetleridir, **üç kategoriye ayrılır**.

Kişilerarası Roller:

- Yöneticiler, **dış dünyada şirketi temsil eder** ve çalışanlara ödül vermek gibi sembolik görevler yerine getirirler.
- Yöneticiler, **bir lider, motive edici ve astlarını destekleyici** olarak iş görür.
- Ayrıca, çeşitli organizasyonel düzeyler arasında her bir düzey içinde, yönetim ekibi üyeleri arasında **bir aracı rolü** görür

Bilgilendirici Roller:

- Bilgilendirici rollerde **yöneticiler, organizasyonun komuta merkezi gibi iş görür**, güncel bilgileri alır ve ihtiyaç duyanlara iletir

Karar Verme Roller:

- Karar verme rollerinde yöneticiler, **yeni faaliyetler başlatmak için girişimci, organizasyon içindeki rahatsızlıkları çözücü, çalışanları ihtiyaç duyulan yerlere tahsis edici, çatışan gruplar arasında aracı ve çatışmaları uzlaştırıcı** görevi görür

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme

- Bilgi sistemleri tüm yönetsel roller için yararlı değildir.
- Karar vermeyi iyileştirebilecek olan **bilgi sistemleri yatırımları, üç temel nedenden dolayı her zaman pozitif sonuç vermez.**

1

Bilgi Kalitesi

2

Yönetim Filtresi

3

Organizasyonel Durgunluk ve Politikalar

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme

Bilgi Kalitesi

- Yüksek kalitede kararlar, yüksek kalitede bilgi gerektirir.
- Eğer **bilgi sistemlerinin çıktısı kalite kriterini karşılamazsa** karar verme bundan sıkıntı görecektir.
- Kurumsal veri tabanları ve **dosyaların doğru olmaması ve eksik olması** karar verme kalitesini düşürecektir

Yönetim Filtresi

- Bilgi güncel, tam doğru olmasına rağmen **bazı yöneticiler kötü kararlar verirler.**
- Yöneticiler (bütün insanoğulları gibi) çevrelerindeki dünyayı anlamak için **bir dizi filtre ile bilgileri alırlar.**
- Yöneticiler, belirli tür problemlere ve çözümlere odaklanan ve önceliklerini karşılamayan bilgileri reddeden **değişik önyargılara ve seçici bir dikkate** sahiptirler.

Organizasyonel Durgunluk ve Politikalar

- Organizasyonlar **sınırlı yeteneklere ve yeterliliklere** sahip bürokrasilerdir.
- Çevrede değişimler olduğu zaman işletmeler hayatta kalabilmek için **yeni iş modellerine uymak zorundadır.**
- Organizasyon içinde önemli değişikliklere karşı **güçlü bir direnç** vardır.

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: Bilgi Kalitesinin Boyutları

Kalite Boyutu	Tanımı
Doğruluk	Veri gerçeği yansıtıyor mu?
Bütünlük	Veri yapısı ve varlıklar ile aralarındaki ilişkiler tutarlı mı?
Tutarlılık	Veri elemanları tutalı bir şekilde tanımlanmış mı?
Tamlık	Gerekli tüm veriler mevcut mu?
Geçerlilik	Veriler tanımlanan aralıklarda mı?
Zamanlılık	Gerek duyulduğu anda veri mevcut mu?

Tablo 2: Bilgi Kalitesinin Boyutları

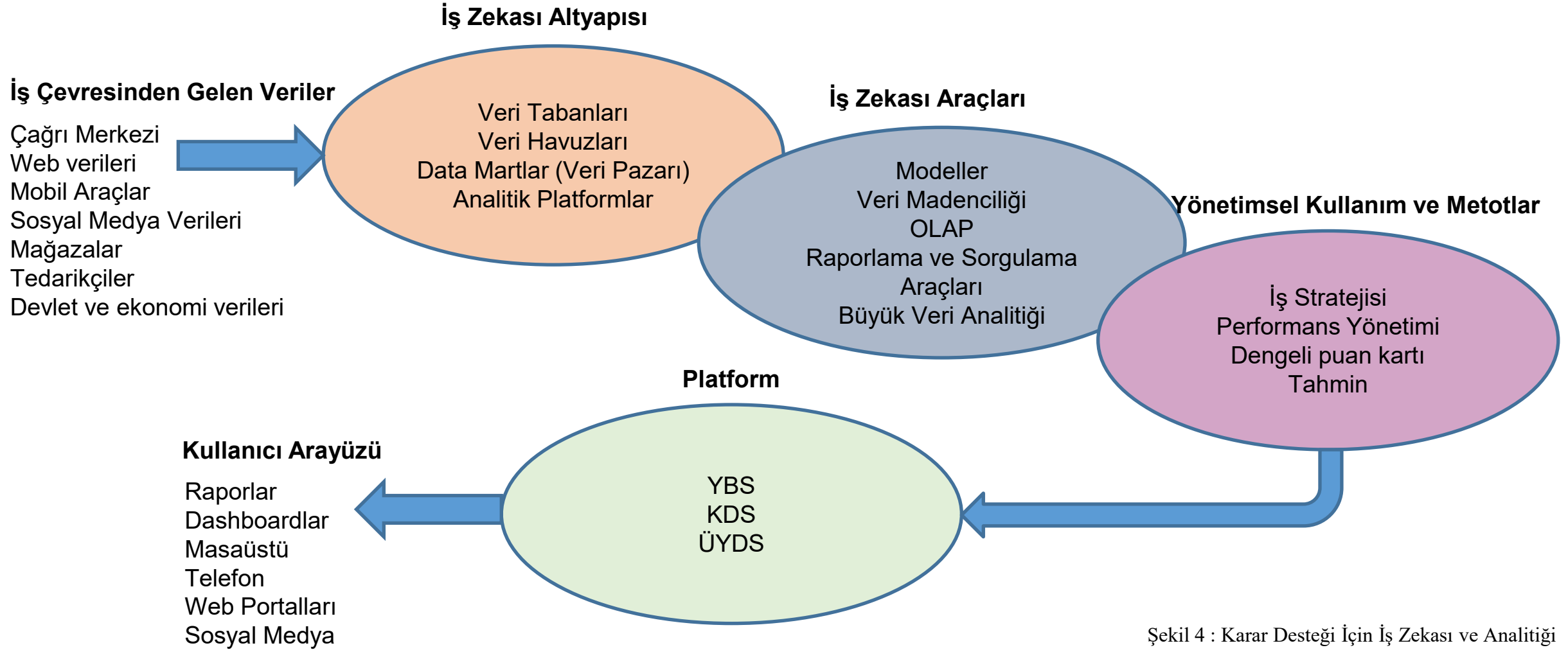
Kaynak:Loudon & Loudon, Management information systems Managing the digital firm

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?

