

Teknosa, “Yardım Masası” sayesinde çalışanlarının sorunlarına daha hızlı cevap veriyor

“Teknosa'nın servis yönetim altyapısı HP Service Manager çözümü sayesinde daha kolay ölçümlenebilir ve sağlıklı işleyen bir sisteme kavuştu.”

Önder Kaplancık
TEKNOSA Bilgi Sistemleri Direktörü

TEKNOSA YARDIM MASASI



Teknosa çalışanlarına en hızlı hizmet için...

BT departmanında HP Service Manager altyapısına geçerek, çalışanlarına daha hızlı ve verimli bir hizmet sunan Teknosa, bu projenin başarısını görünce, BT dışındaki tüm hizmet süreçlerini de Yardım Masası üzerinden gerçekleştirmeye başladı.



Tüm ülkeye yayılmış 220'den fazla mağazası ve 3000'e yakın çalışanı ile Türkiye'nin en büyük teknoloji mağazası zincirlerinden biri olan Teknosa, yüksek müşteri memnuniyeti sağlamak ve işlemlerini aksaksız yürütebilmek için sağlam bir BT hizmet altyapısına ihtiyaç duyuyordu. HP'nin Service Manager çözümü ile gerçekleştirilen Yardım Masası uygulaması, artık çalışanların yalnızca BT servis ihtiyaçlarını değil, diğer tüm hizmet ve servis taleplerine de karşılık vererek iş süreçlerinin kesintisiz olarak çalışmasını sağlıyor.



HP Software Platinum Business Partner



KISACA...

PROJENİN HEDEFİ

- Kurum içi çalışanların BT hizmet taleplerini daha düzenli hale getirecek bir sistem oluşturmak.
- IT hizmet yönetimi konusunda uzun vadeli çözümler geliştirmek.

ÇÖZÜM ALT YAPISI

- HP Service Manager Software

SONUÇ

- BT ve diğer departmanların ihtiyaç duyduğu tüm hizmet yönetimi daha sağlıklı işleyen bir altyapıya kavuştu.
- Servis süreçleri ölçümlenebilir bir sisteme kavuştu.
- Hızlı servis sayesinde çalışan memnuniyetinde artış yaşandı.

BT hizmet süreçlerine profesyonel çözüm

Mağazalar ve merkezdeki çalışanların BT ihtiyaç ve sorunlarına yönelik çağrılarını yalnızca e-posta ve telefon ile alan Teknosa BT departmanının yaşadığı sıkıntıyı ve çözüm arayışlarını Bilgi Sistemleri Direktörü Önder Kaplançık şöyle anlatıyor: "Çalışan sayısı ve mağaza adedi arttıkça, BT departmanına ulaşan servis talepleri de çoğalmaya başladı. Bu zamana kadar her türlü BT hizmet taleplerini e-posta veya telefon ile alıyorduk. Ancak bir süre sonra ayda gelen e-posta adedi 6000'leri bulmaya başladı. Bu kadar yoğun talebe sağlıklı biçimde cevap verebilmek için profesyonel bir yazılıma ihtiyacımız vardı. Dahası, gelen talepleri tam olarak ölçümleyemiyor ve raporlayamıyorduk. Raporlama

“ÇALIŞAN SAYISI VE MAĞAZA ADEDİ ARTMAYA BAŞLADIKÇA, BT DEPARTMANINA ULAŞAN SERVİS TALEPLERİ DE ARTMAYA BAŞLADI. AYDA 6000 ADEDİ BULAN E-POSTA MESAJLARI SAĞLIKLI BİR HİZMET VEREBİLMEMİZİ İMKANSIZ HALE GETİRİYORDU.”

yapamadığınızda sorunlara uzun vadeli çözümler de getiremiyorduk. Bunun için hemen gerekli araştırmaları yaparak bir çözüm ortağı ile birlikte profesyonel bir uygulama satın alma yolunu seçtik.”

