



WORKCUBE BAŞARI HİKAYESİ

Teknotel Telekomünikasyon

Workcube, Teknotel'in kurumsal hafızasını güçlendirirken, iş verimliliğini arttırdı.

Workcube'ü tercih eden şirketlerden biri olan Teknotel Telekomünikasyon, Uydu&İnternet, Network & Genişband konularında faaliyet gösteren, proje bazlı çalışan ve firmalara hizmet satan Teknotel Grup Şirketlerinden biri. Hızlı dönüş, kaliteli servis, süreklilik ve güvene önem veren kurumlara çözüm sunan şirket, bugüne kadar hizmet kalitesini riske atmamak için bireysel pazara girmemiş.

Tüm projelerini Workcube Proje Yönetimi ile abonelerinin hizmet faturalarının otomatik düzenlenmesini ise Workcube Abonelik Yönetimi ile gerçekleştiren Teknotel, Workcube'ü seçerek farklı iş süreçlerini aynı çatı altında gerçekleştirmeyi başardı. Workcube ERP'ye karar verme aşamasından projenin hayata geçme sürecine ilişkin tüm sorularımızı Genel Müdür Yardımcısı Duru Komaz cevapladı.



Workcube Live Demo'yu incelemek için
www.workcube.com



Duru Komaz - Teknotel Genel Müdür Yardımcısı

“Workcube 3,5 aylık bir uygulama süreci sonunda Teknotel’de kullanılmaya başlandı. Şu anda yaklaşık 50 kişi sisteme erişiyor.”

“Workcube’un üye yönetimi ve CRM modüllerinin iyi tasarlanmış olması tercihimizi olumlu yönde etkiledi.”

Workcube’den önce Muhasebe, Stok ve Depo süreçlerinin yönetildiği farklı yazımlar kullanıyorduk. Teknotel’in ERP arayışının temelinde ‘satış’ süreçlerine ilişkin yönetim ihtiyacı yer alıyordu. Yaşanan sıkıntılar; geçmişe dönük kayıtların aboneliklerle ilişkili olarak takip edilememesi, raporların arzu edildiği kadar detaylı ve hızlı alınamaması ve tabii bütün bu işlemlerin içine hem verimliliği düşüren, hem de hatalara yol açabilen manuel müdahalenin girmesiydi. Workcube’un üye yönetimi ve CRM modüllerinin iyi tasarlanmış olması tercihimizi olumlu yönde etkiledi. Diğer yandan, Teknotel Telekomünikasyon’un servis sağlayıcı faaliyeti, müşterilerini, periyodik fatura kesilmesi ve takip edilmesi gereken ‘abone’ler olarak değerlendiren bir sistemi gerektiriyordu. Workcube Satış Modülünün içindeki ‘Abonelik’ yapısı abonelerimizin servislerini en etkili şekilde takip etmek, ödeme planlarını, yenileme dönemlerini tanımlamak açısından faydalı bulduğumuz bir kurguya sahip. Şu anda gelinen noktada, mümkün olduğu kadar fazla, güncel ve doğru bilgi giriliyor sisteme, şirket hafızasına katkıda sağlanırken, süreçlerin verimli bir şekilde yönetilmesi destekleniyor.

Workcube hangi departmanlara kadar uzanıyor. Workcube ile birlikte departman bazında iş yapış biçimlerinde neler değişti?

Workcube’u tüm departmanlarımız kullanıyor; bizce geniş anlamda kullanılmasının yanı sıra önemli bir başka konu da, departmanların sadece kendi odak konularının haricinde gerekebilecek bilgiler için de Workcube’un farklı modüllerinden faydalanan olmaları.

Örneğin satış ekibimiz müşterimizin cari bilgilerine de kolayca ulaşabildiğinden, zaman kaybetmeden talepleri etkin bir şekilde karşılayabiliyor, yönlendirebiliyor.

