



WORKCUBE BAŞARI HİKAYESİ

Pronet

Pronet'in Tüm Operasyonları Workcube İle Yönetiliyor.

Türkiye'nin lider güvenlik şirketlerinden biri olan Pronet, hizmet kalitesinin ve kurumsal performansın yükseltilmesinde Workcube'u kendine teknoloji ortağı olarak seçen şirketlerden.

Workcube Enterprise Edition çözümünün tüm bileşenleriyle uygulamaya geçtiği projeyi, Pronet tarafında Teknoloji ve Lojistik Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Özgür Çetin yönetti. Özgür Çetin hem Pronet ve hizmetlerini hem de projenin hayata geçmesindeki kilometre taşlarını bize anlattı.

Workcube'ü kullanmaya başlamadan önce operasyonlarınızı nasıl yürütüyordunuz?

Pronet, 2002'de elektronik alarm sistemlerinde abonelik dönemini başlattı. Evine ya da işyerine alarm sistemi taktırmak isteyen kişiler, alarm sisteminin maliyeti olan 700 USD-3000 USD arasında olan tutarı bir defada ödüyor ve aylık alarm haber alma hizmeti için 15 USD bedel ödemek zorunda kalıyorlardı.



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



“Bugün itibari ile ekibimiz yaklaşık 400 kişiye ulaşmış durumdadır. O yüzden web tabanlı bir yazılım olması avantajımız olacaktı. Büyüme sürecinde bir firma olduğumuz için yazılım yatırımının bize geri dönüşünün sürprizlerle dolu olmaması gerekiyordu. Dolayısıyla Workcube’de kullanıcı başına lisans maliyeti olmaması bizim için ekstra bir avantaj oldu. Yazılımın denenmiş olması bizim için önemliydi.”

Özgür Çetin-Teknoloji ve Lojistik Genel Müdür Yrd.

2002’de başlattığımız sistemle ürünleri ve donanımı abonelik paketi içinde müşterilerimize sunmaya başladık. Bununla beraber bugün yaklaşık 400 kişilik bir ekip haline gelen 20-25 kişilik sıcak satış ekibi kurduk ve abonelerimizin düzenli ödemelerine bağlı olacak bir iş modeli geliştirdik. Ödemelerin büyük bir kısmı kredi kartıyla yapılıyordu. Bunların muhasebesel, depo stok takibi, alarm ve çağrı merkezi abonelerinin borç-alacak takibi, adres bilgileri takibi, teknik servis montaj bilgileri vb., bizim sistemimizle entegre bir yazılım çözümü arayışına kadar toplamda 6 yazılımla kontrol ediliyordu. Bunlardan biri muhasebe yazılımıydı. Muhasebe yazılımı içinde muhasebe, stok ve cari hesap kontrolü yapılıyordu.

Diğeri ise alarm departmanının perakende işinin takibinin yapıldığı bir finans programıydı; burada toplu provizyon ve ödeme takibi yapılıyordu. Bir diğeri ise teknik servis yazılımıydı; teknik servis talepleri, montaj talepleri vs. bu yazılımda takip ediliyordu. Satın almayı da takip ettiğimiz programımız vardı.

Alarm ve çağrı merkezinde kullandığımız programımızı da sistemlerden gelen sinyalleri takip etmek için kullanıyorduk. Ayrıca call center yazılımı vardı. Satın alma programı ile muhasebe programında ortak olarak stok kartları kullanılıyordu ki bunlar eşleşmiyorlardı. Her program kendi içinde abone bilgisi (user bilgisi) tutuyordu.

Departmanların kullandığı yazılımlar arasında bağlantı olması gerekiyordu. Ortak bilgilerin eksikliği yıl sonu raporlamalarında hatalar oluşturabiliyordu. Entegrasyon ihtiyacı dışında müşteri bilgilerinin tutulması ve etkin bir şekilde yönetilmesi gerekiyordu.

“Projeye başladığımızda muhasebe ve finans modüllerini güncellemeyi düşünmüyorduk. Workcube tarafında finans ve muhasebe modülünün olması bizim için bir artı oldu; çünkü bizi bir entegrasyondan daha kurtaracaktı.”

