

Hizmet Sektöründe Dönüşüme Giden Yol: ERP



Hizmet Sektöründe Dönüşüme Giden Yol: ERP

Hizmet sektörü büyük bir değişim ve dönüşümden geçiyor. Günümüzde, restoran ve otelcilik gibi alanlarda faaliyet gösteren işletmeler, rekabetçi olmak ve giderek dijitalleşen ve hızlanan iş temposuna, müşteri ve yatırımcı taleplerine ayak uydurabilmek için güncel iş teknolojilerine hakim olmak ve uygulamak zorunda. Etkili veri ve bilgi sistemleriyle, daha hızlı markalaşmak ve daha geniş bir ağda hizmet verebilmek mümkün.

Hizmet ve konuk ağırlama sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin başarılı olabilmek için göz önünde bulundurmaları ve önem vermeleri gereken iki kritik konu var. Bunlardan birincisi; daha verimli ve doğru iş süreçleri için toparlanan verilerin düzenli tutulması ve erişilebilir olması. Örneğin; bir restoran zinciri için satın alma, lojistik, faturalama gibi iş birimlerinden gelen bilgilerin sistemli bir şekilde kayıt altına alınması ve şeffaf olması oldukça önemli. Bir diğer konu ise, idari ve yasal düzenlemelerin yarattığı risk ve zorlukların en aza indirgenmesi şeklinde özetlenebilir.

İşletmelerdeki farklı birimlerin kendi işlerini iyi yönetiyor olması, genel işleyişin başarılı ve verimli olmasını sağlamak için yeterli değil. Şirketlerin departmanlarının birbirinden bağımsız sorumlulukları ve farklı konularda veri birikimleri olsa da bir bütün olarak verimli yönetilebilmesi için bütün departmanların birbiriyle entegre bir şekilde, uyum içinde çalışmaları gerekiyor. Birimlerin birbiriyle uyumlu ve etkili çalışıyor olması, organizasyonun genel işleyişi için hayati önem taşıdığı gibi, merkezi bir platformda veri depolama ve analiz yapabilme özellikleri de olmazsa



Hizmet Sektöründe Dönüşüme Giden Yol: ERP

olmazlar arasında yer alıyor. Entegre çözümler sayesinde yönetim ekipleri, işe dair kararları verirken maksimum derecede sistem ve verilerden faydalaniyor. Böylelikle, daha hızlı ve doğru bir karara ulaşmak mümkün oluyor.

Örneğin; geçmişte çok büyük restoran zincirleri, veriye önem vermeden, tecrübelerine dayanarak neredeyse gelenekselleşmiş yönetim uygulamaları kullanıyorlardı. Günümüzde ise, tek bir şubesi olan bir restoran için bile, üretilen verinin saklanması ve işletmenin geleceğine yön vermek için, doğru şekilde kayıt altına alınması, ölçümlenmesi ve yorumlanması gerekiyor.

Bu rehberde; kısaca ERP yazılımlarının ne olduğuna değindikten sonra, özellikle restoran ve otelcilik gibi hizmet sektöründeki işletmelere sağlayacağı faydalardan ve entegrasyon sürecinden bahsedeceğiz. Türkiye pazarındaki gerçek örnek ve uygulamalardan örneklerle ERP'nin nasıl avantajlar sağladığını daha detaylı inceleyeceğiz.



1

ERP ve Hizmet Sektöründeki Yeri

ERP Nedir?

ERP (Orijinal adıyla Enterprise Resource Planning), yani Kurumsal Kaynak Planlaması, işletmelerde mal ve hizmet üretimi için gereken bütün departmanlardan gelen verilerin güvenli bir şekilde toplanması ve gerektiğinde bu verilerin en verimli şekilde kullanılmasını sağlayan bütünleşik yönetim sistemlerine verilen genel isimdir.. Organizasyon çatısı altındaki farklı departmanlardan gelen verileri toparlayan, ortak bilgi sistemi sayesinde; işletmenin ihtiyaç duyduğu tüm bilgiler ortak bir veri tabanına kaydolur.

ERP yazılımları geliştirilmeden önce, şirketlerdeki departman veya ekipler, işlerine ait kayıtları kendi sistemleri ve yöntemleri ile tutuyorlardı. Bunun sonucu olarak ise, departmanların birbirlerinin kayıtlarını yorumlamaları veya aksiyon almaları çok

daha uzun zaman alabiliyordu. ERP yazılımları ise; tüm departmanlardan gelen verileri bütünleşik bir yazılım mimarisi ile, tek bir veri tabanının çatısı altında saklıyor ve farklı departmanların birbirleriyle iletişim halinde, kolaylıkla bilgi paylaşımı yapmalarına ve uyumlu çalışmalarına olanak veriyor.

