



# DÜŞÜNCE HIZINDA Ç@LIŞMAK

## TÜRKER GÖKSEL



AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

# Bilgi Akışı Can Damarıdır

- Bilgi akışı, dijital çağda iş dünyasının öncelikli farklılaşma yoludur.
- Her şirkette, bir çok iş “bilgi” işidir.
- Orta düzey yöneticilerin üst düzey yöneticiler kadar şirket verisine ihtiyaçları vardır ama genelde daha azına sahiptirler.



# Bilgi Akışı Can Damarıdır

- Verimsiz ya da sadece durum güncellemek için yapılan toplantılar, zayıf bilgi akışının işaretleridir.



# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 1. Şirket içi iletişimin e-posta yoluyla yapılması konusunda ısrarcı olun, böylece haberlere hızlı geri dönüş sağlayabilirsiniz.
- 2. Partner bulmak ve açılımları kolayca paylaşmak için satış verilerini online olarak çalışın. Genel müşteri eğilimini ve her bir müşteriye göre kişiselleştirilmiş hizmetin ne olduğunu anlayın.



# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 3. İş analizleri için bilgisayarlar kullanın ve çalışanlarınızın ürünler, hizmetler ve karlılık hakkında yüksek düzeyde bilgi sahibi olmasını sağlayın.
- 4. Dünya çapında, bilgi ve fikir alışverişinde bulunacak sanal takımlar oluşturmak için dijital araçları kullanın.



# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 5. Her türlü kağıt işini dijital ortama yönlendirin. Bu yönetsel sıkışıklığı yok eder ve çalışanlara daha önemli görevleri yerine getirebilmeleri için zaman kazandırır.



# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 6. Angarya görevleri ortadan kaldırmak ya da onları çalışanın becerilerini kullanan, değer katan görevler haline getirmek için dijital araçları kullanın.
- 7. Fiziksel sürecin etkinliğini, ürün ve hizmetlerin kalitesini arttırmak için dijital geri bildirim çemberi oluşturun. Bu her çalışanın ana ölçümleri kolayca takip etmesini sağlar.



# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 8. Müşteri şikayetlerini onu çözebilecek kişilere anında ulaştıran dijital bir sistem kullanın.
- 9. Şirketinizin yapısını ve sınırlarını tekrar tanımlamak için dijital iletişimi kullanın. Müşteri durumuna göre ya daha büyük ve güçlü ya da daha küçük ve kişisel hale gelin.





# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 10. Bilgi alışverişi yapın. Tüm tedarikçiler ve ortaklarla dijital işlem kullanarak iş çevirim süresini azaltın.
- 11. Müşteri işlemlerinde aracıyı ortadan kaldırmak için satış ve hizmet konusunda dijital dağıtım ağı kurun.



# Dijital Bilgiyi Şirketinizin İç İşleyişi Durumuna Getirmenin On İki Adımı Vardır

- 12. Müşterilerinizin sorunlarını kendilerinin çözmesine yardımcı olacak dijital araçları kullanın, ama karmaşık ve yüksek değerli müşteri ihtiyaçları için bireysel iletişimi koruyun.



# Sizin Dijital Sinir Sisteminiz Bunu Yapabilir mi?

- Aynı insanlar gibi, şirketlerin de içsel bir iletişim mekanizmaları, yani hareketlerini koordine edecek bir “sinir sistemleri” olması gerekmektedir.
- Dijital sinir sistemi, kullanıcılarına aksi durumda neyin mümkün olmadığını anlama algısı ve becerisi kazandırır.



# Sizin Dijital Sinir Sisteminiz Bunu Yapabilir mi?

- Dijital sinir sistemi oluşturmaya başlamak için, öncelikle şirketinizi idare etmek, pazarı ve rakiplerinizi tanımak için ihtiyacınız olan bilgi görüntüsünü geliştirmeniz gerekmektedir.
- şirketinizin işleyişine uygun nitelikleri iyice düşünün.



