



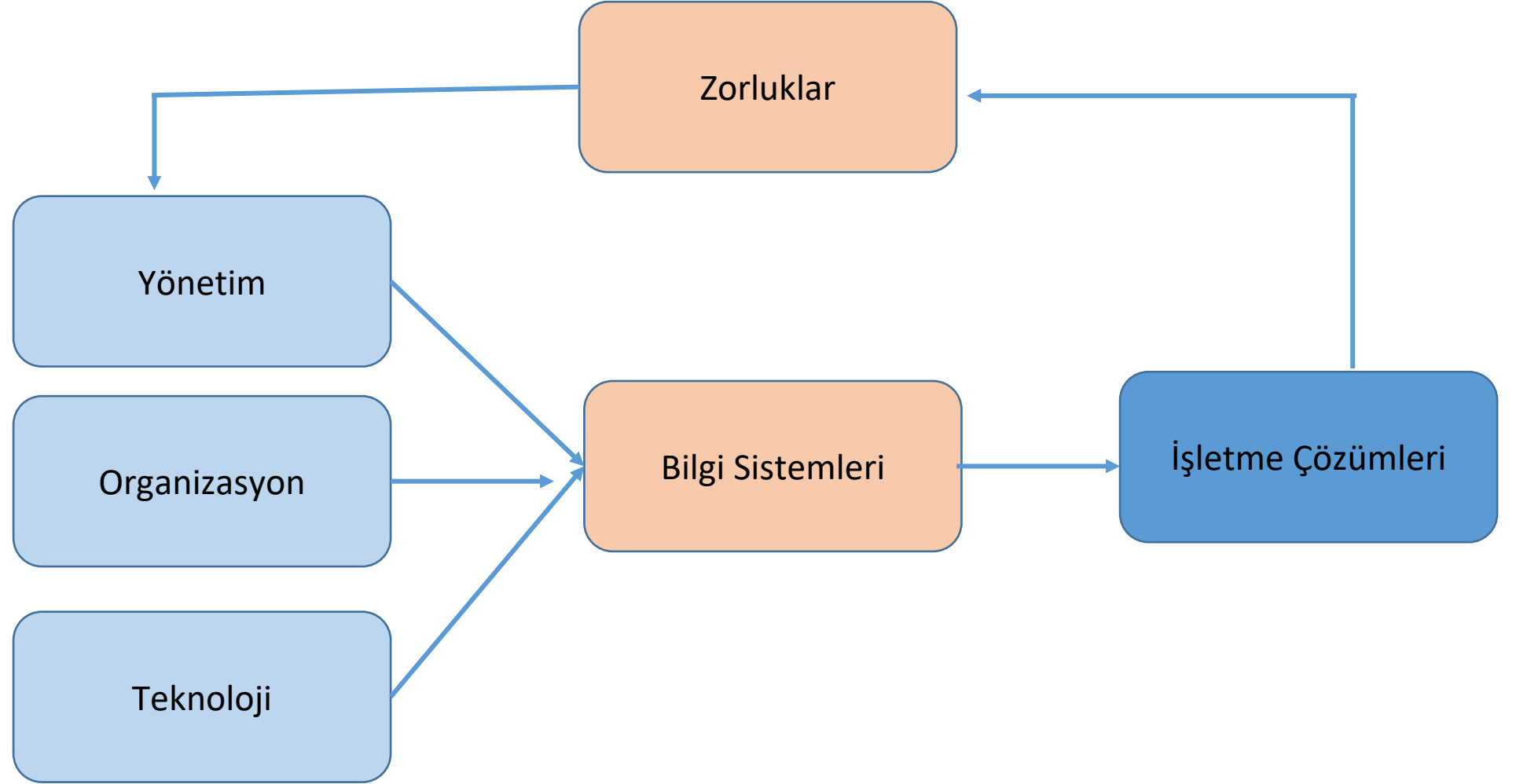
Yönetim Bilişim Sistemlerinde Çağdaş Yönelimler

Hafta 5: Operasyonel Üstünlük ve Tüketici Yaklaşımını Sağlamak, Kurumsal Uygulamalar