Alarm ve çağrı merkezimizde kullandığımız yazılımın da diğer yazılımlarla entegre olması gerekiyordu. Entegre olmasa bile aynı veriye bakması gerekiyordu. Müşteri bir gün teknik servis talebi için anyorsa, başka bir gün siz onu kayıt takibi için aradığınızda teknik servis talebinin ne olduğunu sorduğunda karşısındaki müşteri temsilcisinin buna cevap verebilmesi, sistemin de buna entegre olması gerekiyordu. Yazılım ihtiyacımız bundan dolayı ortaya çıktı. Yazılımı kullanmaya başlamadan önce 5-6 program üzerinde genelde entegrasyon ve dataların uyuşmaması gibi sorunlarımız vardı.



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



“Eski programımız bütün alarm sistemlerini tek bir müşteri gibi algılıyordu, Workcube’e geçişle alarm sistemleri müşteri bazlı tutulabilir hale geldi. Böylece müşterinin gerçek değerini görmemizi, müşteriye servisi daha hızlı verebilmemizi ve takipleri kolayca yapabilmemizi sağladı.”

Nasıl bir araştırma süreci takip ettiniz ve neden Workcube’ü tercih ettiniz?

İşimizin gereği satış ekibinin sürekli sahada olması gerekiyordu. Satış ekibini 2006 Mayıs ayı sonu itibari ile 40 kişiye çıkardık. Bundan sonrası için de orta vadede 100 kişiye çıkarmak ve bu kişilerin de ofise olabildiğince minimum uğramalarını sağlamak istiyorduk. Bugün itibari ile bu ekip yaklaşık 400 kişiye ulaşmış durumdadır. O yüzden web tabanlı bir yazılım olması avantajımız olacaktı. Büyüme sürecinde bir firma olduğumuz için yazılım yatırımının bize geri dönüşünün sürprizlerle dolu olmaması gerekiyordu. Dolayısıyla Workcube’de kullanıcı başına lisans maliyeti olmaması bizim için ekstra bir avantaj oldu. Yazılımın denenmiş olması bizim için önemliydi.

Öncelikle 4 ay süreyle araştırma sırasında kendi tarafımızdaki süreçleri çıkardık. Bir alarm sisteminin ya da elektronik güvenlik sisteminin A’dan Z’ye müşteriye ilk kurulmasından montaj yapılmasına, müşteriden ödeme alınmasından, ödeme probleminde müşteri ile iletişime geçilmesine, sistemin iptali isteği ile sistemin sökülmesine kadar giden süreci tekrar analiz ettik ve programdan ne beklediğimiz konusunda bir takım doneler çıkardık. Daha sonra yaptığımız görüşmeler ile yazılım almayı düşündüğümüz firma sayısını 3’e kadar indirdik.

Projeye başladığımızda muhasebe ve finans modüllerini güncellemeyi düşünmüyorduk. Workcube tarafında finans ve muhasebe modülünün olması bizim için bir artı oldu; çünkü bizi bir entegrasyondan daha kurtaracaktı.

Böylece tek bir entegrasyonumuz kalacaktı. Ayrıca kendi alarm sistemimizle iletişim yapımızı Workcube sayesinde entegre edebilecektik. Bu yüzden tercihimiz Workcube oldu.

Workcube projesine başlamadan önce kurumunuzda ne gibi ön hazırlıklar yaptınız?

Özel danışmanlık hizmeti almadık. İçimizdeki kadro Pronet’in kuruluşundan bugüne kadar beraber çalıştığımız kadroydu. Yaptığımız işi iyi bildiğimize inanıyorduk. Alarm ve Çağrı Merkezi’mizi kurduğumuzda bir danışmanlık hizmeti almıştık; o zaman bu projenin tohumlarını atmış olduk.

Workcube ile hayatınızda ne değişti? Hangi Workcube modüllerini etkin biçimde kullanıyorsunuz?

Eski programımız bütün alarm sistemlerini tek bir müşteri gibi algılıyordu. Workcube’e geçişle alarm sistemleri müşteri bazlı tutulabilir hale geldi. Böylece müşterinin gerçek değerini görmemizi, müşteriye servisi daha hızlı verebilmemizi ve takipleri kolayca yapabilmemizi sağladı.

Herhalde Workcube’ün üretim modülü haricinde hemen hemen bütün modüllerini aktif olarak kullanan referanslarımızdan biriyiz. Biz diğer firmaların aksine projeye İK ile başlamadık. Organizasyonel planlamayı yaptıktan sonra, özlük ücret ve diğer İK modüllerini atlayıp muhasebe, finans, servis-müşteri hizmetleri, bütçe, masraf yönetimi modüllerini tamamladık.