- İş zekası (BI), donanım ve yazılım satıcıları ve bilgi teknolojisi danışmanları tarafından, büyük veriler de dahil olmak üzere iş ortamından gelen verileri depolama, entegre etme, raporlama ve analiz etme altyapısını tanımlamak için kullanılan bir terimdir.



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?



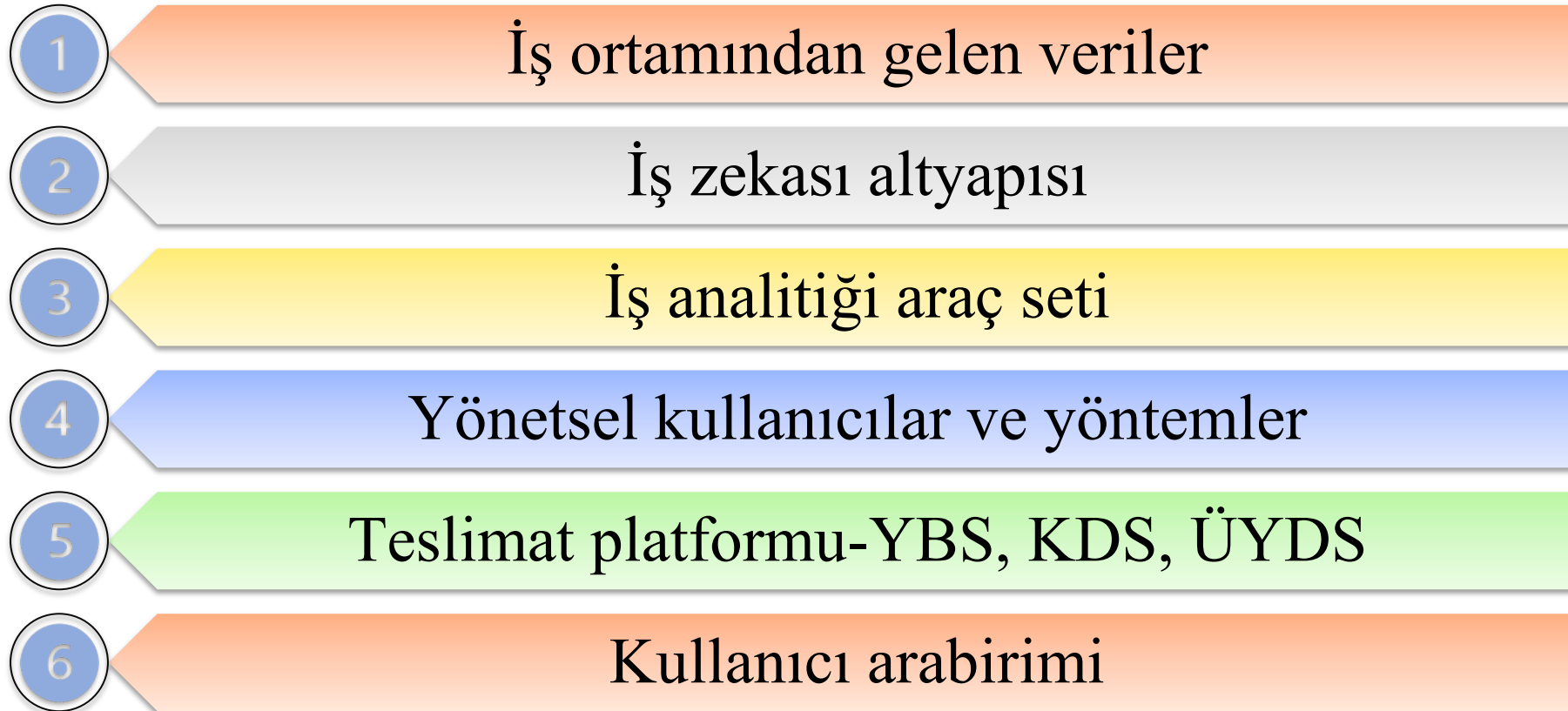
Şekil 4 : Karar Desteği İçin İş Zekası ve Analitiği

Kaynak: Loudon & Loudon,

Management information systems Managing the digital firm

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?

- İş zekası ortamında **altı unsur** vardır:



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?

b) İş zekası altyapısı: İş zekasının altında yatan temel, işi yürütmek için ilgili tüm verileri toplayan güçlü bir veritabanı sistemidir.

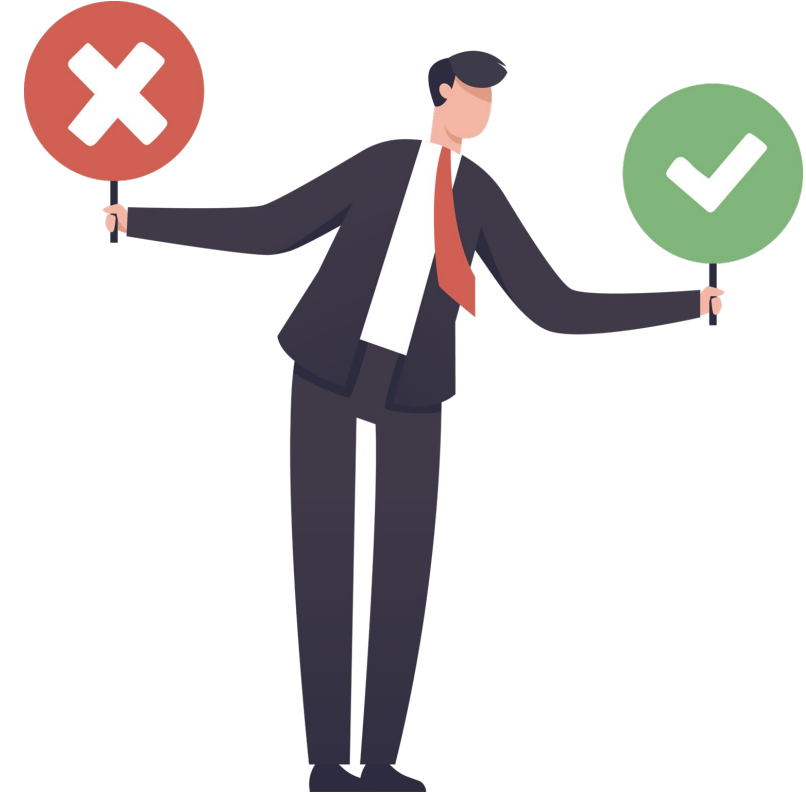
c) İş analitiği araç seti: Verileri ve ürün raporlarını analiz etmek, yöneticiler tarafından sorulan soruları yanıtlamak ve temel performans göstergelerini kullanarak işin ilerlemesini izlemek için bir **dizi yazılım aracı** kullanılır.



