

QlikView belirlenmiş tüm ihtiyaçlara çözüm üretiyor

1991 yılından günümüze kadar bir dünya devi olan Toshiba markasının Türkiye dağıtıcılığını yürüten, ileri teknoloji ile şirket ihtiyaçlarının örtüştüğü yeni bir raporlama ve analiz platformu arayışına giren TNB Bilgisayar ve Görüntü Sistemleri A.Ş., yaptığı araştırmaların sonucunda iş zekası çözümü olarak QlikView ve çözüm ortağı Bilgera'yı tercih etti. TNB Bilgisayar ve Görüntü Sistemleri / Toshiba Türkiye İş Geliştirme Başkanı **Hakan Çoruh** ve QlikView Türkiye çözüm ortaklarından Bilgera Yazılım İş Geliştirme Direktörü **Sertaç Tuzcu** ile hem firmalarını tanıdık hem de iş zekası çözümleri konusunda sohbet ettik.

Hakan bey, kurumunuzun teknoloji yaklaşımı hakkında bilgi verebilir misiniz?

TNB Bilgisayar ve Görüntü Sistemleri A.Ş. olarak, 1991 yılından günümüze kadar bir dünya devi olan Toshiba markasının Türkiye dağıtıcılığını yürütüyoruz. Toshiba "Leading Innovation" stratejisi doğrultusunda ürünlerimizin üstün tek-

nolojilerinin yanı sıra, tüm operasyonel süreçlerimizde mükemmelliği hedefliyoruz. Bu iddialı hedeflere ulaşabilmek adına, bilişim teknolojileri sektöründe öncü markalardan biri olarak işimize akıl katmamızı sağlayacak teknolojilere yatırım yapıyoruz.

İş zekası çözümleri kurumunuz yapısında nasıl bir yere sahip, neden bir iş zekası aracına ihtiyaç duyuldu?

Satış ve satış sonrası süreçler başta olmak üzere pek çok operasyonel sürecimizi grup şirketimiz olan Bilgera Yazılım A.Ş. tarafından sunulan Focus platformu üzerinde yönetiyoruz. Yıllar içerisinde bu platformun sağladığı analiz ve yönetim yeteneklerinden faydalanarak iş süreçlerimizi ve dolayısıyla verimliliğimizi sürekli olarak iyileştirdik. Hedeflerimizi gerçekleştirdikçe kendimize daha yüksek hedefler koyduk. Tabii bizim hedeflerimiz yükseldikçe, ihtiyaçlarımızda karmaşık hale gelmeye başladı. Focus platformuyla ihtiyaçlarımızı karşılıyor olmamıza rağmen sürekli artan

ihtiyaçlarımız insan kaynağı ve zaman anlamında maliyetlerimizin artmasına neden olabiliyordu. İş zekası platformundan beklentimiz anahtar performans göstergeleri ile ilgili verilere doğru ve hızlı bir şekilde erişebilmek, gerekli görülen durumlarda bu veriler ile ilgili detay analizleri tek bir ekrandan yapabilmek ile sınırlı değildi. Aynı zamanda gerek satış, gerekse satış sonrası hizmet süreçleriyle ilgili detay verilere, şirketimiz bünyesinde görev alan ilgili çalışma arkadaşlarımız tarafından kolaylıkla erişilebilir olması gerekiyordu.

QlikView ile çalışma kararını nasıl verdiniz? Yapılan işbirliği size neler kattı?

QlikView'in yetenekleri ve hali hazırda kullanmakta olduğumuz Focus platformunun yeteneklerinin bir araya gelmesi bizim için bulunmaz bir fırsattı. QlikView ile çalışma kararını, Bilgera'nın bize ilk yaptığı sunumda hemen aldık çünkü daha ilk sunum ile birlikte hayal gücümüzün sınırlarını zorlamaya başlamıştık bile. En büyük kazanımın iş zekası çözümünü kullanmaktan keyif almak olduğunu söyleyebiliriz. Önceki dönemde yoğun insan kaynağı ve zaman kullanarak erişebildiğimiz verilere artık saniyeler içerisinde ulaşabiliyoruz. İş süreçlerimizi iyileştirmek için emek harcayan çalışma arkadaşlarımız artık istedikleri veriye odaklanarak çok kısa süreler içerisinde verimliliğimizi arttıracak önerileri geliştirebiliyorlar. En önemlisi ise elde ettikleri bu verinin sürekliliği ve tutarlılığına olan güvenimiz.