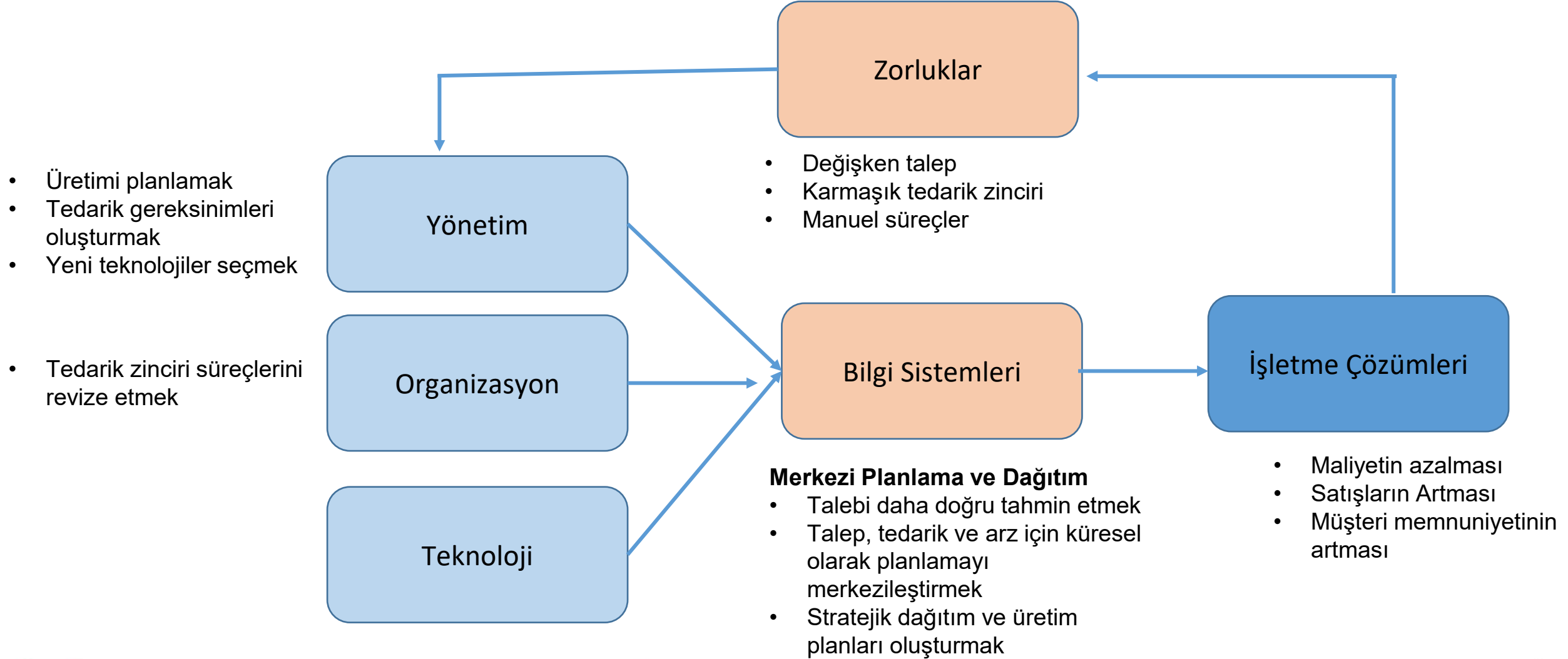
SUNUM İÇERİĞİ

- Kurumsal Sistemler
- Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri
- Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri
- Kurumsal Uygulamalar: Yeni Fırsatlar ve Zorluklar

Kurumsal Sistemler



Kurumsal Sistemler



Kurumsal Sistemler

1. Kurumsal Sistemler Nedir?

- Birbiriyle haberleşemeyen onlarca hatta yüzlerce veritabanı ve yüzlerce farklı sistemden oluşan bir işletmede neler olduğunu anlamak zordur. Bütün bu sistemlerin birbirleriyle görüşüp haberleşmesi ve bütünleşmesi kurumsal sistemler ile sağlanmaktadır.
- Bu sistemler; ortak bir veritabanı ve bütünleşik yazılım modüllerinden oluşan Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning: ERP) sistemleri olarak da adlandırılır.
- Bu sistemler sayesinde Veri tabanı birçok farklı birimden büyük miktarlarda veriyi toplar. Bir işlem tarafından sisteme yeni bir bilgi girildiğinde bilgi hemen diğer birimlere ve ilgili süreçlere hazır hale getirilir.

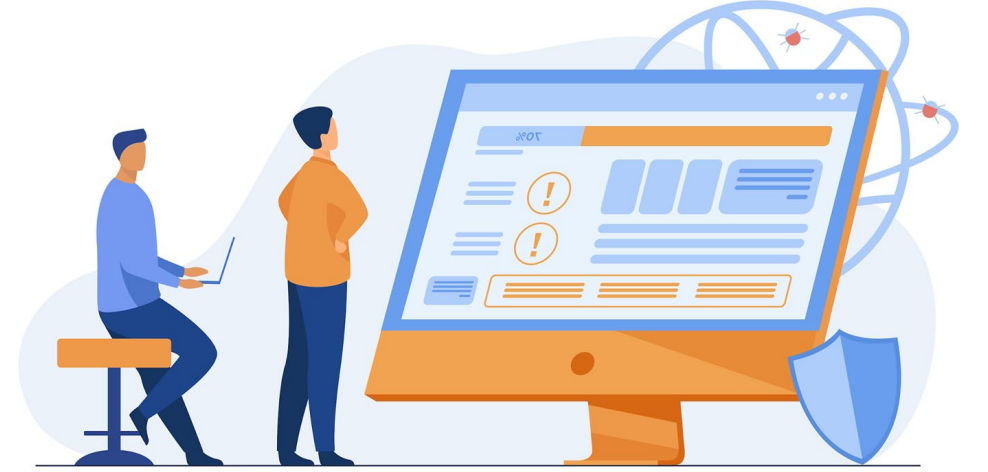


Bir Kurumsal Sistem Nasıl Çalışır?

Kurumsal Sistemler

2. Kurumsal Yazılımlar

- **Kurumsal yazılım;** bireysel kullanıcılar yerine kuruluşlar tarafından kullanılan bilgisayar yazılımıdır.
- Yaygın kurumsal yazılım türleri arasında iletişim merkezi yazılımı, iş zekâsı, kurumsal iletişim, envanter yönetimi, pazarlama araçları, çevrimiçi ödemeler ve kurumsal kaynak planlaması yer alır.
- Kuruluşlar, günlük operasyonlarını ve süreçlerini yürütmek, ölçeklendirmek ve optimize etmek ve kendi benzersiz uygulamalarını oluşturmak için kurumsal yazılımları kullanır.
- En önemli kurumsal yazılım üreticisi SAP, Oracle, IBM, Adobe ve Microsoft'tur.



Kurumsal Sistemler

2. Kurumsal Sistemlerin İşletme Değeri

- Kurumsal yazılımlar, hem karar vericilere ihtiyaç duydukları bilgiyi zamanında sağlayarak hem de işletme genişliğinde bir işlemsel üstünlük ve etkinlik sağlamakla işletmeye değer katar.
- Kurumsal sistemler, firmaların müşteri taleplerine hızla yanıt vermesine yardımcı olur.
- Kurumsal sistemler sayesinde işletme üst yönetimini, envanter ve üretimle ilgili güncel verilere erişebilir ve bu bilgileri daha doğru satış ve üretim tahminleri oluşturmak için kullanır.
- Kurumsal sistemler, işletme üst yönetiminin belirli bir biriminin performansını veya en az, en çok karlı ürünün hangisi olduğunu belirmesine yardım eder.