HP Service Manager

Kurum içerisindeki BT altyapısının sağlıklı işleyebilmesi için BT departmanlarının bir dizi kuralları yerine getir-



Önder Kaplancık
Teknosa
Bilgi Sistemleri
Direktörü

Mehmethan Şişik
iNNOVA
Bilgi Teknolojileri
Direktörü

meleri ve işleyişe sokmaları gerekiyordu. Bu konuda genel bir çerçeve ve en iyi uygulama örnekleri sunan ITIL süreçleri sayesinde, kurum içerisindeki BT hizmetleri çok daha kolay düzenlenebiliyordu. Önder Kaplancık, süreci şöyle anlatıyor: "Birkaç farklı çözüm seçeneğinden sonra, tüm dünyada uygulanmış ve kanıtlanmış bir uygulama olduğu için HP Service Manager altyapısını benimsedik. Hemen ITIL eğitimlerini aldık ve uygulama sürecine başladık. 30 Şubat tarihinde projelendirme bitmiş oldu ve Mayıs ayında kurum çalışanlarımız artık IT hizmet taleplerini Yardım Masası üzerinden yapmaya başladılar. Aylık ortalama 6000 adedi bulan e-posta ile talepler aynı ay yarı yarıya düştü ve bu rakam devam eden aylarda sürekli azalmaya devam etti."

Uzun vadeli çözümler

Daha önceden e-posta ile gelen şikayetleri raporlamadıklarını ve bu yüzden ortak çözümler bulmadan geç kaldıklarını belirten Önder Kaplancık, yeni sistem sayesinde artık BT departmanın iş yükünün azaldığını ve talepleri daha çabuk karşılayabildiklerini söylüyor: "Sistemin en büyük faydalarından biri şikayetleri kategorilendirebilmemiz oldu. Örneğin hediye çekleri ile ilgili çok miktarda şikâyet gelince, burada bir sorun

olduğunu görebildik. Bu sorunu çözünce de otomatik olarak gelen çağrılarda ciddi düşüşler yaşadık. Şikâyetleri kategorik hale getirmeye başladıkça da hem sorunlar daha hızlı çözüldü hem de bu sorunların sebeplerini daha rahat araştırır olduk."

Kritik ve öncelikli sorunlar

Yardım Masası uygulaması aynı zamanda kritik sorunların daha çabuk çözülmesini de sağlamış. Yardım Masası uygulaması sayesinde sorunların kritik olup olmadıklarını ve önceliklerini daha rahat belirleyebilir hale geldiklerini anlatan Kaplancık, artık kuralları kendilerinin koyduklarını söylüyor: "Daha önce sorunun kritik olup olmadığını sorunu giren kişi belirliyordu. Artık soru tipine ve kategorisine göre sistem bunu otomatik belirliyor. Böylece kritik konular daha önce çözülüyor ve çözüm süreleri kısalıyor."

Tüm talepler tek sistemde

Yardım Masası, şu anda Teknosa'nın yalnızca BT hizmet taleplerini değil, tüm kurumiçi hizmet ihtiyaçları için uygulamaya geçirilmiş durumda. Çalışanlar artık tüm hizmet talepleri için bu ortak sistemi kullanıyor. Böylece arızalı ürün bildiriminden, kırılan bir camın tamir talebine kadar tüm istekler HP Service Manager altyapısı üzerinden sağlanıyor.



"Tüm Türkiye'ye yayılmış 3000'e yakın çalışmamız, hizmet taleplerini bize e-posta ile iletiyordu bu e-postaların sayısı ayda 6000 adedi bulmaya başlamıştı. Geliştirdiğimiz çözüm sayesinde hem e-posta devrini sona erdirdik hem de taleplere daha hızlı yanıt verebilir hale geldik. Daha önceden e-posta ile gelen şikayetleri raporlayamadığımız için benzer sorunlara ortak çözümler bulmakta geç kalıyorduk. Şimdi hem BT departmanın iş yükü azaldı ve hem de talepleri çok daha hızlı karşılayabiliyoruz."

