



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
**UZAKTAN EĞİTİM UYGULAMA VE
ARAŞTIRMA MERKEZİ**

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİNDE ÇAĞDAŞ YÖNELİMLER

1. Küresel E-Ticaret ve İş Birliği

1.1. İş Süreçleri ve Bilgi Sistemleri

1.1.1 İş Süreçleri

İş süreçleri, bir işletmenin faaliyetlerini gerçekleştirme ve hedeflerine ulaşma sürecini tanımlayan adımlar dizisidir. İş süreçleri, işletmenin farklı birimleri arasında bilgi ve malzeme akışını sağlar, kaynakları etkin bir şekilde kullanır ve değer yaratma sürecini optimize eder.

İş süreçleri, genellikle bir dizi adımdan oluşur ve belirli bir sonuca ulaşmak için tasarlanmıştır. Bu adımlar, girdileri (malzemeler, veriler, bilgi) işleme sürecini ve çıktıları (ürünler, hizmetler, raporlar) oluşturmayı içerir. İş süreçleri, işletmenin operasyonlarını yönetmek, verimliliği artırmak, hataları azaltmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için önemlidir.

İş süreçlerinin etkin bir şekilde tasarlanması ve yönetilmesi, işletmelere bir dizi avantaj sağlar. İyi tasarlanmış iş süreçleri, kaynakları verimli bir şekilde kullanarak zaman ve maliyet tasarrufu sağlar. Ayrıca, süreçlerin standartlaştırılması ve otomasyonu, hataları azaltır, kaliteyi iyileştirir ve müşteri deneyimini artırır. İş süreçlerinin sürekli gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi, değişen iş koşullarına uyum sağlamayı ve rekabet avantajını sürdürmeyi sağlar. İşletmeler, iş süreçlerini analiz etmek, yeniden tasarlamak ve optimize etmek için yöntemler ve araçlar kullanarak sürekli iyileştirme çabalarında bulunabilirler.

1.1.2 Bilgi Teknolojileri İş Süreçlerinin Nasıl Geliştirir?

Bilgi teknolojileri, iş süreçlerini geliştirmek ve iyileştirmek için önemli bir rol oynar. İşletmeler, bilgi teknolojilerini kullanarak süreçlerini daha verimli, hızlı ve hatasız hale getirebilirler.

Bilgi teknolojileri, iş süreçlerini otomatikleştirme, entegrasyon, veri analizi ve raporlama gibi yollarla geliştirebilir. Süreçlerin otomatikleştirilmesi, tekrarlayan ve zaman alıcı görevleri insan müdahalesi olmadan gerçekleştirerek verimliliği artırır. Örneğin, bir işletme, finansal süreçleri otomatikleştirerek faturalandırma, ödeme işlemleri ve muhasebe kayıtlarını daha hızlı ve doğru bir şekilde gerçekleştirebilir.

Bilgi teknolojileri aynı zamanda farklı iş süreçlerini entegre etme ve veri paylaşımını kolaylaştırma konusunda da yardımcı olur. Farklı departmanlar arasında bilgi ve veri akışını sağlayarak iletişimi ve iş birliğini artırır. Bu sayede, işletme içindeki süreçler daha koordineli ve uyumlu bir şekilde işleyebilir. Veri analizi ve raporlama yetenekleri, işletmelerin süreç performansını izlemesini, hataları tespit etmesini ve sürekli iyileştirme için temel bilgiler elde etmesini sağlar. Örneğin, bir işletme, iş süreçlerinin verimliliğini analiz ederek, süreçlerdeki gereksiz adımları belirleyebilir ve optimize edebilir. Böylece, daha verimli ve etkili bir iş süreci elde edebilir.

1.2. Yönetim Seviyeleri ve Bilgi Sistemleri

1.2.1 Farklı Yönetim Seviyeleri İçin Sistemler

Farklı yönetim seviyeleri için kullanılan bilgi sistemleri, işletmelerin farklı ihtiyaçlarına ve karar verme süreçlerine uyum sağlamak amacıyla çeşitlilik gösterir. İşletmeler, stratejik yönetim, taktiksel yönetim ve operasyonel yönetim seviyelerinde farklı türde bilgi sistemleri kullanır.