Her ne kadar gelişmiş ERP sistemleri kulağa biraz karmaşık ve uygulamaya geçmesi zahmetli gibi gelse de, aslında gerçek bunun tam tersi. Örneğin; TGI Fridays İngiltere Finans Planlama Müdürü Redford-Smith, ERP Projesini neredeyse danışmanlık almadan kendilerinin tamamlayabildiğini belirtiyor. ERP çözümleri işletmelerin sayısız fonksiyonlarının birbiriyle bağlantılı hale getirilmesini mümkün kılıyor. İşletmelerin tüm departmanlarının entegre hale gelmesi özellikle yönetim kadrosunun işini kolaylaştırıp, gerçek zamanlı olarak veri destekli karar almayı mümkün hale getiriyor.

İşletmenin iş hacminin artması, müşteri portföyünün genişlemesi ya da çalışan sayısının çoğalması gibi durumlar organizasyonların işleyiş şekillerinde sık sık dönüşüm yapılmasını zorunlu kılıyor. Teknolojideki gelişmelerin sunduğu en büyük avantajlardan olan ERP çözümleri ise işletmelerin imdadına koşuyor ve boyuttan bağımsız olarak yönetim süreçlerini iyileştiriyor, standart hale getiriyor ve sınırsız bir büyüme potansiyeli sağlıyor.

ERP'nin Hizmet Sektöründeki Yeri

Hizmet sektörü, tüm sektörler arasında belki de rekabetin en çetin olduğu ve günden güne daha geniş kitlelere dokunan bir alan. Yoğun rekabet koşullarında hem operasyonel verimliliği, hem de müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak ise büyük bir sorumluluk ve ihtiyaç. Başarıyı yakalamak için çok daha hızlı ve doğru kararlar almak önem kazanıyor ve bunu sağlamak, ancak doğru veri ile mümkün. İşletmenin her biriminden gelen verilerin, eş zamanlı olarak arşivlenmesi ve doğru analiz edilmesi gerekli. Gelişmiş bir bilgisayar yazılımının yardımı olmadan neredeyse imkansız olan bu entegrasyon, ERP çözümleri ile mümkün.

İleri derece özelleştirilebilen ERP yazılımları, özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin pek çok sorununa çözüm getiriyor. Örneğin; tek bir kullanıcı panelinden, bir yandan işletmenin herhangi bir zaman dilimi içerisindeki finansal performansına bakarken, diğer yandan da restoranın menüsünde veya çalışanların sorumluluk ve yetkilerinde değişiklik yapmak ERP sistemleri sayesinde mümkün.

İşletmenizin fonksiyonları ne olursa olsun, ihtiyaçlarınız doğrultusunda özelleştirilmiş bir ERP çözümü, sizi rakiplerinizden birkaç adım öne taşıyacaktır. Örneğin; çok ciddi iş gücü ve zaman israfına sebep olan ancak işletmenizin günlük işleyişi için hayati olan işlemleri, sizin için sistematik hale getirerek, size işletmenizi büyütmek ve markanızı kurmak için gereken zamanı yaratmanızda yardımcı oluyor.

2

Verimlilik ve Standartlaşma için İş Süreçlerinin Merkezi bir Yapıdan Yönetilmesi

Bilgi işlem teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak bulut sistemlerinin güvenlik özellikleri de olağanüstü ilerleme kaydetti. Daha güvenli ve hızlı bulut sistemleri, organizasyon içindeki bilginin zaman ve emek tasarrufu sağlayarak aktarılmasına, saklanmasına ve analiz edilmesine olanak veriyor.

İşletmelerde, düzenli işleyişinden emin olunması gereken, birbirinden bağımsız pek çok departman var. Düzenli işleyiş sağlanması için; bu departmanların her birinin kendi görevlerini yerine getirdiğinden emin olmak dışında birbirleriyle uyumlu çalışmalarını sağlamak da gerekiyor. Akıllı bir bilgisayar yazılımı yardımı olmadan önce bu görevlerin hepsi işletmenin yöneticilerine düşüyordu. İşletmenin günlük düzenli ve uyumlu işleyişini sağlamak yöneticilerin en çok zamanını alan görevlerden birisiydi.

Organizasyonlarda hedeflenen operasyonel akışın kontrolü gelişmiş ERP çözümleri sayesinde kontrol ediliyor ve işletmede istenen düzenli işleyiş sağlanıyor. Bu sayede yöneticilerin en çok zamanını alan sorumluluklarından bir tanesi ERP yazılımı tarafından üstlenilmiş oluyor ve yöneticilere operasyonlarını büyütmek ve markalarını geliştirmek için daha fazla zaman yaratma imkanı doğuyor.