Önder Kaplancık, TEKNOSA Bilgi Sistemleri Direktörü



"Bu projeyi farklı kılan şey; Teknosa'nın sadece BT süreçlerinde değil, teknik servis, idari işler gibi birimlerinde de etkin biçimde kullanılması... Yardım Masası uygulamasının Teknosa'nın toplam kalite yönetimi, güvenlik, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti gibi süreçlerine ciddi katkı sağladı. Teknosa ile aramızdaki sağlıklı ve etkin iletişim, HP yazılım çözümlerinin getirdiği esneklik ve Teknosa'nın bu çözümleri sahiplenmesi sonucunda bugün projenin büyük bir başarıyla sonuçlandığına inanıyorum."

Mehmethan Şişik, iNOVA Bilgi Teknolojileri Direktörü

GELECEĞE HAZIR ÇÖZÜMLER

TEKNOSA

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş., teknoloji perakendeciliği sektöründe; elektronik, bilişim, iletişim, kişisel bakım ve optik alanlarında satış ve pazarlama platformu oluşturmak üzere, Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş. bünyesinde kurulmuştur. Teknosa, konusunda uzman 3000'i aşkın çalışanıyla teknoloji alanında en doğru ürünü, en uygun fiyat ve en iyi hizmet kalitesi ile bütünleştirerek tüketicilere sunmayı hedefleyen bir perakende zinciridir. Türkiye'de teknoloji perakendeciliğinde hizmet veren ilk ve en yaygın mağaza zinciri olan Teknosa, 63 ilde 220'nin üzerinde mağaza ile hizmet vermektedir. Tüketicilerin teknoloji ürünlerinde aradıkları her şeyi bulabildikleri Teknosa mağazalarını, ayda 5 milyonu aşkın müşteri ziyaret etmektedir.

iNOVA

iNOVA Bilişim Çözümleri A.Ş., farklı teknolojilerde bilgi birikimine sahip 650 kişilik profesyonel kadrosu ile Türkiye'nin önde gelen bilişim çözümleri firmasıdır. 1999'dan bugüne telekomünikasyon, finans, üretim, kamu ve hizmet sektörleri başta olmak üzere her sektördeki kuruluşlara platform bağımsız çözümler sunan iNOVA, sahip olduğu ISO 9001:2000 sertifikasıyla ürettiği çözümleri şimdiye kadar 20'den fazla ülkeye ihraç etmeyi başarmıştır. iNOVA'nın faaliyet alanları arasında telekomünikasyon sektörü yazılımları, ERP, CRM, BI uygulamaları, portaller, müşteriye özel yazılımlar, bilgi teknolojileri yönetim sistemleri, güvenlik çözümleri ve kiosk sistemleri yer almaktadır. 2007 yılında Türk Telekom grup şirketleri bünyesine dahil olan iNOVA Bilişim Çözümleri A.Ş., İstanbul, Ankara ve Dubai'deki ana ofisleri dışında İzmir, Antalya, Adana ve Erzurum illerinde destek ofisleri üzerinden faaliyetlerine devam etmektedir.

www.innova.com.tr
info@innova.com.tr

istanbul ofis:

İTÜ Ayazağa Kampüsü
Teknokent ARI 4 Binası
34469 Maslak
tel: 0212 329 70 00
faks: 0212 286 44 02

ankara ofis:

ODTÜ İkizleri Ar-Ge Binası
06531 ODTÜ Teknokent
Ankara
tel: (312) 210 16 86
faks: (312) 210 16 96

dubai ofis:

Dubai Internet City,
Shatha Tower
Ofis No: 3309 Dubai - UAE
tel: 09 (714) 431 39 44
faks: 09 (714) 390 87 23


NISZERT
iNOVA ISO9001:2000
belgesine sahiptir.