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?

d) **Yönetimsel kullanıcılar ve yöntemler:** İş zekası donanımları ve yazılımları, yalnızca onları kullanan insanlar kadar akıllıdır.

- Yöneticiler, stratejik iş hedeflerini tanımlayan ve ilerlemenin nasıl ölçüleceğini belirleyen çeşitli yönetimsel yöntemler kullanarak verilerin analizine düzen getirir.
- Bunlar, temel performans göstergelerine odaklanan iş performansı yönetimi ve dengeli puan kartı yaklaşımlarını ve endüstri stratejik analizlerini içerir.



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?

e) **Teslimat platformu-YBS, KDS, ÜYDS:** İş zekası ve analitiğinden elde edilen sonuçlar, yönetici ve çalışanlara işlerini yapmak için bilmeleri gerekenlere bağlı olarak çeşitli şekillerde iletilir.

- YBS, KDS ve ÜYDS, operasyonel çalışanlar, orta düzey yöneticiler ve üst düzey yöneticilerdeki **farklı kişi ve düzeylere farklı bilgi ve birikim sunar.**
- Bugün, bir iş zekası ve analitik paketi biçimindeki bir donanım ve yazılım araçları paketi, tüm bu bilgileri entegre edebilir ve yöneticilerin masaüstlerine veya mobil platformlarına getirebilir.



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası Nedir?

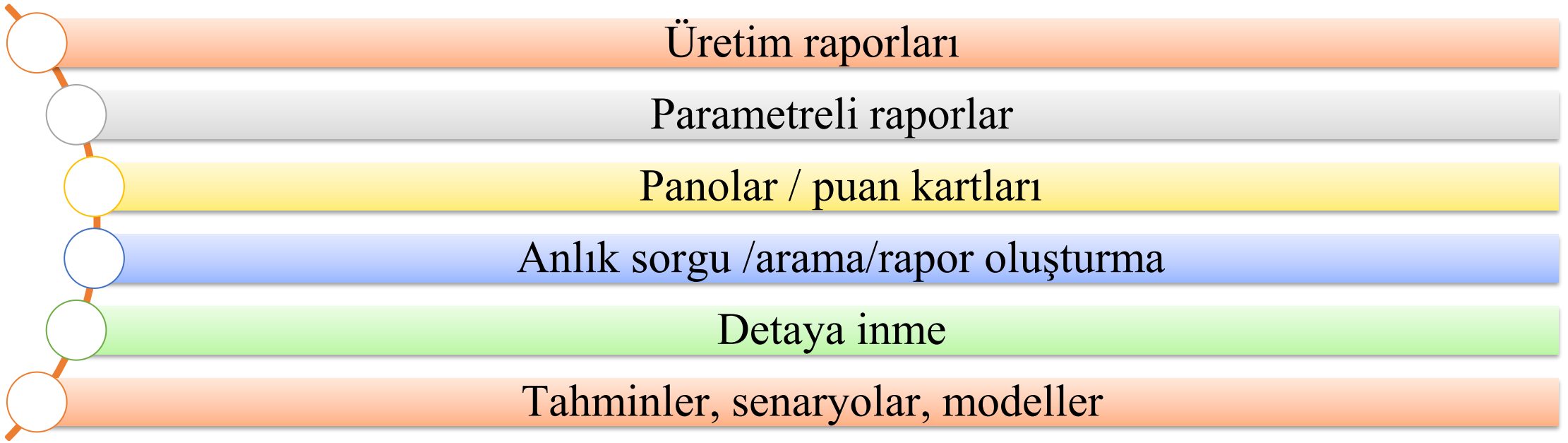
f) Kullanıcı arabirimi: Üst seviye yöneticiler genellikle sütun ve bilgi satırları içeren kuru bir rapordan ziyade **verilerin görsel sunumundan** daha hızlı öğrenirler.

Örneğin, **Tableau Yazılımı**, teknik olmayan kullanıcıların elektronik tablolardan, kurumsal veritabanlarından ve web'den alınan veriler de dahil olmak üzere geniş bir veri yelpazesinden iş içgörülerini sağlamak için özelleştirilmiş **etkileşimli panoları** kolayca oluşturmaya ve paylaşmaya olanak tanır.



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası ve Analitik Yetenekleri

- **İş zekası ve analitiği**, karar vericilere doğru, neredeyse gerçek zamanlı bilgiler sağlamayı vaat eder ve **analitik araçlar**, onların bilgileri hızla anlamalarına ve harekete geçmelerine yardımcı olur.
- BI sistemlerinin bu amaçlara ulaşmak için sunduğu **altı analitik işlevsellik** vardır:



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası ve Analitik Yetenekleri

a) Üretim raporları: Sektöre özgü gereksinimlere dayalı önceden tanımlanmış raporlardır.

Örnek Tekstil ve Konfeksiyon Sanayi AŞ.