Kurumsal Sistemler

3. Kurumsal Kaynak Planlamasında Karşılaşılan Engeller



Kaynak: ÇAKIRLI, M. Y., KARADAYIUSTA, S., & SERDARASAN, S. Kurumsal kaynak planlama uygulamalarında karşılaşılan engellerin yapısal modellemesi ve analizi Structural modeling and analysis of enterprise resource planning implementation barriers.

Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

1. Tedarik Zinciri

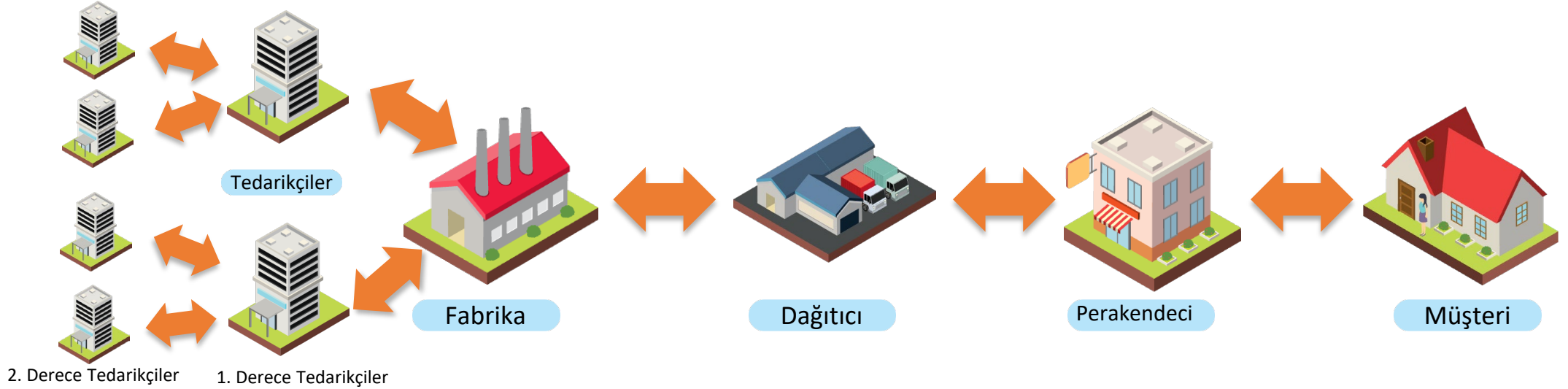
- Çok sayıda ve karmaşık ürünler ve hizmetler üreten firmaların yüzlerce hatta binlerce tedarikçisi ve tedarikçilerin de tedarikçileri vardır. Bu noktada ürün ve hizmet üretmek için birçok tedarikçilerin faaliyetlerinin koordine edilmesi için bir sisteme gereksinim vardır. Tedarik zinciri yönetim sistemi bu tür problemlere verilen bir cevaptır.
- Bir firmanın tedarik zinciri, hammaddelerin tedarik edilmesi, bu malzemelerin ara ve nihai ürünlere dönüştürülmesi ve nihai ürünlerin müşterilere dağıtılması için bir organizasyonlar ve iş süreçleri ağıdır.
- Kaynaktan tüketime kadar mal ve hizmet tedarik etmek için tedarikçileri, üretim tesislerini, dağıtım merkezlerini, perakende satış noktalarını ve müşterileri birbirine bağlar.



Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

1. Tedarik Zinciri

- Mallar, hammadde olarak başlar ve tedarik zincirinde ilerledikçe ara ürünlere ve son olarak da bitmiş ürünlere dönüştürülür. Bitmiş ürünler dağıtım merkezlerine ve oradan da perakendecilere ve müşterilere gönderilir. İade edilen ürünler, alıcıdan satıcıya ters yönde akar.
- Tedarik zincirinin üretime dönük kısmı, şirketin tedarikçilerini, tedarikçilerin tedarikçilerini ve onlarla ilişkileri yönetme süreçlerini içerir. Alt kısım, ürünlerin nihai müşterilere dağıtılması ve teslim edilmesi için organizasyonlardan ve süreçlerden oluşur.



Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

2. Bilgi Sistemleri ve Tedarik Zinciri Yönetimi

- Parça kıtlığı, tam uyarlanamayan fabrika kapasitesi, tükenmiş ürün stoku, yüksek taşıma maliyetleri gibi nedenlerle tedarik zincirinin etkin olamaması zamansız ve doğru olmayan bilgi nedeniyledir.
- Eğer bir üretici, müşterilerinin ne zaman, ne kadar ürün istediği ve ne zaman üretilebileceği ile ilgili kesin bir bilgiye sahip olsa, çok etkin olan Tam Zamanında (Just in Time: JIT) stratejisini uygulamak mümkün olacaktır.
- Bir ürüne olan talepte çok az bir değişme tedarik zincirinin tedarikçi, üretici, ikincil tedarikçiler ve onların da tedarikçilerinde farklara sebep olur. Buna kırbaç etkisi denir.
- Kırbaç etkisi, bütün tedarik zinciri üyelerinin güncel ve doğru bilgilere sahip olmalarıyla talep ve sipariş ile ilgili belirsizliğin azalmasıyla azaltılabilir.



Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

3. Tedarik Zinciri Yönetimi Yazılımı

- **Tedarik zinciri planlama sistemleri**, firmanın mevcut tedarik zincirini modellemesini, ürünler için talep tahminleri oluşturmasını ve optimum kaynak bulma ve üretim planları geliştirmesini sağlar.
- Bu tür sistemler, şirketlerin belirli bir ürünün belirli bir zaman diliminde ne kadar üretileceğini belirlemek gibi daha iyi kararlar almasına yardımcı olur.
- **Tedarik zinciri yürütme sistemleri**, ürünlerin doğru yerlere en verimli şekilde teslim edilmesini sağlamak için dağıtım merkezleri ve depolar aracılığıyla ürün akışını yönetir.
- Malların fiziksel durumunu, malzemelerin yönetimini, depo ve nakliye işlemlerini ve tüm tarafları ilgilendiren finansal bilgileri takip ederler.



Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

4. Küresel Tedarik Zincirleri ve İnternet

- İnternetten önce tedarik zinciri koordinasyonu, satın alma, malzeme yönetimi, üretim ve dağıtım için farklı dahili tedarik zinciri sistemleri arasında sorunsuz bilgi akışı sağlamanın zorlukları nedeniyle engelleniyordu.
- İnternet teknolojisi ile geliştirilmiş işletme ve tedarik zinciri yönetim sistemleri bu entegrasyonu sağlandı.
- Bir yönetici, envanter ve üretim kapasitelerinin firmanın ürünlerine yönelik taleple eşleşip eşleşmediğini belirlemek için tedarikçilerin sistemlerinden yararlanmak için bir web arayüzü kullanır.
- İş ortakları, tahminler üzerinde çevrimiçi işbirliği yapmak için web tabanlı tedarik zinciri yönetimi araçlarını kullanır.



Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

4. Küresel Tedarik Zincirleri ve İnternet

4.1. Küresel Tedarik Zinciri Sorunları

- Küresel tedarik zincirleri tipik olarak yerel tedarik zincirlerinden daha büyük coğrafi mesafeleri ve zaman farklılıklarını kapsar ve birkaç ülkeden katılımcıları vardır.
- İnternet, şirketlerin kaynak bulma, ulaşım, iletişim ve uluslararası finans dahil olmak üzere küresel tedarik zincirlerinin birçok yönünü yönetmelerine yardımcı olur.
- Küreselleşme, depo yönetimi, nakliye yönetimi ve ilgili operasyonların üçüncü şahıs lojistik sağlayıcılara yaptırılmasını teşvik eder. Lojistik sağlayıcılar, müşterilerine küresel tedarik zincirlerini daha iyi görebilmeleri için web tabanlı yazılımlar sunar.



Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

4. Küresel Tedarik Zincirleri ve İnternet

4.2. Talep Odaklı Tedarik Zincirleri: İtme Modelinden Çekme Modeline Geçiş ve Etkili Müşteri Cevaplama

- Önceki tedarik zinciri yönetim sistemlerinde itmeye bağlı bir model kullanılırdı. Bu itme modeline göre üretim ana planı, talep tahminine dayanır veya ürün ile ilgili iyi bir öngörüye dayandırılırdı.
- Web tabanlı araçlar yardımıyla mümkün olan bilgi akışı ile tedarik zinciri yönetim sistemi, kolaylıkla Çekme Modelini kullanabilir. Müşteri siparişi veya satın alma durumu tedarik sistemindeki olayları tetikler. Müşterinin verdiği siparişin üretilmesi ve teslimi için işlemler perakendeciler dağıtıcılardan üreticilere ve sonunda tedarikçilere kadar yukarı doğru devam eder.

İtme Modeli



Çekme Modeli (Talep Güdümlü Model)

