



SHREK

WORKCUBE BAŞARI HİKAYESİ

Directcomm

Directcomm,

Çalışanlarına ERP'yi Shrek ile Sevdirdi.

Doğrudan pazarlama sektörünün öncülerinden Directcomm, tüm işlemlerini kayıt altına almak ve projelerini daha iyi yönetmek için yola çıktığı ERP arayışında tercihini, web tabanlı ve bütünleşik yapısı, süreçlerle yönetim anlayışı, toplam sahip olma maliyeti ve birlikte aynı sektördeki deneyimlerine de güvendiği Workcube'den yana yapmıştı.

2011 yılının son çeyreğinde Workcube ile başlayan iş ve işletme yönetimindeki değişim ve dönüşüm yolculuğunda Directcomm, ERP Projelerinin klasik kaderi kullanıcı direncini çalışanlarına yaşatmamak ve kullanıcılarını sisteme hızlı adapte etmek adına farklı bir iletişim yolu izledi.

Herkesin yakından tanıdığı çizgi film kahramanı Shrek konseptiyle kısa sürede çalışanlarına ERP'yi sevdiren Directcomm'un, "Sherkleyelim Arkadaşlar" lansmanı ile geçiş yaptığı ERP yolculuğunu firma yöneticileri Sanem Öğüt ve Cem Uçan anlattı.



Workcube Live Demo'yu İncelemek İçin
www.workcube.com



directComm Yönetici Ortağı Cem Uçan

“Benzer süreçlerdeki deneyimi Workcube’e pozitif bakmamıza neden oldu”

Referanslarına baktığımızda büyük bir reklam ajansı vardı; Leo Burnett. Benzer süreçlerin yer aldığını düşünüyorduk. Bu bizim Workcube’e pozitif bakmamıza neden olan etkenlerden biridir. Yaptığımız görüşmeler sürecinde yaklaşım da pozitifti. Sağladığı alt yapının özelleştirilebilir olması da avantaj gördüğümüz şeyler arasındaydı.

“10-12 haftalık bir çalışmanın sonucunda Mart gibi pilot/test aşamasına geldik.”

ERP sürecine geçiş kararını nasıl aldınız?

Biz şirketimizi yönetmek için bir sistem arayışına girdik, dolayısıyla bünyemizde de çok farklı departmanlar olduğu için kendi içlerinde hem takip etmek hem de bu işleri doğru ve düzgün şekilde yönetmek istiyorduk, ana ihtiyaç buydu. Ondan sonra bir araştırma yaptık. Sonrasında Workcube ve benzer çözümler sunan başka şirketlerle de görüşmeye başladık. Workcube’ün hem yaklaşımı hem de sunduğu alt yapı bize uyarlanabilir gibi göründü. Biz açıkçası bir hizmet sektörü şirketi olarak tam bir ERP gibi değerlendiremiyoruz, biz de üretim ve ürün olmadığı için biz belli bir kısmıyla ilgilendik. Ve Proje yönetimi modülünü aktif olarak kullanıyoruz. Bu da bizim yaptığımız işin proje bazlı olmasından kaynaklı.

Nasıl bir süreç yaşadınız?

Cem Bey: Sistem araştırmaya geçen senenin son çeyreğinde karar verdik, 4 ay gibi bir süre kendi içimizde çalışmalarımızı yaptık. %80 var olan süreçlerimize %20 de yeni süreçler ekledik ve bunları dokümanete ettik. Departmanlar devreye girdi, farklı departmanların katılımıyla proje ekibi oluşturduk, 2 ay boyunca 8-10 hafta Cumartesi

günleri bu ekip toplandı. Bizim iş kategorisi, ana işlem kategorileri gibi süreçlerimiz yoktu. Workcube’ün alt yapısına kendi süreçlerimizi nasıl adapte edebileceğimize baktık.

Sistemdeki yetkilendirme, kim neyi görür, neyi göremez, onay mekanizması nasıl çalışır gibi sorular üzerinde biraz tartıştık. Ve ekibin çalışması sonucunda belli başlı kararlar çıktı. O kararları da birlikte Workcube’e implemente ettik. 10-12 haftalık bir çalışmanın sonucunda Mart gibi pilot/test aşamasına geldik. Pilot çalışmasına da küçük bir ekiple başladık. Sonra başka bir küçük ekibe onu aktardık. Çalıştığını görünce sisteme bir ekip daha ekledik.