# Sizin Dijital Sinir Sisteminiz Bunu Yapabilir mi?

- Cevapları işleyişinizi değiştirecek soruları hazırlayın. Daha sonra bilgi sisteminizden bu cevapları sağlamasını isteyin.
- Eğer mevcut sisteminiz bunu yapmıyorsa bunu yapabilecek bir sistem geliştirmelisiniz.



# Sizin Dijital Sinir Sisteminiz Bunu Yapabilir mi?

- Aynı insan beyninde olduğu gibi hızlı ve doğal bilgi akışını şirketiniz bünyesinde gerçekleştirdiğiniz ve bireysel sorunlarla ilgilendiğiniz hızla grupları koordine etmek için teknolojiyi kullanabildiğiniz an, mükemmel bir dijital sinir sistemine sahipsiniz demektir.



# Kağıtsız Bir Ofis Oluşturun

- Dijital bilgi, kağıt sistemiyle başarılması imkansız atılımlara imkan sağlar.
- Bütün kağıt işlemlerinizi gözden geçirin. Satın alma ve insan kaynakları gibi kağıt işinin yoğun olduğu alanlardan başlayarak, bunları dijital formlara çevirebileceğiniz programlar geliştirin.



# Kağıtsız Bir Ofis Oluşturun

- Self servis bir yaklaşımla çalışan, yönetimle ilgili ihtiyaçların % 90'ıyla başa çıkılabilir.





# Ticaret: İnternet Her Şeyi DeęiŐtirir

- AlıŐveriŐlerin çoğu self servis dijital alıŐveriŐ haline gelecektir.
- Her Şirkette mŐŐteri hizmetleri öncelikli katma değer olacaktır.
- DeęiŐim hızı ve daha bireysel ilgi ihtiyaçı, Őirketleri i bŐnyelerini dijital işleyişe adapte etmeye itecektir.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- İnternet, alıcıyla satıcının direkt bağlantı içinde olmasına ve kendileri hakkında birbirlerine daha fazla bilgi sağlamasına destek olarak “sürtüşmesiz kapitalizm”e ulaşmaya yardımcı olacaktır.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- İnternet, işleyiş maliyetlerini dūřürecek ve aracıyı ortadan kaldıracaktır.
- Dūřük fiyat politikasıyla başarıya ulařan řirket sayısı çok azalacak, řirketlerin çoęunun mūřteri hizmetleri stratejisi geliřtirmesi gerekecektir.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- Eğer hizmet odaklı çalışmak istiyorsanız, müşterilerle bağlantı kurmaları ve bu ilişkileri yönetebilmeleri için, bilgi işçilerinizi dijital bilgi gereçleriyle donatın.