Stratejik yönetim seviyesi için kullanılan bilgi sistemleri, üst düzey yöneticilerin stratejik kararlar alması ve işletmenin uzun vadeli hedeflerine yönelik planlamalar yapması için tasarlanmıştır. Bu tür bilgi sistemleri, genellikle işletmenin genel performansını izlemek, pazar trendlerini analiz etmek, rekabeti değerlendirmek ve iş stratejilerini belirlemek için kullanılır. Örneğin, işletmenin finansal durumunu ve pazar payını izlemek için kullanılan yönetim bilgi sistemi, stratejik yönetim seviyesinin ihtiyaçlarını karşılar.

Taktiksel yönetim seviyesi için kullanılan bilgi sistemleri, orta düzey yöneticilerin operasyonel hedefleri gerçekleştirmek için kararlar almasını destekler. Bu tür bilgi sistemleri, işletmenin operasyonel verimliliğini artırmak, kaynakları planlamak ve kontrol etmek, iş süreçlerini izlemek ve taktiksel kararları desteklemek amacıyla kullanılır. Örneğin, stok yönetim sistemi, orta düzey yöneticilerin stok seviyelerini izlemesini ve stok planlaması yapmasını sağlar.

Operasyonel yönetim seviyesi için kullanılan bilgi sistemleri ise günlük operasyonların yönetimi ve kontrolü için tasarlanmıştır. Bu tür bilgi sistemleri, işletmenin günlük işlemlerini gerçekleştirmek, veri girişi ve işlem süreçlerini takip etmek, envanter yönetimi, satış işlemleri ve müşteri ilişkileri gibi operasyonel faaliyetleri desteklemek amacıyla kullanılır. Örneğin,

müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sistemi, operasyonel yönetim seviyesinin müşteri bilgilerini takip etmesini, satışları yönetmesini ve müşteri ilişkilerini geliştirmesini sağlar.

1.2.2 İşletmeyi Birbirine Bağlayan Sistemler

İşletmeyi birbirine bağlayan sistemler, işletmenin farklı birimleri ve süreçleri arasında bilgi ve kaynak paylaşımını sağlayarak iş birliği ve entegrasyonu destekleyen sistemlerdir. Bu sistemler, işletmenin verimliliğini artırır, iletişimi kolaylaştırır ve karar verme süreçlerini iyileştirir.

Birbirine bağlayan sistemler arasında en yaygın olanı, Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) sistemleridir. ERP sistemleri, işletmenin farklı birimlerini (finans, muhasebe, insan kaynakları, üretim, lojistik vb.) tek bir entegre bir yapıda birleştirir. Bu şekilde, tüm departmanlar aynı veri tabanını kullanır, bilgileri paylaşır ve iş süreçlerini entegre bir şekilde yönetir. ERP sistemleri, veri tekrarını azaltır, bilgi akışını hızlandırır ve verimli kararlar almayı destekler.

Diğer bir bağlayıcı sistem olan Tedarik zinciri yönetim sistemleri (SCM), işletmelerin tedarik zinciri süreçlerini etkin bir şekilde yönetmelerine yardımcı olan bilişim sistemleridir. Bu sistemler, tedarikçilerden başlayarak üretim, depolama, lojistik ve müşteri hizmetlerine kadar olan tedarik zinciri aşamalarını kapsar. Tedarik zinciri yönetim sistemleri, malzeme ve bilgi akışını izler, envanter yönetimini optimize eder, lojistik ve dağıtım süreçlerini planlar, talep tahminlemesini yapar ve tedarikçi iş birliğini sağlar. Bu sistemler, tedarik zinciri süreçlerinde verimliliği artırır, stok seviyelerini optimize eder, maliyetleri düşürür ve müşteri memnuniyetini artırır. Ayrıca, gerçek zamanlı veri ve analitik yetenekleri sayesinde işletmelere karar verme süreçlerinde daha iyi bilgi sağlar ve hızlı aksiyon almayı destekler.