ERP çözümleri sadece yöneticilerin iş yüklerini azaltmakla kalmıyor ve bunun yanında pek çok fayda sağlıyor. İşletmenin tek bir kullanıcı arayüzünden takibinin sağlanması, görevlerin yönetilebilmesi, ilgili bildirimlerin ilgili departmanlara iletilmesi, verilerin arşivlenmesi ve performans analizinin yapılması, işletmenin genel entegrasyonunun sağlanması ve operasyonel değişimlerin yönetilebilmesi bunlardan yalnızca bir kaç tanesi.

Başarının Sırrı Finans ve Operasyon Yönetiminde Şeffaflık

Boyut fark etmeksizin her işletmede arşivlenmesi ve doğru değerlendirilmesi gereken pek çok finansal işlem var. ERP çözümleri sayesinde yapılan her finansal işlem güvenli bir şekilde arşivlenir ve anlaşılması kolay yöntemlerle, yetkisi olan her personelin erişimine sunulur. Finansal işlemlerin hepsinin tek bir çatı altında, anında erişilebilir şekilde arşivlenmesi organizasyon içindeki şeffaflığın artmasına imkan verir. Verilerin daha iyi analiz edilebilmesi ise, işletme için kritik kararların alınması gerektiğinde, ya da gerekli değişikliklerin yapılması gerektiğinde büyük avantaj sağlar.

2

Hizmet Sektöründe Dönüşüme Giden Yol: ERP

ERP çözümlerinin işletmelerin desteğine koştığı konulardan bir tanesi de operasyon. Örneğin; işletmelerin anlık olarak satışlarının ve envanter takibinin yapılabilmesi sayesinde, işletme içinde el yordamıyla girişi yapılan ve arşivlenen verilerin en aza indirgenmesi ve bu sayede hata riskinin neredeyse ortada kaldırılması mümkün.



3

ERP'yi Devreye Alarak Markanıza Odaklanın

Şirket operasyonunun sistematikleştirilmesine olanak veren ERP çözümleri, markanıza odaklanmak ve gelecek stratejileriniz belirlemek için daha çok vakit ayırmanıza imkan verir. ERP çözümleri sayesinde, entegre bir işletme olmanın faydasını pek çok sektör ve farklı ölçekteki şirketlerden gözlemlemek mümkün. İşletmelerin ihtiyaçları doğrultusunda özelleştirebilme imkanı olan gelişmiş ERP çözümleri, özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin iş yükünü oldukça azaltıyor.

Hizmet Sektörüne Özgü Geliştirmeler

Hizmet sektöründeki işletmelerin çeşitli ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilen ERP çözümleri, organizasyonun kusursuz işlemesine olanak veriyor. Örneğin restoranlar için masa ve rezervasyon yönetiminden başlayarak, ekibin mutfakla iletişime geçebilmesine kadar özelleştirilebilen ERP çözümleri mevcut.

Kalifiye eleman eksikliği, idare masraflarının giderek artması, müşterilerin kalite beklentisinin yükselmesi, geri bildirim sistemlerinin yetersiz kalması ve istenen kar oranlarını tutturmak, günümüzde hizmet sektörünün kronikleşmiş problemlerinden. En az diğer sektörlerde olduğu kadar, hizmet sektöründe de; müşteri memnuniyet seviyelerini artırırken, karlılığı korumak hayati önem taşıyor.

Gelişmiş özelleştirme özellikleri ile hizmet sektöründeki organizasyonların ihtiyaçlarına çözüm getiren ERP sistemlerinin en başarılılarından bir tanesi Dynamics 365. Dynamics 365, kullanıcılarına sunduğu, entegre gözlem ve kontrol yapabilme özellikleri ile, rekabetçi iş hayatında, dönüşüm ve büyüme hedefleyen işletmelerin yanında.



4

Türkiye ve İngiltere’den İki Başarılı Restoran Zinciri Hikayesi

Saray Muhallebicisi’nin Microsoft Dynamics’e Geçışı

Onlarca şubesiyle Türkiye pazarındaki önemli restoran zincirlerinden olan Saray Muhallebicisi’nin lokal çözümlerden elde ettiği verimlilik, operasyonel açıdan beklentileri karşılamıyor ve merkezi bir yapı olmadığı için, veriler farklı bölümler tarafından farklı uygulamalarla yönetiliyordu. Şirket yöneticileri, süreçleri iyileştirmek adına gelişmiş bir ERP çözümü arayışına başlıyor ve uzun araştırmalardan sonra Microsoft Dynamics AX uygulamasında karar kılıyor.

İşletme içinde standartlaşmanın sağlanabilmesini mümkün kılan Microsoft Dynamics AX, muhasebe ve finanstan, stok satın almaya kadar perakende ve konuk ağırlama sektörlerinin ihtiyaç duyduğu yatay ERP bileşenlerine güçlü bir

altyapıyla karşılık veriyor. Microsoft Dynamics AX'i tercih eden Saray Muhallebicişi organizasyonunda; üst yönetime sunulan raporlarda verimlilik artışı gözlenirken, karar mekanizmalarının daha net ve keskin öngörüler geliştirmesi de kolaylaşmış.