31 Aralık 2003 Çarşamba 12:06:35
Sayfa: 1

GENEL Üretim Durumu (01/12/2003 - 31/12/2003)

Parti No	Müşteri	MParti No	TerminTar.	İşlem Açıklama	Makina	Personel Adı	Giriş Tar.-Saat	GirişMiktar	Çıkış Tar.-Saat	ÇıkışMiktar
04223	MAYA TEKS.	6002	18/12/2003	1 MAL AÇMA	03 600 2 B	FERAMİS YILDIRI	14/12/2003 11:30	100.00	14/12/2003	100.00
04226	MAYA TEKS.	6004-B	19/12/2003	9 YIKAMA	13 50 3	BAYRAM SARI	15/12/2003 09:10	300.00	15/12/2003 10:50	300.00
				22 RAM KENAR K.	14 450 3	ERSİN SALMAN	15/12/2003 16:00	500.00		0
06000	GEN GİYİM	C3800	20/12/2003	8 BOYAMA	02 600 1 B	RAMAZAN AYDIN	16/12/2003 15:37	61.00	16/12/2003 18:30	61.00
06001	GEN GİYİM	C3900	21/12/2003	1 MAL AÇMA	03 600 2 B	AHMET DIŞCI	17/12/2003 06:00	400.00	17/12/2003 09:10	400.00
				8 BOYAMA	03 600 2 B	RAMAZAN AYDIN	17/12/2003 15:58	70.00	17/12/2003 18:00	70.00
06002	ERA TEKSTİL	2DE301	21/12/2003	1 MAL AÇMA	06 300 1	YUSUF YURDAGÜL	18/12/2003 10:19	500.00	18/12/2003 10:25	500.00
				1 MAL AÇMA	04 450 1	H.ÖZGÜR ŞİŞMAN	17/12/2003 07:45	250.00	17/12/2003 09:30	250.00
				8 BOYAMA	06 300 1	H.ÖZGÜR ŞİŞMAN	18/12/2003 10:26	500.00	18/12/2003 12:30	500.00
				8 BOYAMA	06 300 1	YUSUF YURDAGÜL	17/12/2003 18:20	250.00	17/12/2003 20:50	250.00
				19 RAM1	17 150 2	EROL GÜNGÖRMEZ	18/12/2003 10:15	250.00	18/12/2003 12:00	250.00
				29 TUP SANFOR	08 50 1	ERKAN AVCI	18/12/2003 15:00	250.00	18/12/2003 16:30	250.00
				53 SİLİKON APRE	07 300 2	BÜLENT AYDIN	19/12/2003 09:25	250.00		0
								3,681.00		2,931.00

2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası ve Analitik Yetenekleri

b) Parametrelili raporlar: Kullanıcılar, verileri filtrelemek ve parametrelerin etkilerini izole etmek için bir excel pivot tablodaki gibi birkaç parametre girer.

- Örneğin, bir ürünün satışlarının **bölgeye ve zamana göre nasıl değiştiğini** anlamak için bölge ve günün saatini girmek isteyebilirsiniz.
- **Starbucks olsaydınız**, Doğu'daki müşterilerin kahvelerinin çoğunu sabahları içtiklerini, oysa Kuzeybatı'daki müşterilerin gün boyunca kahve aldıklarını görebilirsiniz. **Bu bulgu, her bölgede farklı pazarlama ve reklam kampanyalarına yol açabilir.**



2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası ve Analitik Yetenekleri

c) Panolar / puan kartları: Kullanıcılar tarafından tanımlanan performans verilerini sunmaya yönelik görsel araçlardır.

d) Anlık sorgu /arama/rapor oluşturma:
Kullanıcıların sorgulara ve aramalara dayalı olarak kendi raporlarını oluşturmalarına olanak tanır.



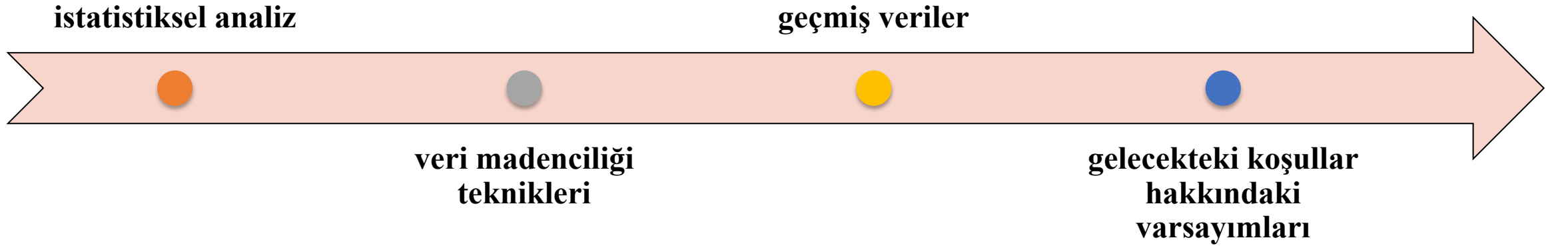
2- Yöneticiler ve Gerçek Dünyada Karar Verme: İş Zekası ve Analitik Yetenekleri

- e) **Detaya inme:** Bu, üst düzey bir özetten daha ayrıntılı bir görünüme geçme yeteneğidir.
- f) **Tahminler, senaryolar, modeller:** Bunlar, **doğrusal tahmin** ve **what-if senaryo analizi** yapma ve verileri analiz etme becerisini içerir.



3- Tahmine Dayalı Analitik (Predictive Analytics)

- İş zekası analitiğinin önemli bir yeteneği, bir müşterinin bir ürün satın alma teklifine yanıt verme olasılığı gibi **gelecekteki olayları ve davranışları modelleme** yeteneğidir.
- **Tahmine dayalı analitik**, gelecekteki eğilimleri ve davranış kalıplarını tahmin etmek için



kullanır.

3- Tahmine Dayalı Analitik (Predictive Analytics)

- Gelecekteki davranışı tahmin etmek için ölçülebilen değişkenler tanımlanır.
- Örneğin, bir sigorta şirketi otomobil sigortası poliçeleri düzenlerken **yaş**, **cinsiyet** ve **sürüş kaydı** gibi değişkenleri sürüş güvenliğini öngörmek için kullanabilir.



3- Tahmine Dayalı Analitik (Predictive Analytics)

- En iyi bilinen uygulamalardan biri, finansal hizmetler endüstrisinde kullanılan kredi puanlamadır. Yeni bir kredi kartı için başvurduğunuzda, puanlama modelleri, gelecekteki kredi ödemelerini zamanında yapma olasılığınızı belirlemek için **kredi geçmişinizi, kredi başvurunuzu ve satın alma verilerinizi** işler.
- Sağlık sigortacıları, hangi hastaların yüksek maliyet yaratma olasılığının fazla olduğunu belirlemek için yıllardır verileri analiz ediyor.