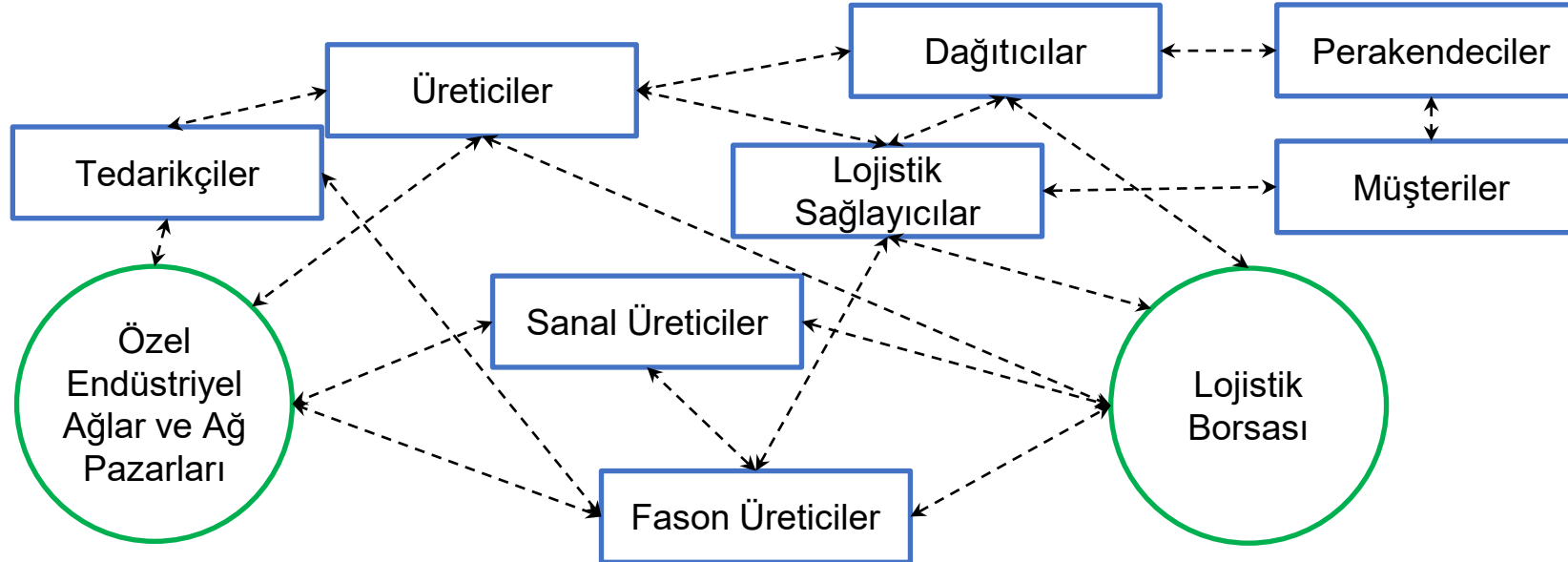


Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

4. Küresel Tedarik Zincirleri ve İnternet

4.3. İnternet Odaklı Tedarik Zinciri

- İnternet teknolojisi ile tedarik zinciri ağındaki üyeler arasında eş zamanlı olarak çok yönlü bilgi akışı sağlamak mümkün olmuştur. Ağ üyeleri siparişte veya zamanlamada bir değişime karşı hızla kendilerini ayarlarlar. Bu sistem, ağdakilerin stok durumu ve kapasiteleri ile ilgili eş zamanlı ve çok yönlü bilgi iletişimine izin verir.



Gelecekteki İnternet Odaklı Tedarik Zinciri

Tedarik Zinciri Yönetim Sistemleri

5. Tedarik Zinciri Yönetim Sistemlerinin İşletme Değeri

- İşletmeler, ağ bağlantılı ve entegre bir tedarik zinciri yönetim sistemi uygulayarak arzı taleple eşleştirir, envanter seviyelerini düşürür, teslimat hizmetini iyileştirir, ürünün pazara çıkış süresini hızlandırır ve varlıkları daha etkin kullanır.
- Toplam tedarik zinciri maliyetleri, birçok işletme için işletme giderlerinin çoğunluğunu temsil eder ve bazı sektörlerde toplam işletme bütçesinin yüzde 75'ine yaklaşır. Tedarik zinciri maliyetlerinin düşürülmesi, firma karlılığı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.
- Bir ürün, bir müşteri istediğinde mevcut değilse, müşteriler genellikle onu başka birinden satın almaya çalışır. Tedarik zincirinin daha hassas kontrolü, firmanın doğru zamanda müşteri satın alımları için doğru ürünü bulundurma becerisini geliştirir.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

1. Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri Nedir

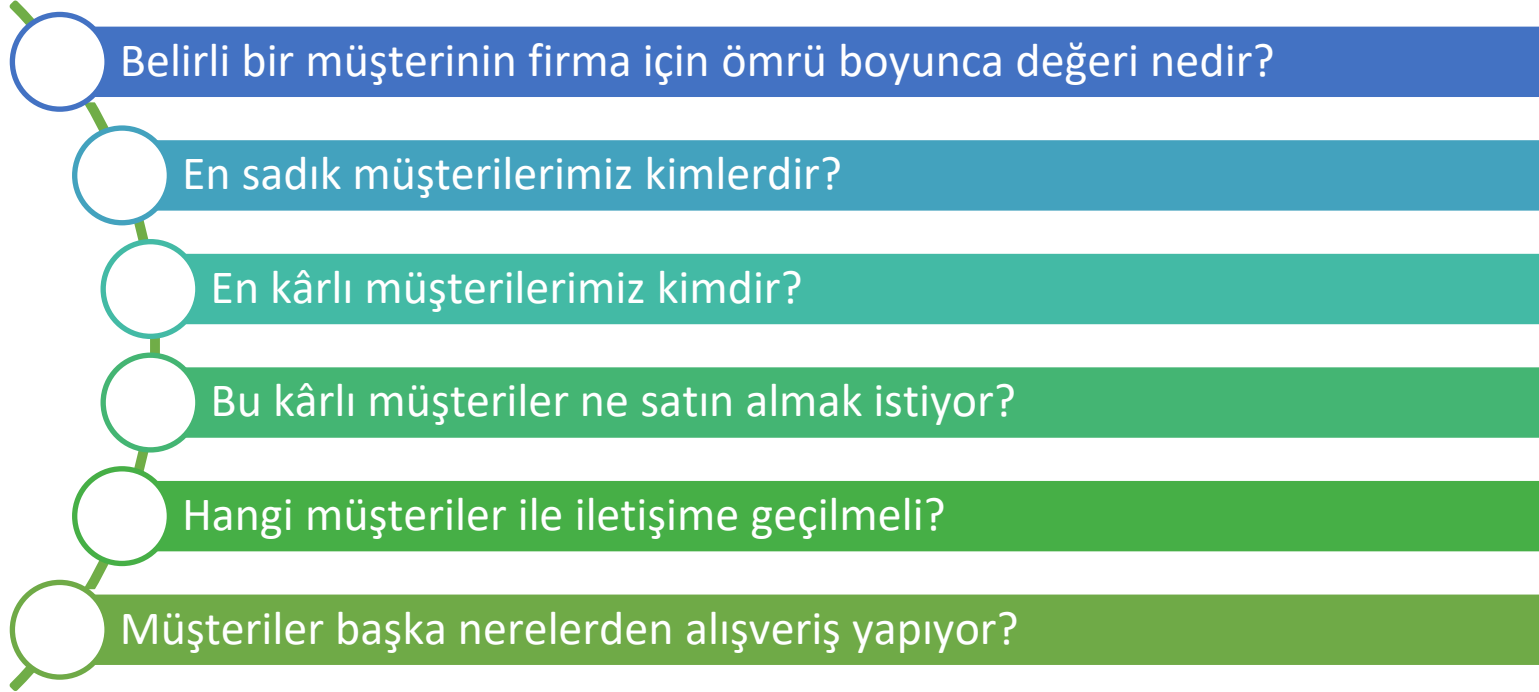
- Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri işletmenin tamamından elde edilen bilgileri toplar, birleştirir, analiz eder daha sonra kurumda müşteriler ile ilişki kuracak olan tüm müşteri temas noktalarına bunları dağıtır.
- Temas Noktası (Touch Point), telefon, yüz yüze, e-posta, halkla ilişkiler bölümü gibi müşteriler ile etkili iletişimde bulunulan noktalardır.
- Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi, satışları, müşterileri hizmetlerini artırmak için müşterilere kurumsal bir bakış açısı sağlar. Aynı şekilde böyle sistemler, müşterilerin kullandığı tüm temas noktalarında tek bir bakış açısı ile müşterilere hizmet edilmesini sağlar.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

1. Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri Nedir

- Müşteri ilişkileri yönetim sistemleri, gelecekte müşteri kazanma, daha iyi hizmet sunma, mevcut müşterilerinin memnuniyetini artırma ve müşterilerin işletmeye olan bağlılıklarını artırmak için aşağıdaki soruların cevaplanmasına yardımcı olur.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

2. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımı

- Bir müşteri ilişkileri yönetimi yazılımı, müşteriler için Web sitesi özelleştirmesi gibi sınırlı fonksiyonlar yerine getirmekten, müşteriler ile sayısız işlemleri takip eden büyük ölçekli kurumsal uygulamaları yerine getirmeye, karmaşık raporlama araçları ile bu verileri analiz etmeye, tedarik zinciri ve kurumsal sistemler gibi diğer önemli kurumsal uygulamalarla bağlantı kurmaya kadar birçok işlemi yerine getirir.
- Kapsamlı müşteri ilişkileri yönetim sistemi paketleri, **İş Ortakları İlişki Yöntemi** ve **Çalışan İlişki Yöntemi** modüllerini içerir.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

2. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımı

İş Ortakları İlişki Yönetimi

- İş Ortakları İlişki Yöntemi yazılımı, bir işletme ve satış ortakları arasında işbirliği sağlamak için müşteri ilişkileri yönetim sistemi ile aynı sistemleri, araçları ve verileri kullanır.
- Bir işletme doğrudan müşterilere satış yapmıyor, perakendeci ve dağıtıcılar ile iş görüyorsa müşteri ilişkileri yönetim sistemi müşteriler ile doğrudan ilişki kurmasına yardım eder.
- Bu sistem, fiyatlandırma, promosyon, sipariş düzenleme işlerine ve müşteriler ile ilgili ticari bilgilerin işletme ortakları ile paylaşılabilmesine imkan sağlar.

Çalışan İlişki Yönetimi

- Müşteri ilişkileri yönetim sistemi; yöneticilere, çalışanların performans yönetimi, performansa dayalı ücretlendirme, çalışanların eğitim ihtiyacı gibi konularda aynı zamanda çalışan ilişkilerini de kontrol eder.

Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımları Yetenekleri

3.1. Satış Gücü Otomasyonu

- En kar getiren müşteriler için satış yapmaya, ürün ve hizmetler için en iyi alıcıların kimler olacağına yönelik çabalara odaklanılmasıyla satış personeline ve verimliliklerine yardım eder.
- Müşteri ilişkileri yönetim sistemi, ürün bilgileri, irtibat bilgileri, ürün yapılandırma ve satış kotası oluşturma imkanı sağlar.
- Müşteri ilişkileri yönetim sistemi yazılımı, pazarlama, teslimat birimleri arasında bilgi paylaşımını mümkün kılar ve yeni müşteriler elde edilmesi ve eskilerinin elde tutulması maliyetini düşürür.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımları Yetenekleri

3.2. Müşteri Hizmetleri

- Müşteri çağrı merkezlerinin, yardım masalarının ve müşteri destek elemanlarının etkinliğini artırmaya yönelik araçlar ve bilgiler sağlar.
- Sistem, müşterilerin hizmet isteklerinin yönetimi ve yönlendirilmesini yapabilir.
- Müşterilere ait bilgi sistemde doğru olarak bulunuyorsa bütün müşteri temsilcileri müşteri ile doğru bir ilişki kurabilir.
- Tutarlı ve doğru müşteri bilgisi ile müşterilere erişmek, çağrı merkezinin daha kısa süren ve daha çok sayıda çağrıyı cevaplamasına yardım eder.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımları Yetenekleri

