

Sayısal Yönetimle Verim

Bilgi **teknolojisi** yöneticileri yalnızca işin teknik **boyutunu** değil, ekip yönetimi kısmını da üstlenmek durumundadır. Bunun yarattığı sinerjik etki yapılan **projelere** ve gerçekleştirilen **uygulamalara** da doğal **olarak** yansımaktadır. Bu konuda oldukça ilginç ve faydalı bir yöntem T. Şişe ve Cam Fab. A.Ş. Bilgisayar Destek Hizmetleri **Müdürlüğü'nde** uygulanmaktadır.

Çalışmaları sayısal olarak intranet ortamda web tabanlı bir uygulama ile **izlemeye** yarayan bir model olan "sayısal yönetim" hakkında kısaca bilgi vermeye geçmeden önce sistemin halen uygulandığı Şişecam'dan kısaca bahsedecek olursak;

Atatürk, 17 Şubat 1934 yılında imzalanan Bakanlar Kurulu kararı ile içecek su bardağın dahi bulunmadığı ülkemizde cam ev eşyası ve şişe ihtiyacını kendi gücü ile karşılamak, kalkınma ve gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla Türk Cam Sanayii'ni kurma görevini iktisadi ve sınai alanda önemli bir yeri bulunan TÜRKİYE İŞ BANKASI'na vermiştir.

Şişecam bu direktifler doğrultusunda 1934 yılında İş Bankasının katkıları ile Paşabahçe adı ile kurulmuştur. 400 kişi ile çalışmaya başlayan şirket ilk ürününü 4 Temmuz 1935'te vermiş, yine aynı yıl Türkiye Şişe ve Cam Fabrikaları Anonim Sosyetesini adı ile resmen tescil edilmiştir. Bugün Holding merkezini de sayarsak 5 grup altında toplanmıştır. Bunlar Cam Ambalaj Grubu, Cam Ev Eşyası Grubu, Kimyasallar grubu ile Düzcamlar grublarıdır. Şu an 20 üretim şirketi 4 adet entegre şirket, 5 adet pazarlama şirketi 2 adet metal şirketi, 2 adet kağıt karton şirketi ve 5 adet hizmet şirketi ve 13 bin çalışanı ile cam sektöründe lider konumundadır.

Bilgisayar Destek Hizmetleri Müdürlüğü; yukarıda bahsettiğimiz kuruluşlara

- Bilgisayar alt yapısı kurulumu(LAN),
- "Camnet" diye isimlendirilen geniş alan ağı(WAN)mızın tasarımı, yönetimi
- Ofis otomasyonu uygulamaları,
- Bilgisayar destekli tasarım uygulamaları,
- Tüm bilgisayar yazılım ve donanımların bakım ve lisans anlaşmalarının takibi
- Bunun yanında 3000 adet Ofis çalışanına PC desteği, danışmanlık ve bilgisayar eğitimlerinin verilmesinden sorumlu olan bir müdürlüktür.

Ayrıca yeni teknolojilerin izlenmesi, dünyadaki gelişmeler doğrultusunda Şişecam bünyesine uygun bilişim projelerinin üretilmesi de Bilgisayar Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nün çalışmaları arasında yer almaktadır.

Yukarıda anlatılan işlerin tek bir noktadan takibinin yarattığı zorluğu ortadan kaldırmak için çağrı merkezi ve proje bazlı çalışma ile birlikte web tabanlı bir sayısal yönetim modelinin uygulamasıdır. Halen Şişecam'da uygulanan "İş Takip Sistemi" modeli ile tüm bilişim çalışmalarının sayısal verilerden elde edilen istatistiki sonuçların verimliliğe dönüştürülmesi için kullanılmaktadır. Fiili olarak uygulanmasına 2000 yılı başında başlanmış ve şu ana kadar kesintisiz devam etmektedir.

Bu amaçla piyasada varolan çeşitli yazılımlar Şişecam'a uygunluğu açısından test edilmiş sonuçta sipariş üzerine yaptırılmasına karar verilmiştir.

Burada amaçlanan bu web tabanlı sistem üzerinde çağrı diye isimlendirilen teknik destek bazlı işler ile, bilişim projelerinin, çalışanlara verilen eğitimlerin, donanım envanteri takibinin,

bakım anlaşmaları takibinin ve yazılım lisansları takibinin yapılması, raporlanması ve analiz edilmesidir.