Sektörel deneyimi, farklı iş birimleriyle aynı dili konuşuyor olması ve müşteri ihtiyaçlarını tam olarak anlayıp, buna en uygun çözümleri sunabilen Pargesoft, Dynamics 365 ERP altyapısıyla, sektöre özel olarak geliştirdiği, Pargesoft ÖKC (Ödeme Kaydedici Cihaz) eklentisiyle satışın e-faturaya dönüştürülmesi sürecinde daha önceden de deneyimi bulunan Saray Muhallebicişi'ne büyük kolaylık sundu. E-fatura kullanımı işletmelenin yaptığı ticari işlemleri, zahmetsiz ve elektronik bir şekilde müşterilerine faturalandırmasına ve sistematik şekilde arşivlemesine imkan veriyor.

TGI Fridays İngiltere Operasyonu

Dünyanın en ünlü restoran zincirlerinden biri olan TGI Fridays'ın ölçeklenebilir büyümesi, etkin iş süreçleri ve veri yönetimi olmadan mümkün olabilir miydi? Pek çok firmanın büyüme sürecinde yaşadığı en büyük sıkıntılardan bir tanesi, büyümeye odaklanırken, marka köklerinden ve kalitesinden uzaklaşma riski. Bu nedenle de, temelde iş süreçlerinin oturmuş ve konsolide edilmiş olması kritik önem taşıyor. Büyüme sürecindeki en önemli faktörler arasında yer alan düşük maliyetleri korumak, doğru öngörü ve veri ile kararlar almak, büyüme sürecindeki en önemli faktörlerden olarak sayılabilir ve Microsoft Dynamics 365'in operasyon modülündeki avantajlardan bazıları.

TGIF'in finans planlama müdürü Redford-Smith, Dynamics 365 entegrasyonuna geçişin kolaylığından bahsederken, işletmelerinde entegrasyonu diğer departmanlara da hızla taşıdıklarını belirtiyor. Entegrasyon öncesinde toplam 6 farklı sistemi kullandıklarını ve bu sistemleri oldukça manuel ve hassas yönetmeleri gerektiğini göz önünde bulundurulduğunda, tek bir platformdan tüm iş süreçlerini yönetebilmenin sağladığı zaman avantajı bile başlı başına çok değerli.

Redford-Smith, Dynamics 365 ERP içindeki operasyon ve finans modüllerinin, işletmelerindeki akışı standardize etmek ve hata payını en aza indirmek için çok ciddi fayda sağladığını, buradan edinilen zaman kazanımının, markanın gelecek stratejilerine odaklanmak için imkan sağladığını belirtiyor.



4

Sonuç: Dönüşüm İçin Doğru Zaman Şimdi

ERP çözümlerinin sağladığı avantajların duyulması ile bu konuya duyulan merak giderek artıyor. Fakat, işletmelerde entegrasyonun sağlanması için karar verilmesi aşamasında bir takım soru işaretleri doğabiliyor. Yönetim kadroları bulut sistemlerinde güvenle arşivlenen ve kullanıcılarına çözümler sunan ERP yazılımlarının entegrasyonunun, çok karmaşık süreçler olduğunu düşünerek endişe duyabiliyor.

Güçlü bir ERP yazılımı ve işini iyi bilen çözüm ortağı bir firma ile entegrasyon süreci neredeyse zahmetsiz olarak gerçekleştirilebiliyor. Örneğin; Saray Muhallebisi yöneticileri, ‘sektörel deneyimi, farklı iş birimleriyle aynı dili konuşuyor olması ve müşteri ihtiyaçlarını tam olarak anlayıp, buna en uygun çözümleri sunması nedeniyle’ projenin iş ortağı olarak Pargesoft’u seçtiğini belirtiyor. Pargesoft, finans, operasyon, lojistik veya üretim gibi süreçlerde çalışan ve sistemi kullanacak olan kişilerin yaşadığı sorunları yakından takip ediyor ve çözüm üretiyor. Bu da ERP entegrasyonunda geçiş süreçlerini hızlandırırken, iş yapma verimliliğini de artırıyor.

Sonraki adım?

Dynamics 365 ERP çözümünün sizin işletmeniz için sağlayacağı avantajları keşfetmenizi ve entegrasyon süreci hakkında daha detaylı bilgi sahibi olmanızı sağlayacak ücretsiz demo ortamından yararlanmak için [buraya](#) tıklayabilir veya Pargesoft temsilcilerine hemen info@pargesoft.com e-mail adresinden ulaşabilirsiniz.

İşinizi etkin bir şekilde yönetmenizi
sağlayacak uçtan uca iş çözümlerimizi
demo ortamında deneyimleyebilirsiniz.

Bizimle iletişime geçin