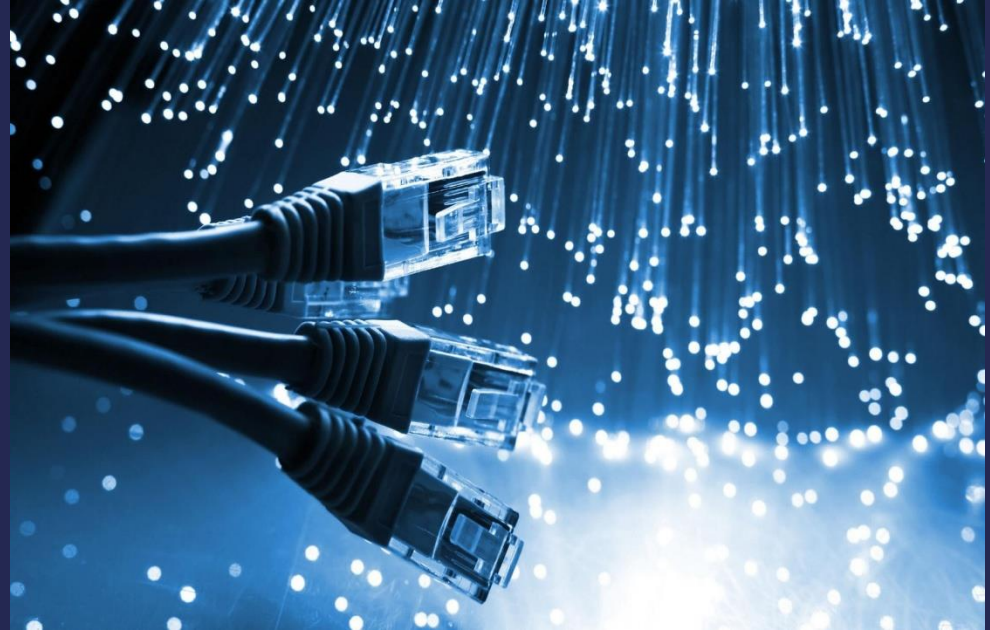
# Ticaret: İnternet Her Şeyi DeęiŐtirir

- BaŐarılı bir web sayfası, internetin eŐsiz g¼c¼nden yararlanabilen yeni m¼Őteri profili gerektirir.
- Web'teki baŐarı, internet g¼c¼n¼n Şirket b¼nyesinde tam olarak anlaŐılması ve desteğiyle gerçekleŐir.



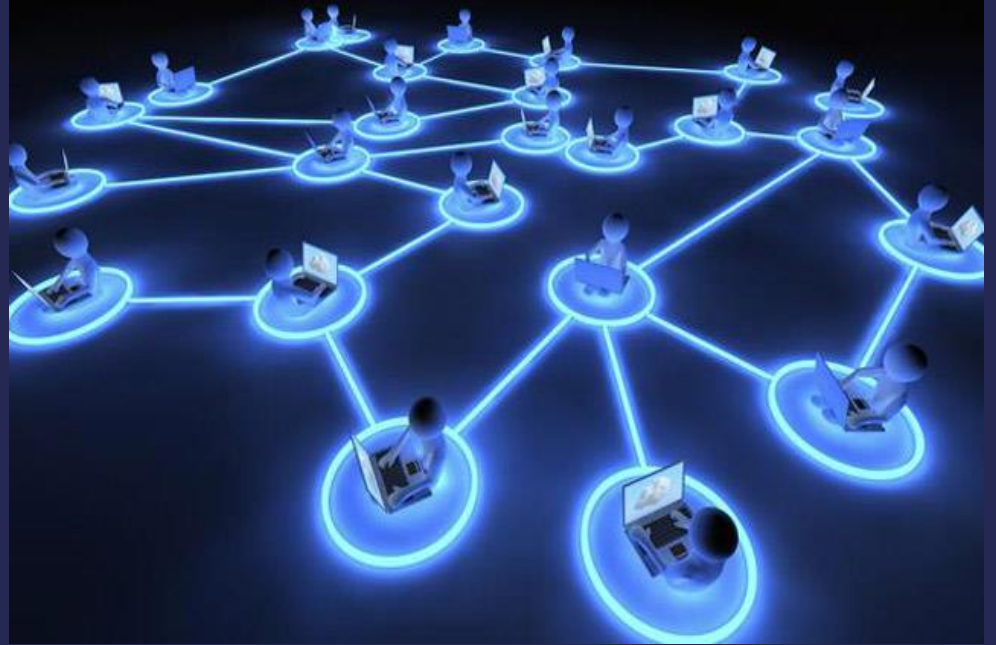
# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- İnternette müşterilerinizle olan karşılıklı iletişiminizin çoğu satıştan çok destek içerecektir ve eğer sayfanız müşterilerinizin ilgisini çekmiyorsa internetin dedikoducu doğası bunun size pahallıya mal olmasına neden olacaktır.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- İyi bir web sitesi satışçıları danışmanlara dönüştürebilir.
- Bilgisayar fiyatları düştükçe ve internet kullanımı yaygınlařtıķça daha çok müşteri online alışveriş yapacaktır.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