Uygulanan sayısal yönetim modeli içinde

Verilen hizmetlerin planlanması, çalışmaların izlenmesi, sonuçların değerlendirilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması amacıyla Şişecam'daki tüm bilgisayar kullanıcılarının iş isteklerinde tek bir nokta ile bağlantı kurma esasına dayanan bir sistemdir.

Kullanıcılar ya mail ile veya telefon ile belli bir merkeze taleplerini iletirler. Çağrı merkezinde talebi alan kişi tarafından kullanıcının bulunduğu bölge ve fabrikaya göre ilgili teknik elemana yönlendirir.

Destek Hizmetleri

- PC ve çevre birimleri (yazıcı, çizici, tarayıcı, vb) için kuruluş, yazılım yükleme, ağ ayarları, bakım onarım hizmetleri;
- Yerel ağ altyapısının kurulması ve çalışır durumda tutulması,
- Şişecam standardı olarak belirlenmiş yazılım ve uygulamalar için kullanıcı desteği,
- Camnet üzerinden İnternet bağlantısı,
- Ofis çalışanları telefonla şirket dışından İnternet bağlantısı,
- E-posta ve işbirliği yazılımlarının kullanım ortamının yaratılması,
- Video konferans olanağı vb. hizmetler verilmektedir.

SAĞLADIĞI YARARLAR

Açık çağrılarının izlenmesi

Çağrı açıldığında, sistem otomatik olarak bir çağrı numarası üretir. Çağrı yapan kişiler çağrılarını bu numara ile takip edebilirler.

Teknik destek çalışanları istedikleri an kendilerine ait ya da kendi gruplarına ait açık çağrılarını listeleyebilir.

Teknik destek müdürleri istedikleri an açık tüm çağrılarını, kimlere yönlendirildiklerini görebilir.

Zamanında çözülmeyen çağrı uyarıları

Sistemde, her çağrının sınıfına ve önceliğine bağlı olarak bir kapanma süresi vardır. Zamanında kapanmayan çağrılar için operasyon şefleri, yöneticiler e-mail ile uyarılırlar.

Tekrarlayan sorunların tesbiti

Uygulama, çağrı üzerindeki tüm alanlara göre analiz raporları üretebilmektedir. Dolayısı ile en çok çağrı yapan kişi, en çok çağrı yapılan firma, en çok sorun çıkan ürün, en sorunlu yazılım, en çok çağrı yapılan çağrı sınıfı ve önceliği gibi konularda ayrıntılı ve özet raporlar alınabilir.

Bu bilgiler, yöneticilere proaktif yönetim imkanı verir ve alınacak kararlarda yardımcı olur.

Problem / Çözüm veritabanından çözüme ulaşma

Zaman içinde sık tekrarlayan sorunlar ya da karşılaşılmaması olası sorunların çözümleri Problem/Çözüm veritabanında saklanır. Problem/Çözümü veritabanı firmanın ya da teknik destek departmanının geçmiş deneyimlerinin birikimidir. İşe yeni başlayan teknik destek elemanları için bir ders kitabı işlevi görürken, karşılaşılan sorunlara ilişkin birikimleriniz işten ayrılan personel ile birlikte kaybolup gitmez.

Personel verimliliği ölçümü

Uygulamada var olan analiz raporları yardımıyla hangi teknik personelin, hangi iş için, ne kadar zaman harcadığını; toplamda kaç sorun çözdüğünü, gün içinde proje ve eğitim

çalışmalarında ne kadar zaman geçirdiğini anlamak mümkündür. Yine yöneticiye eleman yönetimi, performans değerlendirme ve rotasyon konusunda bilgi sağlamış olur.

Çağrı sınıfına ve önceliğine göre otomatik yönlendirme

Uygulamada çağrılar, çağrı sınıfına ve çağrı önceliğine bağlı olarak, bir destek departmanına ya da bir teknik çalışana otomatik olarak yönlendirilebilir. Söz konusu kişilere e-mail ya da SMS gönderilir. Yapılan bu otomatik işlem, çağrıyı açan kişiye kolaylık sağlar. Çağrıyı açan kişi isterse yönlendirme bilgilerini sistemin otomatik yapmasını istemediği an kendi müdahale ederek değiştirebilir.

