

LC Waikiki, yapay zekâ yaklaşımıyla insan kaynaklarının geleceğini yeniden tanımlıyor



LC Waikiki, insanı merkeze alan ve yapay zekayı güçlü bir yol arkadaşı olarak konumlandıran İnsan Kaynakları yaklaşımıyla İK'nın dönüşümüne yön veriyor. Dijital asistanlardan veriyle güçlenen karar alma süreçlerine uzanan bu yapı, çalışan deneyimini daha kişisel ve sürdürülebilir hale getiriyor. Yapay zekanın insanın potansiyelini destekleyen bir güç olarak ele alındığı bu yaklaşımı LC Waikiki İnsan Kaynakları Genel Müdürü Bahattin Aydın anlattı.

LC Waikiki İnsan Kaynakları yaklaşımınızı nasıl tanımlarsınız? Bugünün ve yarının İK anlayışı sizin için ne ifade ediyor?

LC Waikiki İnsan Kaynakları olarak temel yaklaşımımız, insanı merkeze alan, teknolojiyi ise bu yolculukta güçlü bir destekçi olarak konumlandıran bütüncül bir kültür inşa etmek. Bugün 60'ı aşkın milletten, 55.000 kişilik büyük ve çok kültürlü bir yapıyla faaliyet gösteriyoruz. Bu ölçek ve çeşitlilik İK vizyonumuzu sürekli olarak geliştirmemizi ve geleceğe hazırlamamızı gerektiriyor.

Yeni nesil İK anlayışını süreçlerin dijitalleşmesiyle sınırlandırmıyoruz. Liderlikten yetenek gelişimine, çalışan deneyiminden kurum kültürüne kadar tüm insan odaklı yolculuğu çevik, veriye dayalı ve sürdürülebilir bir yapıya taşımayı

hedefliyoruz. Yapay zekâ okuryazarlığı, kültürel dönüşüm ve yetkinlik gelişimi aynı bütünün tamamlayıcı parçaları. İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü çatısı altında 219 çalışma arkadaşımızla, Liderlik Dönüşüm Ofisi, İşveren Markası Müdürlüğü ve Akademi dahil olmak üzere 8 farklı ekipte bu vizyonu hayata geçirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Dijitalleşme ve teknoloji, bugün İK fonksiyonlarını nasıl dönüştürüyor? İK'nın rolü son yıllarda nasıl evrildi?

Dijital dönüşümü iş yapış biçimlerimizi yeniden tanımlayan stratejik bir araç olarak ele alıyoruz. Son yıllarda İK'nın rolü operasyonel süreçleri yöneten bir fonksiyon olmaktan çıkarak organizasyonun geleceğini şekillendiren stratejik bir iş ortağına dönüştü.

Veriye dayalı karar alma, yapay zekâ destekli içgörüler ve kişiselleştirilmiş çalışan deneyimi bugün İK dünyasının merkezinde yer alıyor. LC Waikiki'de de tüm insan kaynakları fonksiyonlarımız, teknolojiyi stratejik bir yol arkadaşı olarak konumlandırıyor. Bu dönüşüm hem çalışanlarımızın beklentilerini daha iyi anlamamızı hem de daha isabetli, sürdürülebilir kararlar almamızı sağlıyor.

Yapay zekayı İnsan Kaynakları süreçlerinize dahil ederken nasıl bir yol izlediniz?

Yapay zekayı İK süreçlerimize entegre ederken, bunu ani bir teknolojik sıçrama olarak görmedik. Aksine adım adım ilerleyen, kapsayıcı bir dönüşüm süreci olarak ele aldık. Önceliğimiz, çalışanlarımızın üretken yapay zekâ araçlarını tanıması, bu araçları iş süreçlerine güvenle

ve doğru şekilde entegre edebilmesi oldu. Bu doğrultuda kapsamlı eğitim programları hayata geçirdik.

Eş zamanlı olarak, İK süreçlerine özel geliştirilen dijital asistanlarla yapay zekayı operasyonel işleyişimizin doğal bir parçası haline getirdik. Buradaki temel hedefimiz İK ekiplerinin üzerindeki operasyonel yükü azaltmak, tekrar eden işleri sadeleştirmek ve ekiplerimizin daha stratejik, katma değeri yüksek alanlara odaklanmasını sağlamak. Yapay zekayı bir otomasyon aracı değil, insanın potansiyelini destekleyen bir güç olarak görüyoruz.

İK süreçlerinde hangi yapay zekâ uygulamalarından faydalaniyorsunuz?

Yapay zekâ destekli dijital asistanlarımız, EDA (**E**ğitim **D**uyuru **A**sistanı), KORAY (**K**PI ve **O**KR **R**ehber **A**sistanı Yönlendiricisi), SEDA (**S**istematiK **E**ğitim **D**eğerlendirme **A**sistanı) birçok süreçte aktif görev alıyor.