“Workcube ile raporlara daha çabuk ulaşmaya başladık.”

Bütün bilgilerin bir arada olmasının verdiği bir rahatlama ile iş yükünde bir azalma söz konusu oldu. Daha önce kullandığımız iki sistem arasındaki uyumsuzluk ortadan kalktığı için hata yapma payı oldukça azaldı. Sistem de çok büyük bir otokontrol sağladı. Böylece raporları daha sağlıklı almaya başladık. Yetkilendirmeleri oldukça detaylı kullanıyoruz; daha da detaylı kullanılması gerektiğini düşünüyoruz. Masraflarımızın takibinde bundan önce çok detaylı bir hesap planı sayesinde gördüğümüz bir takım raporları Workcube'ün masraf yönetimi sayesinde masraf kalemi, aktivite tipi bazında çeşitli kısımlarda rapor olarak alabiliyoruz.

Bizim için Workcube'de toplu provizyon, toplu faturalama, sistemler, ödeme planı vs.de ek geliştirmeler de oldu. Ayrıca süreçlerde entegrasyondan dolayı kısaltmalar görüyoruz. Örneğin montajdan sonra faturalamaya kadar geçen süreç bu projeden önce yaklaşık 9 gün iken Workcube ile birlikte 3 güne kadar indirilebildi. Hizmet kalitemizin arttığını görüyoruz ve bilgiye daha çabuk ulaşabiliyoruz. Workcube ile sistem güvenliğimizi bir miktar arttırdık, bu konuda Türkiye'deki her firma gibi daha çok yol almamız gerekiyor.

Projede kaç kişilik bir ekip görev aldı?

Proje ekibinde bizim tarafımızda 2 kişi, Workcube tarafında da 2 kişi vardı. Arka tarafta toplamda 20 adam/gün danışmanlık süresi alındı. 100 adam/gün geliştirim çalışması yapıldı. Bu çalışmada bizim tarafımızda veri temizlemek için 4 kişilik dönemsel bir ekip çalıştı.

Projenin belirli aşamalarında ilgili departman yöneticileri projeye dahil oldular: Koordinasyon anlamında 2 kişi projenin yönetimini oluşturuyordu.

Bu tür projelerde yönetim desteğinin önemli bir yeri vardır. Pronet yönetimi de böyle bir işe baş koymuştu, bu işin yapılması gerektiğinin farkındaydı. Onların bize güveni bizim de Workcube'e güvenimiz bizi bu noktaya getirdi. “Biz giden bir arabanın motorunu değiştirmek gibi bir işe kalkıştık”

Pronet, saha ekiplerini iPhone ile güçlendirerek iPhone üzerinden yönetmeye başladı, saha organizasyonu ve yönetiminden biraz bahseder misiniz?

Pronet olarak çok hızlı bir büyüme trendi içerisindeyiz. Daha önce satış temsilcisi arkadaşlarımıza Laptoplar vermiştik ancak laptopların verimli olarak kullanılmadığını gördük. Laptop kullanımında verimsizliğinin temel nedenleri şarj problemleri, taşıma ve her ortamda kullanabilme güçlüğüydü. Bu sebeple yeni taşınabilir bir mobil cihaz arayışına girdik. Satış temsilcisi arkadaşlarımıza göstermek istediğimiz ekranlardaki veri miktarının da fazla olması sebebiyle ekranı en büyük olan ve daha az kırılgan bir cihaz olarak iPhone'u seçtik. Kendi kullandığımız ERP sistemimizle entegre bir yazılım geliştirmemiz gerekiyordu.

Bu sebeple çalıştığımız ERP firmasından da destek olarak 3-4 ay gibi bir sürede projenin ilk versiyonunu tamamladık. Ancak tamamlandıktan sonra sürekli iyileştirmeler ve geliştirmeler yapılmaya hala devam ediyor. Bu proje sayesinde artık herkesin her yerde verilere erişebilmesini ve verileri güncelleyebilmesini sağlamış olduk. Bu sayede sahadan topladığımız data miktarı eskisine oranlar 4-5 kat arttı. 200 kişinin üzerindeki satış ekibinin de online olarak takip edilmesi bu proje sayesinde gerçekleştirilmiş oldu. Müşterilerimize sözleşmelerini imzaladıkları an online olarak montaj tarih ve saati verebilir hale geldik.