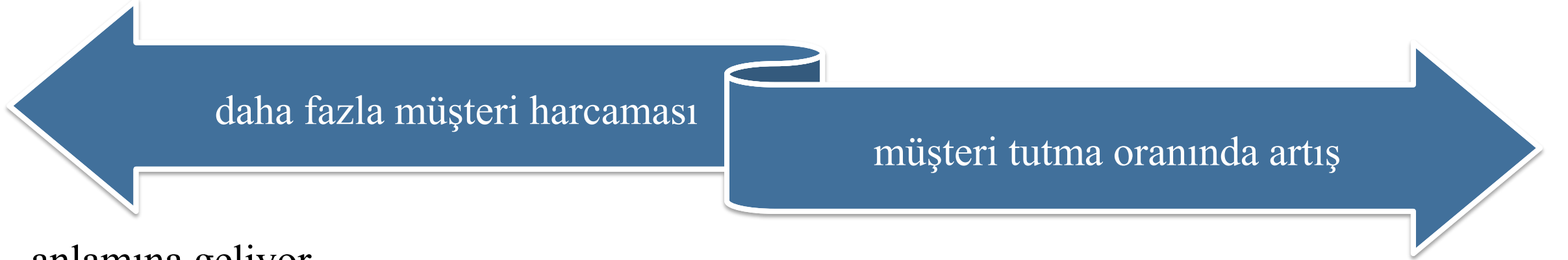
4- Büyük Veri Analitiği

- **Tahmine dayalı analitik**, sosyal medyadan, müşteri işlemlerinden, sensörlerden ve makinelere elde edilen çıktılar dahil olmak üzere **hem özel hem de kamu sektörlerinden elde edilen büyük verileri** kullanmaya başlamıştır.
- Günümüzde bazı perakendeciler, sosyal medya verileriyle birlikte topladıkları muazzam miktardaki çevrimiçi ve mağaza içi müşteri verilerini analiz etmektedir.



4- Büyük Veri Analitiği

Bu çabalar,



anlamına geliyor.

Kamu sektöründe, büyük veri analitiği, şehirleri yönetme ve sakinlerine hizmet etme konusunda daha iyi kararlar almak için dijital teknolojiyi yoğun bir şekilde kullanan "akıllı şehirlere" doğru hareketi yönlendiriyor.

4- Büyük Veri Analitiği

Tahmine dayalı modelleme programları artık kamu hizmeti yönetimi, ulaşım operasyonu, sağlık hizmeti sunumu ve kamu güvenliği ile ilgili kamu politikası kararları için bilgi sağlıyor.



Dahası, bir hizmetteki değişikliklerin diğer hizmetlerin işleyişini ve sunumunu nasıl etkilediğini değerlendirebilme yeteneği, yalnızca bir nesil önce hayal edilebilecek **bütüncül problem çözme**yi mümkün kılar.

5- Operasyonel Zeka ve Analitik

- Birçok karar, **günlük işlerin nasıl yürütüleceği** ile ilgilidir. Bunlar büyük ölçüde operasyonel kararlardır ve bu tür ticari faaliyet izlemeye **operasyonel zeka** denir.
- **Nesnelerin İnterneti**, organizasyon içindeki ve dışındaki faaliyetler hakkında operasyonel zeka için kullanılacak web aktivitelerinden, akıllı telefonlardan, sensörlerden, göstergelerden ve izleme cihazlarından **devasa veri akışları** yaratır.
- **Operasyonel zeka ve analitik yazılımları**, kuruluşların bu büyük veri akışlarını gerçek zamanlı olarak üretirken analiz etmelerini sağlar.



6- Konum Analitiği ve Coğrafi Bilgi Sistemleri

- Bazı kararlar da **konum verilerine** dayanmaktadır.
- İş Zekası analitiği, konum analitiğini, cep telefonlarından konum verileri, sensörlerden veya tarama cihazlarından çıktılar ve haritalardan veriler dahil olmak üzere **verilerin konum (coğrafi) bileşeninden** iş içgörüsü elde etme becerisini içerir.



6- Konum Analitiği ve Coğrafi Bilgi Sistemleri

Örneğin, **konum analitiği**, pazarlamacının yakındaki restoranlar ve mağazalarla ilgili mobil reklamlarla hangi kişileri hedefleyeceğini belirlemesine veya mobil reklamların mağaza içi ziyaretler üzerindeki etkisini ölçmesine yardımcı olabilir.



6- Konum Analitiği ve Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS)

- CBS, karar vericilerin haritalamadan yararlanan sorunları görselleştirmesine yardımcı olacak araçlar sağlar.
- CBS yazılımı, insanların veya diğer kaynakların dağılımı hakkındaki **konum verilerini** bir harita üzerindeki noktalara, çizgilere ve alanlara bağlar.
- **Bazı CBS'leri,** verileri değiştirmek ve iş senaryolarını otomatik olarak revize etmek için **modelleme yeteneklerine sahiptir.**

Kullanıcı Giriş Paneli
T.C. Sağlık Bakanlığı Mekansal İş Zekası Uygulaması

Normal Giriş

Ortak Giriş Noktası
T.C. Sağlık Bakanlığı Uygulamalarına Giriş Sistemi

 T.C. Kimlik No

Şifre

Giriş Yap

Dikkat!
"Mekansal İş Zekası" ve "Halk Sağlığı CBS" uygulamalarının her ikisinde yetkisi bulunan kullanıcıların "Mekansal İş Zekası" uygulama şifresi ile giriş yapması gerekmektedir.

6- Konum Analitiği ve Coğrafi Bilgi Sistemleri

CBS,

1

- **şehir ve yerel yönetimlerin** doğal afetlere ve diğer acil durumlara müdahale sürelerini hesaplamalarına,

2

- **bankaların** yeni şubeler veya ATM terminalleri için en iyi yeri belirlemelerine veya

3

- **emniyet güçlerinin** en yüksek suç vakasına sahip yerleri belirlemelerine

yardımcı olmak için kullanılabilir.