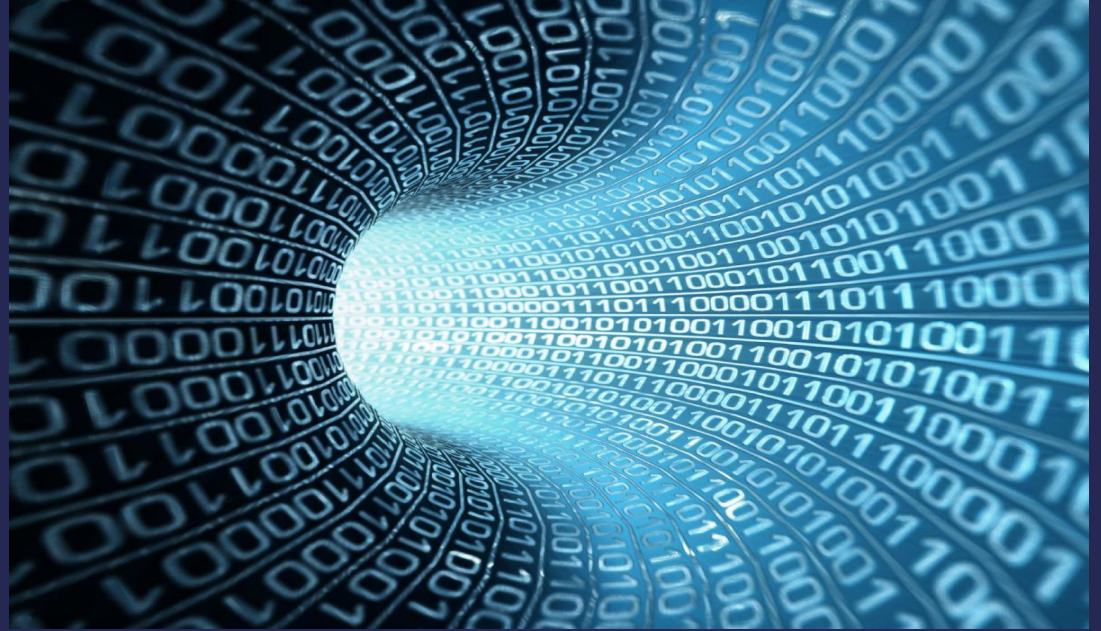
- PC-TV'nin yaygınlaşması yeni bir kullanıcı profili ve yeni reklam araçları olacaktır.
- Web, şirketler ve şirketlerle insanlar arası sınırları yeniden tanımlar; bir şirketin daha etkin olması için yeniden yapılanmasına fırsat verir.





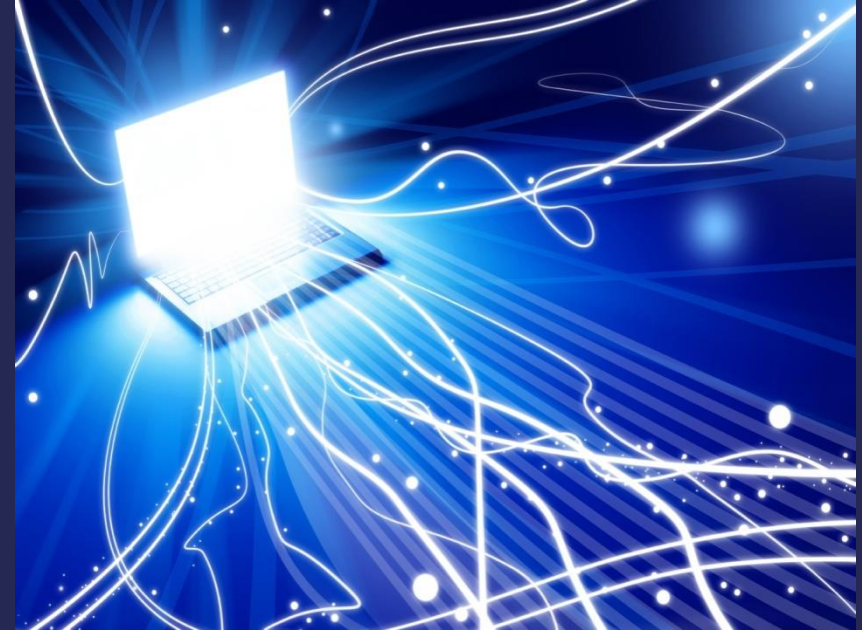
# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- Web alışma biçimi, çalışanların, diğer bölgelerdeki çalışanlarla haberleşmesine ve iş birliği yapmasına imkan tanır.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- Web, büyük şirketlerin daha küçük ve esnek; küçük şirketlerin ise daha etkin ve büyük görünmesini sağlar.
- İster somut ister bilgi ürünleri satsın, her şirket açısından pazarlama süreci kısalmaktadır. Dijital bilgiyi pazarda ilk kullanan olmak rekabet şansınızı artırır.