Sanem Hanım: Bir de test periyodu geçirdik. ofisteki herkes kullandı, kullanıcıları teşvik için departmanlar arası yarışmalar düzenledik, departmanlar arasında bir yarış başladı, biz daha iyiyiz, biz daha çok kullanıyoruz şeklinde... Bu dönem bizim için çok önemliydi, buradan çıkan hataları Workcube danışmanımıza iletiyorduk, onlar da çözüyorlardı. Bizim için oldukça yoğun bir süreçti. Testin ardından kullanım da yavaş yavaş artmaya başladı. Workcube lansmanını Mayıs ayında yaptık ve tüm şirketi kapsayacak şekilde kullanmaya başladık.





directComm Yönetici Ortağı
Sanem Oktar Ögüt

“Projelerimizi artık disiplinli bir yapıda yönetiyoruz”

Bizim işimiz proje üretmek. Projelerde birden fazla sınıflandırma yapılabilir. Departmanların kendi bünyelerinde olan projeleri var; iyileştirme gerektiren işler için projeler var; bir de müşteri talepleri var. Dolayısıyla bütün süreçleri sistemden yönetiyoruz. Bir yönetici altında çalışan birisine herhangi bir projeye ilgili olmasa bile şirket içerisinde yapılması gereken bir işi atayabiliyor veya müşteriden gelen bir iş bir proje olarak açılıp onun altındaki alt görevlendirmeler farklı departmanlar tarafından takip edilebiliyor.

Müşteriden bir brief geliyor, biz ona uygun bir çalışma yapıyoruz, bütçelendirip uyguladığımızda o bizim için bir proje oluyor. Bizim çıktımız proje ve projenin çıktısı. Dolayısıyla o süreci yönetmek bizim şirket içerisindeki süreçlerin %90'ını yönetmek demektir, biz de oraya odaklandık açıkçası.

Biz de hiçbir iş tek bir departman tarafından gerçekleştirilmiyor. Müşteri ilişkilerine talep geliyor, bunun kreatif bacağı oluyor; metin yazımı ve tasarım. Analitik bacağı oluyor; datanın hazırlanması, datanın doğru hedef kitleyi içerecek şekilde düzenlenmesi, sonra IT işi içine giriyor. Bir e-mailingse bu, bir gönderim söz konusu oluyor ve gönderimin yapılması gerekiyor. Sosyal medya tarafında da benzer bir işleyiş var. Kreatif, IT ekipleri ve metin yazarları hepsinin bu proje içerisinde belli başlı görevleri oluyor. Dolayısıyla birçok departmanı aynı anda ilgilendiren süreçler sisteme aktarılmış durumda.

Proje tarafında bütün şirket içerisinde kullanılan bir alt yapı olarak siz Workcube diyorsunuz, biz Shrek diyoruz. İşletmemizde Shrek ile artık tüm projelerimizi disiplinli bir yapıda yönetiyoruz.





“Shrek kullanımı çalışanlarımızın performans kriterleri arasında”

Şirketimizde şu an Shrek kullanım oranı %100, bizim için de önemli olan buydu. Mükemmel bir sistem yapabilirsiniz ama kimse kullanmazsa hiçbir anlamı yok. Aldığınız sistemi kullanıma teşvik etmek, kullandırtmak ve süreçleri oraya götürebilmek, varsa aksaklıkları düzeltmek önemli. Bundan sonra isterseniz 10 faz daha alın, kullanıcılar daha rahat kullanılacaktır. Bizde iş yapmanın başka yolu yok, şu an diğer bütün yolları kapattığımız için kimse Shrek olmadan iş yapamıyor. Shrek kullanımı çalışanlarımızın performans kriterleri arasında da yer alıyor.

Çalışanlarınıza Workcube’ü hızlı kullandırmaya ve sevdirmeye yönelik özel bir lansman yaptığınızı biliyoruz. Biraz anlatır mısınız neler yaptınız?

Sanem Hanım: Bu sistemleri kabullenme aşamasında kullanıcılara faydayı doğru anlatmak lazım. Bu duruma iki türlü bakabilirsiniz; “Artık bu sistemi kullanacağız, tüm bilgilerinizi sisteme aktaracaksınız, bu alanlara şu verileri girmeniz lazım” şeklinde ya da “kullanacağımız bu sistem ile herşey daha kolay olacak, aradığınızı daha kolay bulacaksınız, bazı şeyleri takip etmeniz daha kolaylaşacak” gibi bilinçlendirmeye yönelik yaklaşabilirsiniz. Biz biliyoruz ki sistemin faydalarını anlattığımızda kullanım daha fazla artıyor. Özetle olayın bir faydaya inanmak, bunu şirkete adapte etmek ve sonra da kullanım tarafı var. Biz de şirket olarak bu süreçte sistemi şirkette sevdirmek, kullanıcıya yakınlaştırmak için bir isim çalışmasına gittik. Çünkü Workcube ismi bize ait değildi, ismini değiştirelim dedik ve bir anket yaptık.