7- Operasyonel ve Orta Yönetim için Karar Desteği

- **Operasyonel ve orta düzey yönetim** genellikle bir fabrika katındaki makinelerin çalışmama süresinden franchise gıda mağazalarındaki günlük ve hatta saatlik satışlara ve bir şirketin web sitesindeki günlük trafiğe kadar değişen, **işin kilit yönlerinin performansını izlemekle görevlendirilir.**
- Bu yöneticilerin aldığı **kararların çoğu** oldukça **yapılandırılmıştır.**



7- Operasyonel ve Orta Yönetim için Karar Desteği

- Giderek artan bir şekilde, orta düzey yöneticiler raporları çevrimiçi olarak alıyor ve olayların neden olduğunu öğrenmek için verileri etkileşimli olarak sorgulayabiliyor.
- Bu düzeydeki yöneticiler genellikle, belirli bir bölge için satış kotalarının beklenen düzeyin altına düşmesi veya çalışanların bir makina bakımı planındaki harcama limitlerini aşması gibi **yalnızca istisnai durumları vurgulayan istisna raporlarına** başvurur.



7- Operasyonel ve Orta Yönetim için Karar Desteği: İş Zekası Kullanıcıları

**GÜÇLÜ KULLANICILAR
ÜRETİCİLER
(ÇALIŞANLARIN %20'Sİ)**

YETENEKLER

ÜRETİM RAPORLARI

**SIRADAN KULLANICILAR
TÜKETİCİLER
(ÇALIŞANLARIN %80'İ)**

- BT Geliştiricileri
- Üst düzey kullanıcılar
- İşletme Analizi
- Analitik Modeller