“Workcube ERP projesi genel olarak başarılı bir proje. Yaklaşık 5 yıldır şirketin tüm süreçlerinde rahatlıkla kullanabiliyoruz. En büyük avantajlarından biri web tabanlı olması ve bu özelliği sayesinde de maliyetleri aşağıya çekmesi. ERP projesi ile birlikte başlangıçta belirlemiş olduğumuz hedeflerin çoğuna ulaşmış durumdayız.”

Pronet'te kaç kullanıcı Workcube'e erişiyor, firmanızda ERP kullanım oranı nedir?

Firmamızda aynı anda 250 çalışan, 20 Çözüm Ortağımız ve saha satış ekiplerimizden saha modüllerini kullanan 30 kişilik bir ekip Workcube'e erişerek çalışabiliyor. ERP kullanım oranı ise oldukça yüksek, çünkü tüm çalışanlarımız ERP kullanabiliyor.

Workcube ERP projesini nasıl değerlendiriyorsunuz? Projeye başlarken belirlediğiniz hedeflere ulaştınız mı?

Workcube ile yönetilen süreçlerin genel olarak istediğimiz performanslar ile sonuçlandığını söylemek mümkün. Bununla birlikte taleplerde oluşan gerçekleştirme süreleriyle ilgili bir iyileştirme yapılabileceğini düşünüyoruz. Workcube ERP projesi genel olarak başarılı bir proje. Yaklaşık 5 yıldır şirketin tüm süreçlerinde rahatlıkla kullanabiliyoruz. En büyük avantajlarından biri web tabanlı olması ve bu özelliği sayesinde de maliyetleri aşağıya çekmesi. ERP projesi ile birlikte başlangıçta belirlemiş olduğumuz hedeflerin çoğuna ulaşmış durumdayız. Tabi ki oldukça hızlı büyüme ivmesine sahip olan bir firma olarak bu büyüme hızımızla doğru orantılı olacak şekilde hedeflerimizi de yenileyip büyümekteyiz. Yeni hedeflerimize de ERP ile ulaşabileceğimizi düşünüyoruz.

Sektörünüzde ERP projesine başlayacak olan firmalara önerileriniz neler olur?

Güvenlik sektöründeki abonelik yapısı genellikle ERP programlarında tam olarak yer almadığı için müşteriye özel çözümler üretmek gerekebiliyor. Bu nedenle proje öncesi analiz ve oluşturulan proje planı oldukça iyi hazırlanmalı. Açık mimari ile yazılmış programlar ve web tabanlı ERP sistemlerinin tercih edilmesini öneriyoruz.



Pronet Hakkında:

1995 yılından beri faaliyet gösteren Pronet, 75.000'in üzerinde aktif güvenlik sistemi ve sayıları 500'ü aşan özel güvenlik projeleri ile Türkiye'nin en büyük, lider güvenlik firmasıdır. Ev ve işyeri güvenliğinden kamu kurumlarının ve dev sanayi tesislerinin entegre güvenlik sistemlerine kadar geniş bir yelpazede hizmet ve çözümler sunan Pronet, kişi, kurum, kuruluş, öz varlık ve bilginin korunmasını sağlamaktadır. Kamu kurumları, şirketler, özel konutlar, bankalar, müzeler Pronet'in güvenlik ürün ve hizmetlerinden yararlanmaktadır. Pronet, yalnızca güvenlik sistemini kurmak ve projeyi gerçekleştirmekle kalmamakta, aynı zamanda sistemden maksimum derecede yararlanabilmeleri için satış sonrasında kusursuz destek anlayışıyla müşterilerinin daima yanında olmaktadır. Pronet, müşterilerinden gelebilecek güvenlik personeli talebini de yetkin eğitmenler tarafından profesyonelce eğitilmiş elemanlarıyla en iyi şekilde karşılamaktadır. Pronet Güvenlik Hizmetleri, teknolojik altyapısı, güvenlik sektöründeki benzersiz deneyimi ve 850'si elektronik güvenlik sistemlerinde görev yapan 3.000'i aşkın çalışanıyla bugün ve gelecekte müşterilerine en iyi hizmeti sunma hedefiyle çalışmalarını sürdürmektedir.

Çözümler:

ERP, CRM, HR, B2B, PAM, PMS, CMS, Intranet, Servis Yönetimi