Bu ankettten bir sürü isimler geldi, sonra bir tanesini beğendik. Şöyle bir şey istiyorduk aslında başlangıçta; bir şey çağrıştırmasın, belirli bir şey de ifade etmesin ama biz söylediğimiz zaman ne olduğunu anlayalım. Bunu yaparken de Shrek çıktı, halbuki Shrek bir şey çağrıştıyor, bir çizgi film kahramanı ama biz beğendik. Bir de kısa ve kolay olması gerekiyordu; Shrek’i kullan, Shrek’te olsun, Shrekleyelim gibi... Çok hoşumuza gitti Shrek olsun dedik. İsim ortaya çıkınca konseptte kendiliğinden oluşmuş oldu. Sistemin ön yüzünü değiştirdik, arayüz Shrek olarak geliyor. Bizde Workcube dersiniz kimse bilmez, biz de Shrek var.

Cem Bey: Biz Workcube ismini sadece sizinle iletişim kurduğumuz zaman kullanıyoruz yoksa genel anlamıyla bizim için sistemin adı Shrek’dir; Shrek’i var mı, Shrek açıldı mı, Shrek’leyelim gibi... Yeni çalışmaya gelen arkadaşlar olduğunda, arkadaşın Shrek’i var mı dediğimizde işe başlayan arkadaş şöyle bir bakıyor ve neyi var mı şeklinde bir tebessüm olmuyor değil. Sistemi kendimize göre isimlendirmek bize özgü bir şey olması açısından önemliydi. Bir de Workcube, iş kokan bir şey. Burada o iş dokusunu da kırmak istedik biraz.

ERP ve benzeri sistemler bizim gibi çok hızlı hareket etmek zorunda olan şirketler için ilk başta hızı yavaşlatıyor gibi görünse de, işleri doğru yapmak, süreçleri doğru geçirmek açısından önemli bir adımdı. Genelde sisteme karşı bir direnç olur, niye bunu kullanıyoruz, kullanmayalım, telefon veya e-mail ile işimizi görelim gibi. Lansman sayesinde bu süreç tahminimizden daha hızlı ve kolay oldu. Arkadaşlar da süreci iyi karşıladılar. Projedeki tüm süreçlerimiz Shrek üzerinden ilerliyor artık.





“Bizde 70-80 kişi çalışıyor; herkesin bir bilgisayarı var ama modeli, markası ne, herhangi bir aksesuarı var mı... Ya da ortak kullanılan malzemeler var; bunlar nerde, kimde... Bunların takibini disiplinli bir şekilde yapmadığınız sürece hesabını tutmak çok zor. Bu alt yapıyı kullanarak varlıklarımızın hepsini kayıt altına aldık”

Varlıklarınızı nasıl yönetiyor sunuz?

Cem Bey: Envanter ve diğer dokümanların takibi Workcube'ün Varlık Yönetimi üzerinden kişilerle ilişkilendirilerek yapılıyor. Bu yapıyı Aysberg'in altındaki faydalarından biri olarak görüyorum. Çünkü bizde 70-80 kişi çalışıyor; herkesin bir bilgisayarı var; modeli, markası ne, herhangi bir aksesuarı var mı? Ya da ortak kullanılan malzemeler var; bunlar nerde, kimde. Bunların takibini disiplinli bir şekilde yapmadığınız sürece hesabını tutmak çok zor.

Varlıklarımızın hepsini kayıt altına aldık, sorumluları da belli. Herhangi bir anda bunlarla ilgili bir çağrı yaptığımızda veya bir sayım yapmak istediğimizde kimin neden sorumlu olduğunu bildiğimiz için sayısını bile anında bilebileceğiz. Ayrıca belli başlı bilgisayarlar kaç senedir orada, yaşlandı mı gibi yatırım maliyetlerini de hesaplayabileceğiz. Diğer dijital varlıklarımızı da sistemde tutuyoruz. Dokümanlara erişim tarafında yetkilendirme ve onay mekanizmalarında yaptığımız geliştirmeler oldu. Bunlarla birlikte istediğimiz gibi bir yapıya sahip olduk.

Workcube'de kullandığınız diğer alanlar neler?