Uygulamada çağrı sınıfı ve çağrı önceliği alanları dinamiktir olarak tanımlanabilir. Dolayısı ile çok esnek bir yönlendirme işleyişi oluşturulabilir.

Çağrı sınıfına ve önceliğine göre otomatik haber verme

Uygulamada yapılan çağrı ile ilgili olarak, çağrı sınıfına ve çağrı önceliğine bağlı olarak, bir destek departmanı ya da bir teknik çalışan otomatik olarak haberdar edilebilir. Söz konusu kişilere e-mail ya da SMS gönderilir. Yapılan bu otomatik işlem, çağrıyı açan kişiye kolaylık sağlar. Çağrıyı açan kişi isterse haber verme bilgilerini değiştirebilir.

Önemli bir başka nokta da şudur: Çağrı Merkezi Sistemi web tabanlı bir uygulama olduğu için, kullanıcılar çağrılarını, Şişecam'ın herhangi bir yerinden bir internet sayfası üzerinden <http://bdhm> adresine bağlanarak yapabilirler. Bu yapılan çağrının sınıfına ve önceliğine bağlı olarak, gerekli kişilere haber verilmesini sağlar. Böylece masasında olmayan bir kullanıcı bile işinin takibini sağlamış olur.

Çağrıyı yapanı çözümden haberdar etme

Bazı durumlarda, çağrı kapatıldığında, çağrıyı yapan kişinin bundan haberdar olması istenebilir. Bu bilgilendirme e-mail ya da SMS ile yapılır. Bunun yanı sıra, bazı durumlarda da, çağrıyı yapan kişinin, sorunun çözümü bilmesi istenebilir. Çağrı kapatma işlemi sırasında, kullanıcıyı haberdar etmek ve çözümü kullanıcıya göndermek mümkündür.

Proje Takibi

Şişecam için teknolojik gelişmelerin yönü dikkate alınarak Şirketin stratejilerine uyumlu bilişim projelerinin üretilmesi Bilgisayar Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nce yapılır. Projelerin geliştirilmesinde maliyetlerin düşürülmesi, verimliliğin artırılması, var olan sistemlerin iyileştirilmesi, rekabet avantajı sağlanması gibi hususlar dikkate alınır. Yıllık olarak belirlenen projeler iş takip sistemi içinde tanımlanır ilgili proje ekibi belirlenir ve sisteme tanımlanır. Her projenin başlangıç tarihi belirlenir, bitiş tarihleri açık bırakılır. Bitiş tarihi girilen proje artık bitmiş işlemi görür ve proje listesinde yer almaz.

Proje ekibinde yer alan kişiler haftalık olarak ilgili oldukları proje üzerinde yaptıkları işleri sisteme girerler. Bu şekilde her projenin bir proje kartı oluşur. Sistem web tabanlı olduğu için proje kartı, proje tanımı, hangi projede hangi şirket için ne kadar sürelik iş yapıldığı bilgisi intranet ortamdan Şişecam'ın hangi coğrafi bölgesine gidilirse gidilsin bir Internet tarayıcı vasıtasıyla görülebilir. Tüm bu bilgiler yıl sonu muhasebe değerlendirilmelerine baz teşkil eder.

Bilgisayar Eğitimleri

Tüm Şişecam çalışanlarının Şişecam'da kullanılan standart bilgisayar yazılımları konusunda eğitilmesi Bilgisayar Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır. Eğitime

katılanların kayıt/iptal işlemleri web tabanlı olduğu gibi eğitim sonrası hangi şirketten kaç kişinin ilgili eğitimi aldığı bilgisi de eğitici tarafından sisteme girilir. Bu sayede yine web ortamında hangi şirkete hangi tarihlerde kaç adam*saat eğitim verildiği raporları web ortamından elde edilir. Aynı proje zamanlarında olduğu gibi bu bilgiler yıl sonunda muhasebe değerlendirmelerine baz teşkil eder.

Sonuç olarak; Bu sistem

- Çağrı, proje ve eğitim olarak verilen hizmetlerin
 - şirket/kişi bazında ölçülmesi, raporlanması kalitesinin değerlendirilmesi ve maliyetlendirilmesine olanak sağlar.
- Teknik personel kalitesinin artırılması yönünde alınacak kararlara baz teşkil eder.
- Şirket/kişi bazlı elde edilen istatistikî verilerin yönetim açısından karar destek işlevini yerine getirmesi sağlar.