Workcube ile birlikte; en önemlisi süreçler birbirine bağlandılar; entegre oldular. Artık bir müşteri ile ilgili her türlü hareket (satış, idari, teknik, finans) birbirine bağlantılı olarak takip edilebiliyor; zaman kayıpları engelleniyor; departmanlar birbirlerine günlük iş akışlarında çok nadir başvurmak durumunda kalıyorlar. Yani süreçler otomatik hale geldi...

İmplementasyon sürecinden bahsedermisiniz?

İmplementasyon sürecinde şirket ve çalışanlar olarak zaman açısından zorlandık, çünkü sene başı itibarı ile süreçlerimizi Workcube’a taşımış olmayı ve faturalarımızı da Workcube üzerinden kesmeyi hedeflemiştik. Yoğun, planlı ve özverili bir çalışma sonucunda bunu başardık. İmplementasyon 5 kişilik proje ekibimizin yaklaşık 20 gününü tamamen projeye ayırmaları ile gerçekleşti. İmplementasyon sırasında Workcube’dan aldığımız adım adım eğitimi kullanıp, süreçlerimizi paralel olarak taşıdık. Çok odaklı bir çalışma yürüttük.

Workcube implementasyonunda en kritik süreç; finans ve muhasebe sisteminin Workcube’e taşınmasıydı. Çünkü bunu yaparken, hesap planımızı da baştan kurguladık, gelir-gider merkezi ve bütçe takibi açısından farklı bir bakış açısı benimsedik. Faturalarımızı kesmemiz için carileri, abonelikleri taşımamız, fatura tanımlarımızı yapmamız ve muhasebe sistemimizi kurmuş olmamız gerekiyordu, bunların tamamı yaklaşık 2 ay sürdü.





“Bordro işlemleri, personelin izin, avans talepleri gibi temel ihtiyaçlar için Workcube İK modülünü kullanıyoruz. Workcube İK sayesinde bu süreçler, daha düzenli bir şekilde yönetiliyor.”

Workcube'ün fatura takip ve ödemelerde sağladığı kolaylıklar neler?

Öncelikle Workcube'un web tabanlı bir uygulama olması yer bağımsız ulaşılmasını sağlıyor. Faturaları aboneliklere bağlı olarak düzenliyoruz, bu şekilde bir müşterimizin hangi servisine hangi faturanın kesildiğini kolayca takip edebiliyoruz, büyük resmi görmemizi kolaylaştırıyor.

Detaylı raporlar alabilmek yönetim ve finans için çok önemlidir; Workcube'un ilgili raporlama fonksiyonları ihtiyacımızı karşıladı. Bunun haricinde özel bir geliştirme ile müşterilerimizin ilgililerine vadelerine bizim belirlediğimiz bir süre kala, otomatik uyarı mesajı gönderilmesini sağladık. Bu ödeme ve tahsilat takibi açısından önemli bir katma değer.

Workcube Servis Yönetimi Modülü, abone yönetiminde ne gibi kolaylıklar sağladı?

Abone yönetimi, üye ile ilgili detaylı bilgi veriyor; hem CRM anlamında, hem kampanya süreçlerimizi beslemek üzere. Bizim için en önemlisi ise, abonenin geriye dönük tüm hareketlerinin tek noktadan izlenebilmesi. Bir müşteri ile ilk görüşme tarihi, satış yetkilisinin yapmış olduğu toplantılar, vermiş olduğu teklifler, fırsatı değerlendirmesi ile ilgili ifadeleri gibi tüm bilgilere toplu bir şekilde ulaşılabilir. Tüm süreçlerde olduğu gibi, satış ve müşteri ilişkileri yönetiminde 'büyük resmi görmek' önemli bir artı.

“Workcube'deki iş ve süreç yönetiminin bize en önemli katkısı, onay süreçlerinin düzenlenmesi ve kayıt altına alınması anlamında oldu.”

Workcube'daki iş ve süreç yönetimi, kurumların ortak ihtiyaçlarına cevap vermenin ötesine geçiyor; ihtiyacımızı kendimizin analiz edip, kolayca uyarlamasına imkan tanıyor. Bize en önemli katkısı, onay süreçlerinin düzenlenmesi ve kayıt altına alınması anlamında oldu. Örneğin satış çalışanı sipariş giriyor, sıra ile ilgili departmanlara ve kişilere gidiyor sipariş, herkes kendi sorumlu olduğu görevi yerine getiriyor; bilgiler kaybolmadan akıyor yani.