Sanem Hanım: Kendi içimizde geliştirdiğimiz, alışkanlıklarımız ve her türlü tarihçesinin olduğu bir yapı olan 10 yıldır kullandığımız muhasebe/finans altyapısı dışında, Workcube'ün Proje Yönetimi başta olmak üzere, avans yönetimi, harcamalar, malzeme talebi, satın alma talepleri, arşiv yönetimi, izin yönetimi gibi kısımlarını da kullanıyoruz.

Önümüzdeki dönemde ise sizin CRM dediğiniz bizim müşteri karşılama yani yeni müşteri kazanımı olarak değerlendirdiğimiz uygulamalara geçeceğiz. Ama biz önce sürecin oturmasını bekledik, proje bizim için daha zor bir süreçti. Şimdi ikinci modülü de eklediğimiz zaman süreç tamamlanıyor, ondan sonrası zaten fatura kesilmesi işlemi, o da bizim sistemle entegre olduğu zaman baştan sona süreci yaşıyor olacağız. Ocak ayından itibaren sistemi bütün olarak kullanmaya başlarız.



“Projeye ilişkin belge, proje planı vb. tüm belgeler proje altında kayıtlı olduğundan o belgeyi arama vaktinden bile tasarruf ediyorsunuz. Proje ilişkin süreç, sorumlular, işleri kapsayan tüm bilgilerin hepsine proje içerisinde ulaşabiliyorsunuz. Bu önemli bir kazanım.”



Workcube'un yönetim ve yönetici tarafında kazanımları ne oldu?

Cem Bey: Yaptığımız iş itibarıyla hızlı bir sektördeyiz. Müşteri talebi telefonla veya mail ile geliyor ve aynı gün içerisinde talep edilebiliyor. Bunlar telefonla veya maillerle iletildiğinde şirkette bir kaydı, izi yer almıyor. Bu durum şirkete giren işin kaydedilmesi anlamında hem de şirket hafızası açısından problem, çünkü şirket ne iş yaptığını bir yere kaydetmiyor demektir. Ama siz bir iş yönetimi yazılımıyla her gelen işi oraya kaydederseniz daha sonra bunun izini sürebilir; iş ne zaman geldi, ne zaman çıkması gerek, teslim süresi nedir, kimin bu işi yapması gerekiyor gibi soruların cevaplarını sistem içerisinde bulabilirsiniz.

Projeye ilişkin belge, proje planı vb. tüm belgeler proje altında kayıtlı olduğundan o belgeye ulaşmanız daha az zaman aldığı için zaman harcamasından bile tasarruf ediyorsunuz. Proje ilişkin süreç, sorumlular, işler gibi projeye ilişkin tüm bilgilerin hepsine projeden ulaşabiliyorsunuz. Bir işletme için bu önemli bir kazanım. Web üzerinden sisteme erişebiliyor olmak, bir problem oluştuğunda evden veya herhangi bir noktadan anında o işin sürecine bakıp, müdahale edebileceğiniz noktayı saptamanıza olanak sağlıyor. Proje sonlandığında ise planlanan ve gerçekleşen projeler arasındaki gecikmeleri de tespit edebiliyorsunuz.

Sanem Hanım: Yönetici olarak özetle şunu söyleyebilirim; kim neyi onaylamış, hangi iş kimde, hangi aşamada, ne zaman kapanmış gibi projeye dair bütün süreçleri ofiste olmasam da görebiliyorum. Daha öncesinde bu iş ne oldu, ne durumdayız, bu iş kimde gibi sorulara net cevaplar alamıyorduk, herkes birbirine top atıyor, karmaşa ve belirsizlik yaşıyordu. Veya bir işte problem oluştu, bu iş olmadı, niye olmadı, kimse bilmiyor ama iş olmamış. Asla o işin kim tarafından ve niye olmadığını bilemiyorsunuz, işin içinde kayboluyorsunuz. Cem Bey'in de söylediği gibi Shrek tüm bu süreçlerde iz bıraktığı için hepsini ofisten veya başka yerden artık çok net izleyebiliyorum, yönetici olarak benim en büyük faydam bu. Buna ilave olarak da raporlama araçları, onay sürecindeki hızlilik, süreci bütünüyle yönetebilmek ve tabii ki insanların performanslarını takip edebilmek sistemin bize kazandırdıkları arasında.