3.3. Pazarlama

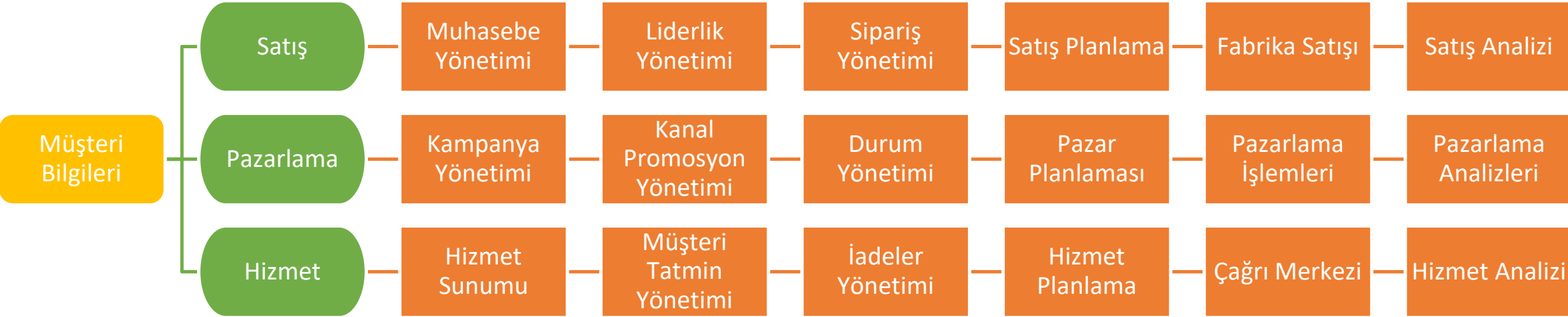
- Müşteri bilgilerini, ürün ve hizmet bilgilerini elde ederek, hedef pazarı belirleyerek, doğrudan pazarlama gönderileri veya e-posta ile pazarlama kampanyalarına yardım eder.
- Pazarlama modülü karlı ve karsız müşterileri belirlemek, belirli müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak ürün ve hizmet tasarlamak çapraz satış fırsatlarını tanımlamak için pazar ve veri müşteri analiz araçları içerir.
- Müşteri ilişkileri yönetim sistemi ayrıca işletmelere, pazarlama kampanyası planlamadan başarısını belirlemeye kadar tüm düzeylerde pazarlama kampanyaları düzenleme ve yönetmeye yardım eder.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımlarının Yetenekleri

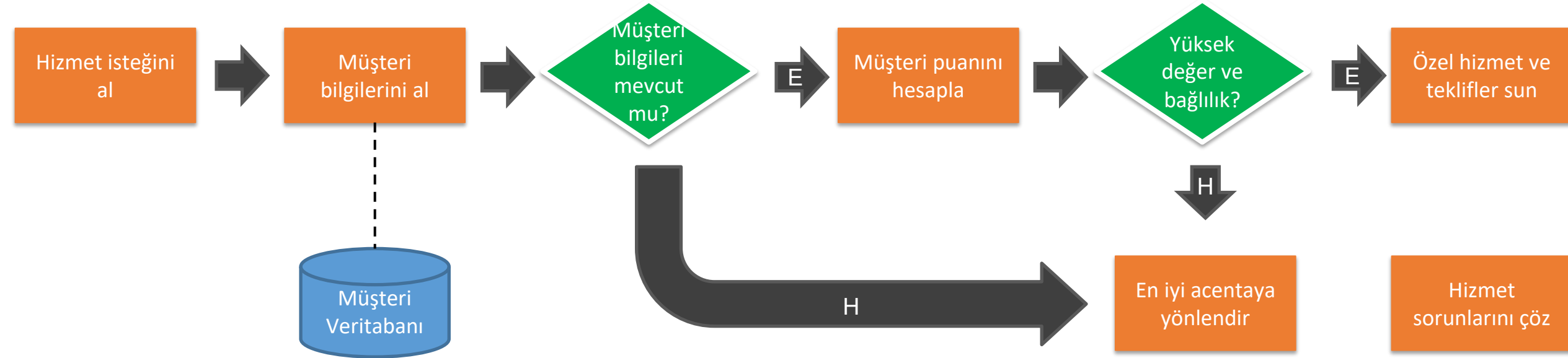
- Aşağıdaki şekilde birçok müşteri ilişkileri yönetim sistemi; paket ürünlerinde bulunan pazarlama, satış ve hizmet için en önemli özellikleri göstermektedir. Kurumsal yazılım gibi bu yazılım da birçok alandaki yüzlerce iş süreçlerini birleştiren iş odaklı bir yazılımdır. İşletmeler en yüksek yararı sağlamak için kendi iş süreçlerini müşteri ilişkileri yönetim sisteminin yazılımındaki süreçlere uydurmaları gerekir.



Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımlarının Yetenekleri

- Aşağıdaki şekilde müşteri ilişkileri yönetim sistemi tarafından modellenebilir müşteri hizmetlerinde, müşteri bağlılığını arttırmak için bir uygulamayı göstermektedir.