“Bize göre Workcube’ün diğer ERP yazılımlarından farklı olduğu noktalar; web tabanlı oluşu, esnekliği, ve hızlı implementasyon süreci...”

Workcube, ERP beklentilerinizi karşıladı mı?

Workcube ERP, beklentilerimizi karşıladı, şu anda herhangi bir temel eksik bulunmuyor. Ancak teknik süreçlerimizden ortaya çıkan, faturalandırmaya etki eden elektrik kullanımı, trafik kullanımı gibi bazı veriler, farklı sistemlerden ölçülüyor; bu verilen Workcube'un ilgili süreçlerine otomatik olarak işlenmeleri için entegrasyon çalışması yapmamız gerekmektedir.

ERP uygulamalarının karar verme, uygulama ve sürdürülebilirliği konusunda firmaların yaklaşımı nasıl olmalı?

ERP sisteminin başarılı olması için; proje yöneticinin firmanın tüm süreçlerini bilen bir profesyonel olması şart. Proje ekibinin implementasyona yeterli zaman ayırması ve odaklanması da çok önemli. Diğer kritik bir konu ise, süreçlerin doğru ve kapsamlı analiz edilmesi, analiz ve planlama sürecinde her departmandan yetkililerin yer aldığı proje ekibinin katkıda bulunması. ERP projeleri, önemli bir dönüşüm anlamına geliyor aslında, bu nedenle inanmak ve sahiplenmek çok önemli. Yeni düzenin işlerini kolaylaştırdığını gören çalışanlar ERP sistemini bu şekilde doğal olarak kabul edeceklerdir; bu nedenle de herkesin sesine kulak vermek, geçişi beklentileri dikkate alarak kurgulamak gerekiyor.

TEKNOTEL

Teknotel Telekomünikasyon Hakkında:

1984 yılında Telekomünikasyon sektöründe anahtar teslimi projeler geliştirmek ve uygulamak üzere Teknotel Grubu'nun internet,VPN/WAN, uydu, ses, altyapı konularında faaliyet gösteren firması Teknotel Telekomünikasyon, bugün Sistem Entegratör kimliği altında Uydu & İnternet, Network & Genişband ve Son Kullanıcı Elektronik konularındaki faaliyetleri ile; altyapı ve erişim ihtiyaçlarına yönelik farklı ölçeklerde kurumsal erişim ihtiyaçlarına cevap veriyor. Çözümçü yaklaşımı, uzman kadrosu, 7/24 teknik desteği ve müşteri memnuniyeti ilkeleri ile kurumların uzun vadeli çözüm ortağı olarak konumlanan Teknotel Telekomünikasyon, bilgi güvenliği sistemi ile operasyonel standartlarını en üst düzeyde tutuyor; yüz binlerce son kullanıcı elektronik ürününün satış, garanti ve servisinin gerçekleştirilmesi gibi farklı alanlarda hizmet veriyor.

www.teknotel.com

TELEHOUSE ISTANBUL

Teknotel'in yatırımı ile Mart 2011'de faaliyete geçen veri merkezi Telehouse İstanbul, dünyada veri merkezi sektörünün önde giden markası TELEHOUSE'un uluslararası standartları çerçevesinde işletiliyor ve kurumlara kesintisiz, güvenli, yüksek performanslı sunucu barındırma, sanallaştırma ve erişim çözümleri sunuyor.

www.telehouseistanbul.com

Çözümler:

Finans, Finans – Cari Hesap, Finans – Masraf Yönetimi, Fiziki Varlık Yönetimi, İçerik Yönetimi İnsan Kaynakları, İş Akış Yönetimi, Kampanya Satış, Satış Planlama, Servis Yönetimi, Şube Ürün Yönetimi, Ajanda, Proje, Üyeler, Rapor Literatür, Forum



Workcube Live Demo'yu incelemek için
www.workcube.com