Cem Bey: Shrek bize, süreçlerin doğru çalıştığından emin olmamızı sağlayan, kontrol noktaları ve onay mekanizmaları koyarak bir işin planlandığı şekilde gidip gitmediğini kontrol edebileceğimiz bir alt yapı sunuyor. O anlamda değerli, işlerin yolunda gitmesi için önemli bir araç. Artı geriye dönük olarak neler yaptığımızı görmemiz açısından raporlama alt yapısı açısından da önem arz ediyor.





Hem iletişimci hem de ERP'ye geçiş yapan şirket yöneticisi olarak ERP'ye geçecek şirket yöneticilerine ne gibi tavsiyeleriniz olabilir?

Sanem Hanım: Bakıldığında IT ve teknoloji işi gibi görünebilir ama aslında bu iş bir süreç yönetimi. Ve bu tip süreç işlerinde işin kalbinde olan insanların bu projeleri yönetmesi bence önemli. Tabii ki IT ve teknolojiye anlayan birisinin işin içinde olması gerekir ama başka şirketler bunu yaparken yöneticilerin de işin içinde olmasına dikkat ederlerse süreci hızlandırabilirler. Bu aslında işi daha verimli kılmayı sağlayacak, kontrol mekanizmasını daha etkin kılan, aynı zamanda kimin ne iş yaptığını görüp, raporlama yapabileceğiniz bir sistem. Proje ekibi de farklı departmanlardan bir araya gelmiş temsilcilerden oluşmalı. Buradaki önemli diğer bir nokta da temsilci seçimi. Süreci bilmeyen en junior'lar yerine süreci iyi bilen orta ve üst kademedeki insanların bu projeye dahil olması lazım ki sistemdeki aksaklıkları söyleyebilsin. Diğer durumda işin katma değeri olmuyor.

Bu keyifli röportajımızı şirketinizin faaliyetler alanları hakkında bilgi olarak bitirmek istiyorum. directComm müşterilerine hangi alanlarda hizmet üretiyor?

directComm'un kuvvetli olduğu 3 farklı iş alanı var. Bunlardan bir tanesi olan etkinlik pazarlaması kapsamında kurumlara, şirketlere ve markalara küçük çaplı 100-150 kişilik organizasyonlardan 4000 – 5000 kişilik organizasyonlara etkinlik yönetiminde uzmanlaşmış ekibiyle çözümler sunuyor.

İkinci kuvvetli alanımız CRM. Yani veri tabanına dayalı pazarlama uygulamaları. Müşterilerimizin potansiyel müşterileri için veri tabanları oluşturuyoruz, bu veri tabanları üzerinde raporlamalar gerçekleştiriyor ve daha sonra da pazarlama kampanyaları kurguluyoruz.

Etkinlik, CRM ve bunların hepsinin tabanında bulunan yaratıcı işler, IT ve kreatif çözümler ve bunların birleştiği dijital çözümler. Bunların yanında bir de Limonsocial adında bir Sosyal Medya ajansımız var. Limonsocial; yeni jenerasyon, yeni gelişen müşteri talepleri ve pazar ihtiyaçları doğrultusunda çözümler sunuyor. Facebook, Twitter gibi diğer sosyal medya araçları hayatımızda biliyorsunuz, dolayısıyla tüketicilerin de hayatında. Ve bu konuda da aynı bir uzmanlık alanı oluştu. Kendi hedef kitlelerine daha hızlı ulaşabilecekleri, daha çabuk cevap alabilecekleri sosyal medya alanında da pazarlama hizmetleri sunuyoruz.

Sektörde tüm bunları tek bünye içerisinde toplayan ve aynı yetkinlikle yapan başka firma var mı bilmiyorum, bu da bizim rekabette kendimizi konumlandırmanın ve farklı duruşumuz. Müşterilere vaatimiz "biz tek bir yerden tüm sorunlarınızı çözer ve sonuçlandırırız." A'dan Z'ye tüm hizmetleri kendi bünyemizde kendi ekibimizle yaptığımız için bu durum bize hem entegrasyon hem maliyet hem de hız avantajı sunuyor. Bir de farklı teknolojileri bildiğimiz için bunları birbirleriyle entegre edebiliyoruz. Bence en büyük fark, entegre iletişim içerisinde yer alabiliyor olmak.

Etkinlik, yazılım, kreatif, analitik veri hizmetleri, müşteri ilişkileri, sosyal medya, prodüksiyon ve call center birimlerimizin her birinde alanında uzman ciddi bir ekibimiz var. Bu ekibimizle birlikte 360 dereceye yakın bir noktada müşterilerimize dokunduğumuz işler yapmaya çalışıyoruz.

www.direct-tr.com