PARAMETRİK RAPORLAR

- Müşteriler / Tedarikçiler /

Operasyonel Çalışanlar

DASHBOARDS / PUAN KARTLARI

- Üst düzey yöneticiler

GEÇİCİ SORGULAR / AYRINTILI ARAMA / OLAP

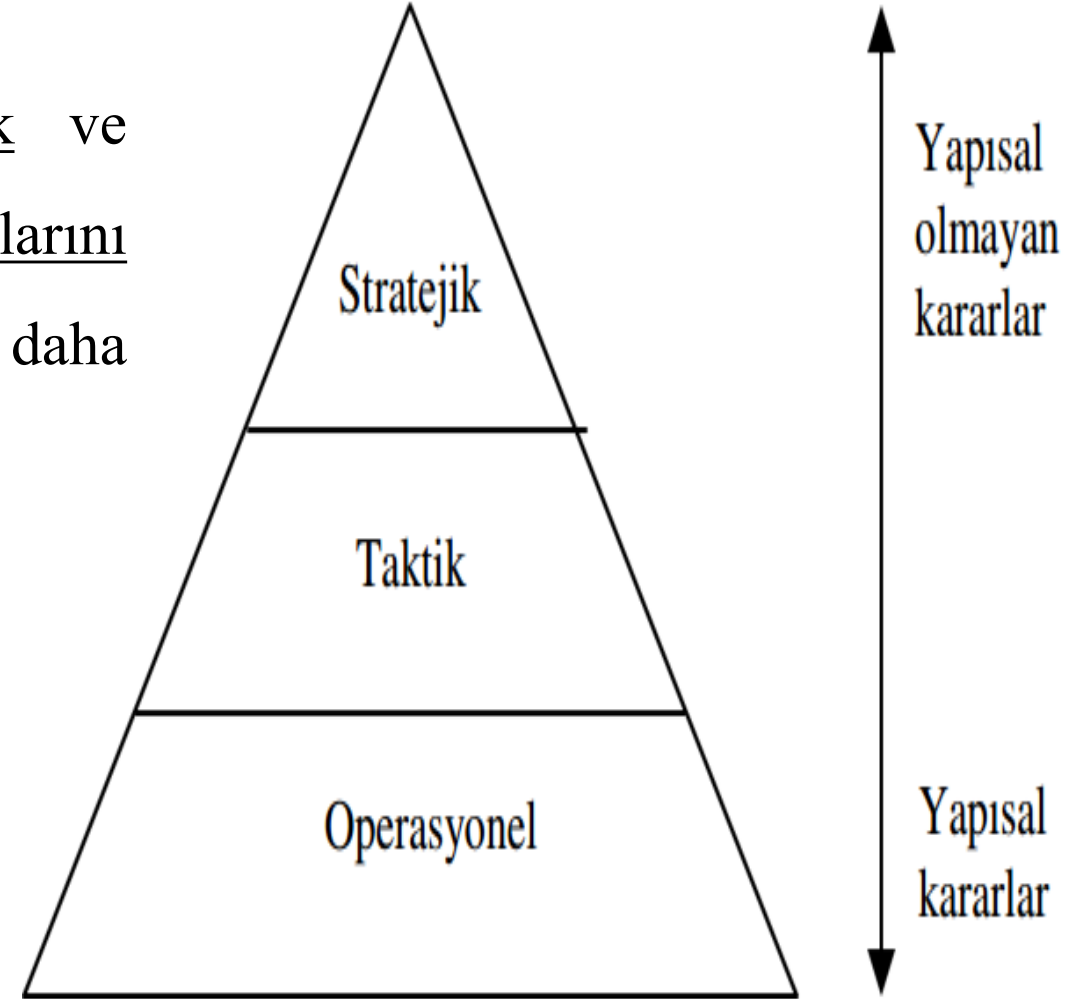
- Yöneticiler / Personeller

**TAHMİNLER / WHAT IF ANALİZLERİ / İSTATİSTİKSEL
MODELLER**

- İşletme Analizi

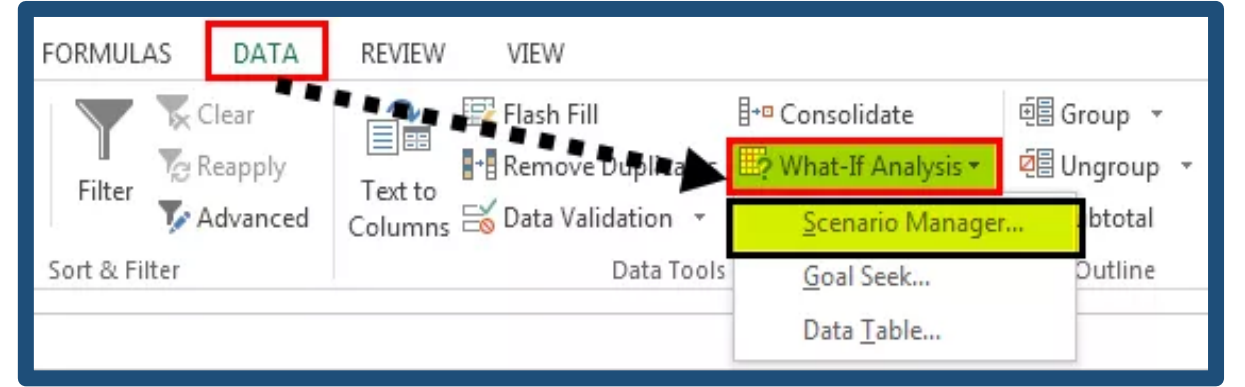
8- Yarı Yapılandırılmış Kararlar için Destek

- Bazı yöneticiler, kendi raporlarını oluşturmak ve verilerdeki kalıpları bulmak, alternatif iş senaryolarını modellemek veya belirli hipotezleri test etmek için daha gelişmiş analitik ve modeller kullanmak ister.
- **Karar destek sistemleri (KDS)**, bu kategorideki kullanıcılar için iş zekası sağlama platformudur ve yarı yapılandırılmış karar vermeyi destekleme becerisine sahiptir.



8- Yarı Yapılandırılmış Kararlar için Destek

- **What-if analizi**, bilinen veya varsayılan koşullardan **ileriye doğru çalışarak**, sonuçları tahmin etmek için kullanıcının test sonuçlarındaki belirli değerleri değiştirmesine izin verir.



- İki boyut arasındaki ilişkiyi gösterir: satış bölgesi ve satış bölgesindeki her müşteri siparişi için iletişim kaynağı (web banner reklamı veya e-posta).

9- Üst Yönetim için Karar Desteği: Balanced Scorecard ve Kurumsal Performans Yönetimi Yöntemleri

- ÜYDS geliştirmenin **iki ana unsuru** vardır.
- **Birincisi**, belirli bir firma için yöneticilerin ihtiyaç duyduğu "*gerçekten önemli performans bilgisinin*" tam olarak ne olduğunu anlamak için bir metodoloji
- **ikincisi**, bu bilgiyi doğru kişilere zamanında iletebilecek sistemler geliştirmek.
- Şu anda, bir firma yöneticilerinin ihtiyaç duyduğu gerçekten önemli bilgileri anlamak için önde gelen metodoloji dengeli puan kartı yöntemidir.

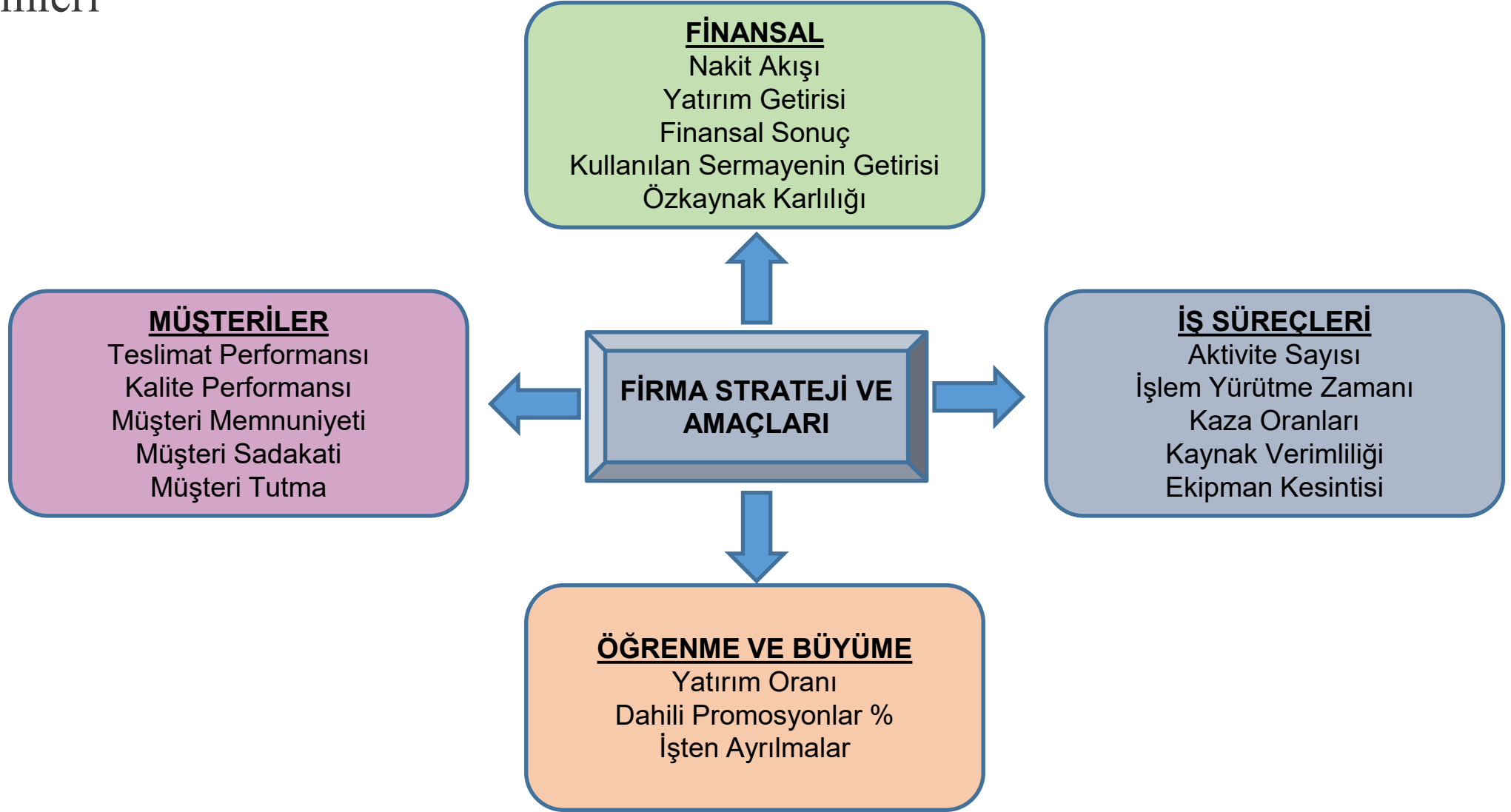


9- Üst Yönetim için Karar Desteği: Balanced Scorecard ve Kurumsal Performans Yönetimi Yöntemleri