# Ticaret: İnternet Her şeyi Değiştirir

- En önemli “hız” sorunu teknik değil, kültürel dir. şirketin yaşamını sürdürmesi herkesin hızlı hareket etmesine bağlıdır.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Bir şirketin, iyi ya da kötü, beklenmedik bir duruma karşılık verebilme becerisi, rekabet becerisinin en önemli göstergesidir.
- Stratejik açıdan, CEO'nun ana görevi kötü durumları araştırmak ve buna cevap vermesi için şirketi organize etmektir. İyi haberler kadar kötü haberleri de paylaşmaları için çalışanlar teşvik edilmelidirler.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Şirket hiyerarşisi ne kadar yatay olursa, çalışanlar kötü haberleri paylaşma ve ona göre hareket etmekte o kadar istekli olurlar.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Bireysel inisiyatif ve sorumluluk, tartışmanın teşvik edildiği bir ortamda gelişir.
- Gelişime hangi konuda ihtiyacınız olduğunu öğrenmek için kötü haberleri memnuniyetle kabul edin.
- En mutsuz müşterileriniz, en büyük öğrenme kaynağınızdır.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Şikayetleri hızlı çözümlere ulaştıran uygulamaları ve şirket yapılarını geliştirin.
- Rakamlarınız sadece finansal amaca hizmet etmezler; aynı zamanda pazarlama ve satış için bu verileri kullanmanızı sağlarlar.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

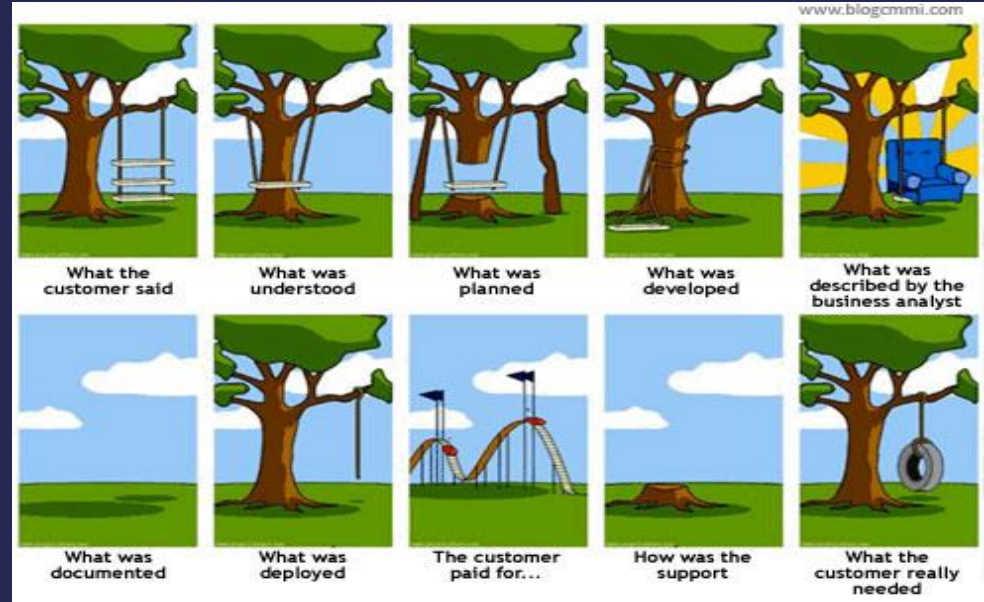
- Hızlı ve doğru rakamlar, müşteri davranışlarına anında yanıt vermenizi mümkün kılar.
- Analitik software, insan kaynaklarını ezberci veri toplamadan kurtararak müşteri hizmetlerine değer katmasını ve insan temasının önemli farklılık oluşturduğu durumlarda destek vermesini sağlar.





# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Software analizlerini, ilk olarak, işinizin sonuçlara göre hareket edebileceğiniz yönlerine uygulayın.
- Kitlesele reklamdan hedef gruba reklama geçişin pazar yaklaşımınızı nasıl değıştireceğini değeriendirin.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Uygulamalar, ödüller ve bilgi paylaşımı kültürü oluşturan belli projeler yoluyla bilgi paylaşımını teşvik edin.
- Takımlar, aynı amaç doğrultusunda hareket etmeli ve tek bir vücut gibi o amaca odaklanmalıdırlar.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Her yeni proje, dünyanın her hangi bir yerinde yürütülmüş benzer bir projeden öğrenilen temellere oturtulmalıdır.
- Çalışanlar, bilgiye her an ulaşabilmelidirler. Tüm eğitim kaynakları online olmalıdır.
- Çok kazanmak için bazen büyük risk almak zorundasınız.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Dijital bilgi akışıyla desteklenen risk, ürün ve pazar atılımı yapmanın belki de tek yoludur.
- Üretim hattında çalışan işçiler üretim sisteminin içsel işleyişini ne kadar iyi anlarılarsa bu sistemleri o kadar akıllıca kullanırlar.





# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Taşınabilir cihazların ve kablosuz ağın bilgi sisteminizi fabrika, depo ve diğer alanlara nasıl ulaştırabileceğini inceleyin.
- İşleyişle ilgili sorunları çözerken farklı bakış açılarını devreye sokun ve geliştirilmiş işleyişi yaratmak için teknolojiyi kullanın. Tüm işleyişi düzenli olarak tekrar değerlendirin.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- En uygun bilgi akışını sağlamak için işleyişi tekrar tasarlayın. Bu, önemli şirket sorunlarını çözmeye yardımcı olur.
- İş dünyasının liderleri (sadece IT sektöründe değil) teknolojiye dayalı bir işleyişe sahip olmak zorundadırlar.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- **Kötü bir işleyiş, işin gerektirdiğinden on kat fazla zaman harcamanıza neden olur. İyi bir işleyiş ise gereksiz harcanan zamanı ortadan kaldırır; teknoloji yapılması gereken asıl işi hızlandırır.**





# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- Karmaşıklık, projeleri yeniden yapılandırmanın katilidir; özellikle teknoloji içerenlerin...
- CEO'lar, işin diğer işleyişini anladıkları kadar bilgi teknolojilerinden de anlamalılar.
- Bilgi teknolojilerinin stratejik kullanımının sorumluluğunu CIO'ya devredemezler.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- CEO'lar, bilgi teknolojisini şirketin kazancını sağlayan stratejik kaynaklar olarak görmelidirler.



# Stratejik Düşünceyi Geliştirmek İçin Bilgiyi Yönetin

- CIO'lar şirket stratejisinin geliştirilmesinde rol almalı ve bilgi teknolojilerinin bu stratejinin gerçekleşmesine nasıl yardımcı olduklarını anlaşılır bir dille açıklayabilmelidirler.