SEDA, 100 kişilik kapalı bir pilot grupta uygulamaya alındı ve alınan geri bildirimler doğrultusunda sürekli olarak geliştirilmeye devam ediyor. Hedef ve performans yönetiminde ise **AI OKR Asistanı (OKR-AI)**, 2.000 çalışan tarafından kullanıldı ve iyileştirmelerle birlikte aktif şekilde yaygınlaştırılıyor. Ayrıca **Elsie ChatBot** ile çalışanlarımız, bordrodan izin süreçlerine kadar tüm sorularına 7/24 yanıt alabiliyor. İşe alım tarafında **MİYA** adlı yapay zekâ avatarımızla bugüne kadar 409 adayla AI destekli mülakat gerçekleştirdik; bu sayede hem süreci hızlandırdık hem de aday deneyimini güçlendirdik.

Ücretlendirme süreçlerinde de yapay zekadan faydalaniyoruz. **CompanAI OfferSense** (Dış Teklif AI Asistanı) ve **CompanAI PayLogic** (Ücret Analiz AI Asistanı) ile dış piyasa verileri, iç denge, rol iş puanları ve deneyim gibi kriterleri birlikte değerlendirerek daha hızlı, tutarlı

ve şeffaf ücret önerileri oluşturuyoruz. Bu asistanlar; dış teklif ve analiz süreçlerinde karar almayı destekliyor, ücret önerisi sınırlarını belirliyor ve yöneticilere veriye dayalı, dengeli ve açıklanabilir öneriler sunuyor.

Bu çözümler, İK süreçlerimizin hem daha erişilebilir hem de daha etkin olmasına katkı sağlıyor.

Yapay zekâ destekli uygulamalar çalışan deneyimini nasıl dönüştürüyor?

Yapay zekâ hem süreçleri hızlandıran bir teknoloji hem de karar alma biçimimizi dönüştüren güçlü bir araç. Bugün insan kaynaklarında aldığımız her karar, veri analitiği ve yapay zekâ destekli içgörülerle daha sağlam bir zemine oturuyor. Bu da çalışan deneyimini daha kişiselleştirilmiş, daha adil ve daha şeffaf bir yapıya taşıyor.

Bizim için dijital dönüşümün nihai hedefi, insanı teknolojinin merkezinde tutmak. Çünkü inanıyoruz ki teknoloji bizi hedefe ulaştırır ancak o hedefe anlam kazandıran yine insandır. LC Waikiki'de bu anlamı, teknolojiyi insanla birlikte düşünerek ve birlikte üreterek inşa ediyoruz.

Yoğun ve yüksek hacimli işe alımlarda, teknolojinin hızı ile insan dokunuşunu nasıl dengeliyorsunuz?

Yüksek hacimli işe alım süreçlerinde teknolojinin sunduğu hız ve verimlilik büyük bir avantaj sağlıyor. Yapay zekâ destekli araçlar sayesinde ön eleme, veri analizi ve aday iletişimi çok daha etkin ve tutarlı şekilde yürütülebiliyor. Bu nedenle, MİYA gibi sistemler süreci hızlandırırken nihai değerlendirmelerde her zaman insan sezgisi, deneyimi ve empatisi devreye giriyor. Son kararlar, liderlerimizin tecrübeli bakışıyla şekilleniyor. Böylece teknolojinin sağladığı hız ile insan odaklı yaklaşım arasında sağlıklı ve sürdürülebilir bir denge kuruyoruz.

Örneğin teknoloji siyah-beyazı tararken, insan uzmanlığı kariyer yolundaki potansiyeli, tutkuyu veya transfer edilebilir becerileri görür. Bir adayın yetkinliği yazılım ile ölçülebilir, ancak ekibe uyumu, değerlerimizle bütünleşmesi ve uzun vadeli başarı potansiyeli yalnızca insan faktörüyle anlaşılır.

Zorlu bir mülakat anında adayı rahatlatmak, geri bildirimini insani bir dille iletme veya bir tercihin ardındaki hikâyeyi duyurmak empati gerektirir. Bütün bu insani dokunuşlarda ekibimizin tecrübeleri kritik rol oynuyor.

Gelecekte İnsan Kaynakları'nda teknolojinin, yapay zekanın rolünü nasıl görüyorsunuz?

Önümüzdeki beş yılda yapay zekanın, yalnızca süreçleri hızlandıran bir araç olmaktan çıkıp; karar alma biçimlerini ve çalışan deneyimini doğrudan şekillendiren çok katmanlı bir İK yapısına dönüşmesini öngörüyoruz. Veriyi anlamlandırma gücüyle, çalışan ihtiyaçlarını daha erken fark eden ve doğru aksiyonlar alan bir İK yaklaşımını mümkün kılacak.

Bu dönemde yapay zekanın kişiselleştirilmiş kariyer yolculuklarının tasarlanmasında çok daha etkin bir rol üstleneceğini söylemek mümkün. Yetkinlikler ve beklentiler doğrultusunda daha esnek ve bireysel kariyer senaryoları oluşturulurken; etik denetim, şeffaflık ve güven ilkeleri de bu dönüşümün temel unsurları olacak.

Yapay zekâ, rutin işleri otonom hale getirerek İK ekiplerine ve çalışanlara daha fazla alan açacak. Bu sayede yaratıcılık, empati ve liderlik gibi insana özgü yetkinliklerin değeri artacak.

Biz bu dönüşümü, insanın yerini alan değil potansiyelini güçlendiren bir süreç olarak görüyor; geleceğin İK dünyasında farkı, teknolojiyle güçlenen insan odaklı yaklaşımın yaratacağına inanıyoruz.