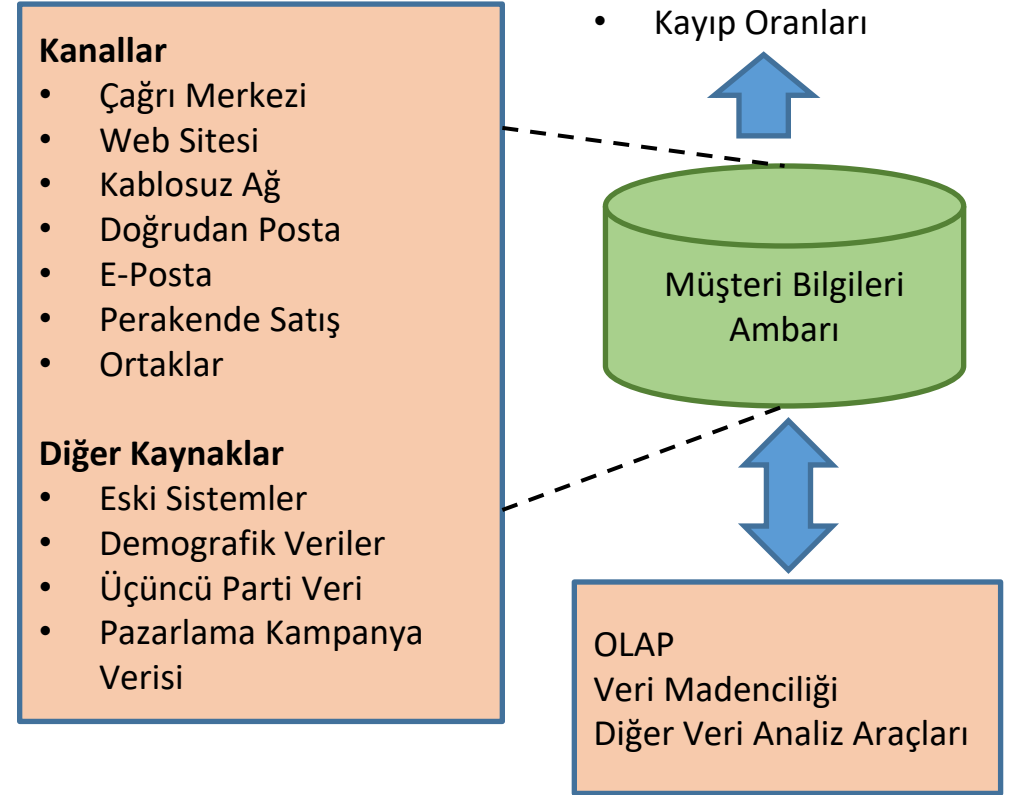


Müşteri Bağlılığı Yönetim Süreci Haritası

Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

4. Operasyonel ve Analitik Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi

- Operasyonel CRM, satış gücü otomasyonu, çağrı merkezi ve müşteri hizmetleri desteği ve pazarlama otomasyonu için araçlar gibi müşteriye dönük uygulamaları içerir.
- Analitik CRM, iş performansını iyileştirmek için bilgi sağlamak üzere operasyonel CRM uygulamaları tarafından oluşturulan müşteri verilerini analiz eden uygulamaları içerir.
- Analitik CRM uygulamaları, çevrimiçi analitik işleme (OLAP), veri madenciliği ve diğer veri analizi tekniklerinde kullanılmak üzere veri ambarlarında veya analitik platformlarda düzenlenmiş operasyonel CRM sistemlerinden, müşteri temas noktalarından ve diğer kaynaklardan gelen verilere dayanır.



Analitik CRM Ambarı

Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri (CRM)

5. Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemlerinin İşletme Değeri

- Etkili bir CRM ile işletmeler, müşteri tatmininin arttırılması, doğrudan pazarlama maliyetlerinin düşürülmesi, daha etkili pazarlama yapılması, daha az maliyetle müşteri kazanma ve bağlılığı sağlama gibi yararları gerçekleştirir.
- Müşteri ilişkileri yönetim sisteminden sağlanan bilgiler, pazarlama ve çapraz satış için yoğunlaşılacak en karlı müşterileri ve pazar kesimini tanımlamakla satış gelirlerini arttırır.
- Müşteri Kopması (Crunch) tüketici ihtiyaçlarına etkili ve yeterli cevap verilmesi ile satış ve pazarlama faaliyetlerinin artması ile azaltılır.



Kurumsal Uygulamalar: Yeni Fırsatlar ve Zorluklar

1. Kurumsal Uygulama Zorlukları

- Stok maliyetlerinde düşüşler, etkili müşteri cevaplama, müşteri karlılığı ve yüksek getiri, tedarik zinciri sistemleri ve müşteri ilişkileri yönetim sistemi ve kurumsal uygulamalar tarafından sağlanır. Fakat bu getirileri elde etmenin zorlukları vardır.

1

Kurumsal uygulamalar kurulması ve uygulanması çok pahalı olan, karmaşık yazılım parçaları gerektiren yazılımlardır

2

Kurumsal uygulamalar sadece teknolojik değişiklikler değil aynı zamanda işletmelerde köklü organizasyonel değişiklikler de gerektirir.

3

Tedarik zinciri yönetim sistemleri birçok işletmeye iş süreçlerinin ve bilgilerin paylaşımını gerektirir.

4

Kurumsal uygulamalar ayrıca geçiş maliyeti (Switching Cost) de getirir.

5

Kurumsal uygulamalar organizasyon genişliğinde bir veri tanımı gerektirir.

Kurumsal Uygulamalar: Yeni Fırsatlar ve Zorluklar

2. Yeni Nesil Kurumsal Uygulamalar

2.1. Sosyal Müşteri İlişkileri Yönetimi

- CRM yazılım satıcıları, sosyal ağ teknolojilerinden yararlanmak için ürünlerini geliştiriyor. Bu sosyal geliştirmeler, firmaların yeni fikirleri daha hızlı belirlemesine, ekip üretkenliğini artırmasına ve müşterilerle etkileşimlerini derinleştirmesine yardımcı olurlar.
- İşletmeler, sosyal CRM araçlarını kullanarak, örneğin ürünleri ve hizmetleri hakkındaki duygularını analiz ederek müşterileriyle daha iyi etkileşim kurabilir.
- Sosyal CRM araçları, bir işletmenin müşteri konuşmalarını ve sosyal ağ sitelerindeki ilişkileri CRM süreçlerine bağlamasını sağlar. Önde gelen CRM tedarikçileri artık sosyal ağlardan gelen verileri CRM yazılımlarına bağlamak için bu tür araçlar sunuyor.



Kurumsal Uygulamalar: Yeni Fırsatlar ve Zorluklar

2. Yeni Nesil Kurumsal Uygulamalar

2.2. Kurumsal Uygulamalarda İş Zekası

- Kurumsal uygulama satıcıları, yöneticilerin Nesnelerin İnterneti'nden (IoT) gelen veriler de dahil olmak üzere bu sistemlerin ürettiği çok büyük miktardaki verilerden daha anlamlı bilgiler elde etmesine yardımcı olmak için iş zekası özellikleri eklemiştir.
- Kurumsal Uygulamalarla artık, çok büyük veri gövdelerini analiz etmek, bağlantılar kurmak, tahminler yapmak ve operasyon optimizasyonu için öneriler sağlamak için esnek raporlama, ad hoc analiz, etkileşimli panolar, ne olursa olsun senaryosu analizi, veri görselleştirme yapılabilmektedir.





TEŞEKKÜRLER