İşletmeyi birbirine bağlayan bir diğer sistem Müşteri İlişkileri Yöntem Sistemleridir. Müşteri ilişkileri yönetim sistemleri (CRM), işletmelerin müşterileriyle etkileşimlerini yönetmek ve müşteri ilişkilerini güçlendirmek için kullanılan bilişim sistemleridir. CRM sistemleri, müşteri bilgilerini toplar, saklar, analiz eder ve müşteriyle ilgili etkileşimleri takip eder. Bu sistemler, müşteri taleplerini daha iyi anlamak, müşteriye özelleştirilmiş hizmet sunmak, satış fırsatlarını yönetmek ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla kullanılır. CRM sistemleri, müşteri verilerinin merkezi bir veri tabanında toplanmasını sağlar ve farklı departmanlar arasında müşteri bilgilerinin paylaşımını kolaylaştırır. Böylece, işletmeler müşteri ilişkilerini daha etkili bir şekilde yönetebilir, müşteriye daha kişiselleştirilmiş bir

deneyim sunabilir ve sadık müşteri ilişkileri oluşturabilir. Ayrıca, CRM sistemleri analitik ve raporlama yetenekleriyle işletmelere müşteri davranışlarını analiz etme, pazarlama kampanyalarını ölçme ve müşteriye daha iyi hizmet sunmak için gerekli bilgileri sağlar.

1.3. İş Birliği ve Sosyal İşletme

1.2.1 İş Birliği ve İş Birliğinin Önemi

İş birliği, işletmelerin veya bireylerin ortak hedeflere ulaşmak için bir araya gelerek birlikte çalışması anlamına gelir. İş birliği, farklı yeteneklere, bilgi birikimine ve kaynaklara sahip olan kişilerin veya kurumların birlikte çalışarak sinerji oluşturmasını sağlar. İş birliği, işletmelerin rekabet avantajını artırır, inovasyonu teşvik eder, verimliliği artırır ve sonuçta daha başarılı sonuçlar elde etmelerini sağlar.

İş birliğinin önemi birçok farklı sebeple açıklanabilir. İlk olarak, iş birliği farklı perspektifleri bir araya getirerek yaratıcılığı ve inovasyonu teşvik eder. Farklı yeteneklere ve bakış açlarına sahip olan insanların birlikte çalışması, yeni fikirlerin ortaya çıkmasını ve problemlere farklı çözümler bulunmasını sağlar. İş birliği, bilgi ve deneyim paylaşımını teşvik ederek öğrenmeyi hızlandırır ve daha iyi sonuçlara ulaşılmasını sağlar.

İş birliği aynı zamanda kaynakları daha etkili bir şekilde kullanma ve maliyetleri azaltma konusunda da önemlidir. İşletmeler veya bireyler, iş birliği yaparak kaynakları birleştirir, ortak maliyetleri paylaşır ve ortak projeleri finanse eder. Bu, maliyet tasarrufu sağlar ve daha büyük ölçekte faaliyet gösterme imkânı sunar. Ayrıca, iş birliği ağları kurarak pazarlama ve satış gibi faaliyetleri ortaklaşa gerçekleştirme, müşteri tabanını genişletme ve daha geniş bir kitleye ulaşma imkânı sunar.

İş birliği işletmelerin ve bireylerin başarılı olması için kritik bir faktördür. İş birliği, inovasyonu teşvik eder, verimliliği artırır, kaynakları paylaşmayı sağlar ve daha iyi sonuçlar elde etmeyi mümkün kılar. İşletmeler, iş birliği kültürünü teşvik etmeli, ortaklıklar kurmalı ve paydaşlarıyla aktif bir iş birliği yaparak rekabet avantajını artırabilirler.

1.2.2 İş Birliği ve Sosyal İşletmenin Ticari Faydaları

İş birliği ve sosyal işletme yaklaşımı, ticari faydalar sağlamak için bir araya gelir. İş birliği, işletmelerin ve paydaşların birlikte çalışmasıyla ortak hedeflere ulaşma amacını taşıırken, sosyal işletme ise hem toplumsal hem de ekonomik değer yaratmayı hedefler.