- **Dengeli puan kartı**, firma performansının **dört boyutu** (finansal, iş süreçleri, müşteri ilişkileri, öğrenme ve büyüme) üzerindeki ölçülebilir sonuçlara odaklanarak bir firmanın stratejik planını işlevsel hale getirmek için bir çerçevedir:
- Her boyuttaki performans, anahtar kullanılarak ölçülür.
- Performans göstergeleri (KPI'ler), şirketin herhangi bir boyutta ne kadar iyi performans gösterdiğini anlamak için üst yönetim tarafından önerilen ölçütlerdir.



9- Üst Yönetim için Karar Desteği: Balanced Scorecard ve Kurumsal Performans Yönetimi Yöntemleri



10- Grup Karar Destek Sistemleri (GKDS)

- Şimdiye dek tanımladığımız sistemler, öncelikle tek başınıza karar vermenize yardımcı olmaya odaklanır.
- **Ancak, ya bir ekibin parçasıysanız ve grup olarak bir karar vermeniz gerekiyorsa?**
- Bu amaçla grup karar destek sistemleri (GKDS) mevcuttur.



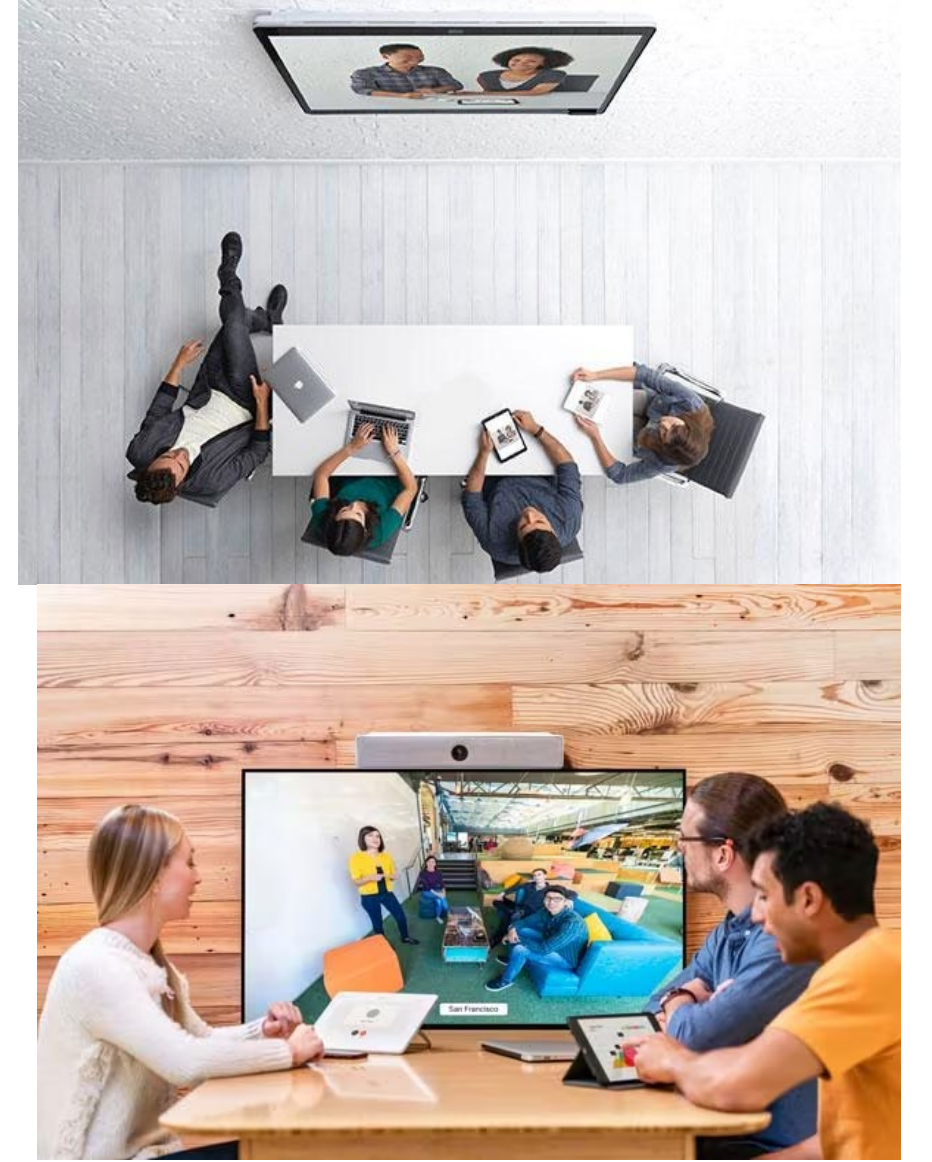
10- Grup Karar Destek Sistemleri (GKDS)

- Günümüzde GKDS yetenekleri, masaüstü bilgisayarların gücü, mobil bilgi işlemin patlaması ve Wi-Fi ve hücresel ağlardaki bant genişliğinin hızla artmasıyla birlikte gelişti.
- İşbirliği için ayrılmış **fiziksel odalar**, mobil çalışanları yüksek kaliteli video ve ses ortamında masaüstlerinde ofiste oturan meslektaşları ile bağlayabilen çok daha ucuz ve esnek **sanal işbirliği odaları** ile değiştirilebilir.



10- Grup Karar Destek Sistemleri (GKDS)

- Örneğin, Cisco'nun İşbirliği Toplantı Odaları Hibrit (CMR), çalışan gruplarının herhangi bir özel ağ bağlantısı, özel ekran veya karmaşık yazılım gerektirmeyen **WebEx** video yazılımı aracılığıyla herhangi bir cihaz kullanarak toplanmasına olanak tanır.
- CMR'yi çalıştıracak yazılım, şirket sunucularında veya bulutta barındırılabilir.





TEŞEKKÜRLER