QlikView Türkiye

QlikView'un kurumunuz ve günlük işlerinize katkısını nasıl ifade edersiniz? İşimizden keyif alarak, işimize akıl katmamıza olanak sağlayan QlikView sayesinde; sebep sonuç ilişkilerini çok daha rahat elde edebiliyoruz, zamanı etkin kullanabiliyoruz, çok daha hızlı tepki verebiliyoruz, maliyetlerimizi daha etkin yönetebiliyoruz, müşterilerimizi daha iyi tanıyoruz ve

müşterilerimize daha iyi hizmet sunabiliyoruz.

Sertaç bey, Toshiba ile gerçekleştirmiş olduğunuz projeyi anlatabilir misiniz?

Focus platformu üzerinde bulunan birçok çözüm ve modülümüzü TNB Bilgisayar ve Görüntü Sistemleri A.Ş. iş süreçlerine göre modelleyerek; distribütörler, saha ekipleri, yetkili servisler, son kullanıcılar tarafından kullanılabilen entegre çözümler sağlıyoruz. Bu sayede karlılık, verimlilik, müşteri memnuniyeti, servis seviyeleri, bulunurluk gibi pek çok veriyi ölçülebilir ve yönetilebilir halde sunabiliyoruz.

TNB bünyesinde kullanılan çözümlerimizden bazılarını özetlemek gerekirse;

-Focus on Sales ile saha satış ekiplerinin saha aktivitelerinden, sipariş yönetimine kadar pek çok satış süreci mobil teknolojiler ile kullanılmakta.

-Focus on Channel ile distribütörlerden ve satış kanalı üyeleri mevcut ERP sistemleri arasında tam entegrasyon sağlanarak satış ve stok verileri bir bütün halinde elde edilebiliyor. Aynı

sistem üzerinde bulunan satış ve pazarlama bütçesi yönetim sistemleri ile tam anlamıyla bir kanal yönetimi sağlanıyor.

-Focus on Store ile teknoloji marketlerinde bulunan merch ekiplerinin ve süpervizörlerin etkin yönetimi sağlanırken aynı zamanda ürün, fiyat, bulunurluk gibi pek çok veri anlık olarak elde edilebiliyor.

-Focus on Service ise çağrı merkezi, müşteri hizmetleri, merkez servis ve yetkili servisler tarafından ortak olarak kullanılan bir platform. Satış sonrası hizmet sürecinin bütününde kullanılan Focus on Service, Toshiba global sistemleriyle olan entegrasyonu sayesinde uçtan uca bir çözüm sağlıyor. Bu sayede son kullanıcılara da istedikleri bilgiye istedikleri an ulaşabilme ve web üzerinden self servis işlem yapabileme gibi olanaklar sağlanıyor.

"QlikView iş zekası çözümü projemiz ile yürütülen tüm bu iş süreçlerinde elde edilen değerli verilerin çok daha hızlı bir şekilde analiz edilebilir hale gelmesini ve aynı zamanda şirket bünyesinde daha fazla birim tarafından kolay erişilebilir ve analiz edilebilir hale gelmesini sağladık."

TNB Bilgisayar ve Görüntü Sistemleri / Toshiba Türkiye İş Geliştirme Başkanı **Hakan Çoruh** ve QlikView Türkiye çözüm ortaklarından Bilgera Yazılım İş Geliştirme Direktörü **Sertaç Tuzcu**, hedeflere ulaşabilmek adına, işlere akıl katmayı sağlayacak teknolojilere yatırım yaptıklarını söylediler.



"Teknisyen bazlı servis seviyelerinden, yedek parça alokasyon verilerine, yetkili servis performansları gibi pek çok veride yine aynı platform üzerinde ölçülebilmekte."