İş birliğı, işletmelerin rekabet avantajını artırır ve sürdürülebilir bir büyümeyi destekler. İşletmeler, iş birliğı sayesinde daha geniş bir pazar payına erişebilir, yeni müşterilere ulaşabilir ve daha fazla satış yapabilir. Ortaklıklar ve iş birlikleri, birlikte yapılan pazarlama kampanyaları, ortak projeler veya ürün geliştirme gibi alanlarda işletmelere inovasyon ve farklılaşma sağlar. Ayrıca, iş birliğı, maliyetleri paylaşma, kaynakları birleştirme ve operasyonel verimliliğı artırma fırsatı sunar. İşletmeler, iş birliğı sayesinde rekabetçi bir avantaj elde edebilir, daha geniş bir müşteri tabanına erişebilir ve pazarda daha etkili bir konuma gelebilir.

Sosyal işletme ise, toplumsal ihtiyaçlara odaklanarak hem sosyal hem de ekonomik faydalar sağlar. Sosyal sorumluluk projeleri ve sürdürülebilir uygulamalarla işletmeler, toplumun ihtiyaçlarını karşılar ve olumlu bir etki yaratır. Bu, işletmelerin marka itibarını güçlendirir, müşteri sadakatini artırır ve tüketici tercihini etkiler. Ayrıca, sosyal işletmeler, çalışanların motivasyonunu ve bağlılığını artırır, yetenekli çalışanları çekmeye yardımcı olur ve işveren markası gücünü artırır.

Sosyal işletmeler, çevresel sürdürülebilirlik, etik uygulamalar ve toplumun refahına katkı gibi alanlarda liderlik rolü üstlenerek işletme faaliyetlerini daha sürdürülebilir ve değer odaklı bir şekilde yönlendirir. Bu da işletmelerin uzun vadede maliyet tasarrufu sağlamasını, riskleri azaltmasını ve sürdürülebilir büyüme için yeni fırsatlar yaratmasını sağlar. Sosyal işletmeler, toplumsal ihtiyaçları karşılamak için yenilikçi çözümler sunarak, pazarda farklılaşır ve müşterilerin tercih ettiğı bir marka haline gelir. Böylece, sosyal işletmeler hem topluma değer katar hem de sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde eder.

1.2.3 İş Birliğı ve Sosyal İşletme İçin Araç ve Teknolojiler

İş birliğı ve sosyal işletme için kullanılan araçlar ve teknolojiler, paydaşlar arasındaki iletişimi ve iş birliğini güçlendirmek amacıyla çeşitlilik gösterir. İş birliğı araçları arasında video konferans uygulamaları, anlık mesajlaşma platformları ve proje yönetimi araçları bulunur. Video konferans uygulamaları, uzaktaki ekiplerin gerçek zamanlı olarak iletişim kurmasını sağlar. Anlık mesajlaşma platformları ise hızlı ve kolay iletişimi destekler. Proje yönetimi araçları ise iş birliğı süreçlerini takip etmek, görevleri atamak ve ilerlemeyi izlemek için kullanılır.

Sosyal işletme için kullanılan araçlar ve teknolojiler ise genellikle sosyal medya platformları, veri analizi araçları ve çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarını içerir. Sosyal medya platformları, işletmelerin müşterileriyle etkileşime geçmesini, marka bilinirliğini artırmasını ve sosyal sorumluluk projelerini paylaşmasını sağlar. Veri analizi araçları ise işletmelerin müşteri verilerini analiz ederek pazarlama stratejilerini optimize etmelerine ve müşteriye özelleştirilmiş hizmet sunmalarına yardımcı olur. Çevresel sürdürülebilirlik uygulamaları ise işletmelerin enerji verimliliği, atık yönetimi ve karbon ayak izini azaltma gibi çevresel hedeflere ulaşmasını sağlar.

KAYNAKÇA

- Laudon, K., & Laudon, J. (2009). Management Information Systems: International Edition, 11/E. London, UK: Pearson Higher Education.
- Buckland, M. (1991). Information and information systems. Bloomsbury Publishing USA.
- O'brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). Management information systems (Vol. 6). New York, NY, USA: McGraw-Hill Irwin.

BÖLÜM SORULARI

1) İş süreçleri nedir? Bilgi sistemleriyle nasıl ilişkilidir? Açıklayınız.

2) İş birliği ve sosyal işletme neden bu kadar önemli ve hangi teknolojileri kullanıyorlar? Açıklayınız.