



## WORKCUBE BAŞARI HİKAYESİ

Pronet

### Pronet'in Tüm Operasyonları Workcube İle Yönetiliyor.

Türkiye'nin Lider güvenlik şirketlerinden biri olan Pronet hizmet kalitesinin ve kurumsal performansın yükseltilmesinde Workcube'u kendine teknoloji ortağı olarak seçen şirketlerden.

**W**orkcube Enterprise Edition çözümünün tüm bileşenleriyle uygulamaya geçtiği projeyi, Pronet tarafında Pronet Pazarlama Müdürü Aydın Bolkar yönetti. Aydın Bolkar hem Pronet ve hizmetlerini hem de projenin hayata geçmesindeki kilometre taşlarını bize anlattı:

#### **Workcube'u kullanmaya başlamadan önce operasyonlarınızı nasıl yürütüyordunuz?**

Pronet, 2002'de elektronik alarm sistemlerinde abonelik dönemini başlattı. Evine ya da işyerine alarm sistemi taktırmak isteyen kişiler, alarm sisteminin maliyeti olan 700 USD-3000 USD arasında olan tutarı bir defada ödüyor ve aylık alarm haberalma hizmeti için 15 USD bedel ödemek zorunda kalıyorlardı.



Workcube Live Demo'yu İncelemek İçin  
[www.workcube.com](http://www.workcube.com)



“Workcube ile raporlara daha çabuk ulaşmaya başladık. Bütün bilgilerin bir arada olmasının verdiği bir rahatlama ile iş yükünde bir azalma söz konusu oldu. Daha önce kullandığımız iki sistem arasındaki uyumsuzluk ortadan kalktığı için hata yapma payı oldukça azaldı. Sistem de çok büyük bir otokontrol sağladı...”

*Aydın Bolkar- Pronet Pazarlama Müdürü*

2002 de başlattığımız sistemle ürünleri ve donanımı abonelik paketi içinde müşterilerimize sunmaya başladık.

Bununla beraber 20-25 kişilik sıcak satış ekibi kurduk ve abonelerimizin düzenli ödemelerine bağlı olacak bir iş modeli geliştirdik. Ödemelerin büyük bir kısmı kredi kartıyla yapılıyordu. Bunların muhasebesel, depo stok takibi alarm haberalma merkezi abonelerinin borç-alacak takibi, adres bilgileri takibi, teknik servis montaj bilgileri vb., bizim sistemimizle entegre bir yazılım çözümü arayışına kadar toplamda 6 yazılımla kontrol ediliyordu. Bunlardan biri muhasebe yazılımıydı. Muhasebe yazılımı içinde muhasebe, stok ve cari hesap kontrolü yapılıyordu. Diğeri ise alarm departmanının perakende işinin takibinin yapıldığı bir finans programıydı; burada toplu provizyon ve ödeme takibi yapılıyordu. Bir diğeri ise teknik servis yazılımıydı; teknik servis talepleri, montaj talepleri vs. bu yazılımda takip ediliyordu. Satılmayı da takip ettiğimiz programımız vardı. Alarm merkezinde kullandığımız programımızı da sistemlerden gelen sinyalleri takip etmek için kullanıyorduk. Ayrıca call center yazılımı vardı. Satılma programı ile muhasebe programında ortak olarak stok kartları kullanılıyordu ki bunlar eşleşmiyorlardı. Her program kendi içinde abone bilgisi (user bilgisi) tutuyordu. Departmanların kullandığı yazılımlar arasında bağlantı olması gerekiyordu. Ortak bilgilerin eksikliği yıl sonu raporlamalarında hatalar oluşturabiliyordu.

Entegrasyon ihtiyacı dışında müşteri bilgilerinin tutulması ve etkin bir şekilde yönetilmesi gerekiyordu.

“Müşteri birgün teknik servis talebi için anyorsa, başka birgün siz onu kayıt takibi için aradığınızda teknik servis talebinin ne olduğunu sorduğunda karşısındaki müşteri temsilcisinin buna cevap verebilmesi, sistemin de buna entegre olması gerekiyordu.”

Çağrı Merkezimizde kullandığımız yazılımın da diğer yazılımlarla entegre olması gerekiyordu. Entegre olmasa bile aynı veriye bakması gerekiyordu. Müşteri birgün teknik servis talebi için anyorsa, başka birgün siz onu kayıt takibi için aradığınızda teknik servis talebinin ne olduğunu sorduğunda karşısındaki müşteri temsilcisinin buna cevap verebilmesi, sistemin de buna entegre olması gerekiyordu. Yazılım ihtiyacımız bundan dolayı ortaya çıktı.

Yazılımı kullanmaya başlamadan önce 5-6 program üzerinde genelde entegrasyon ve dataların uyuşmaması gib sorunlarımız vardı. Abonelerimizin her ay %5' nin adres değiştirdiğini düşünürsek beraberinde telefonda değişecek ve bu da 600 abonenin datalarının değişiyor olmasına, bu da abone bilgilerinin her programda farklı dataya sahip olmasına sebep oluyordu.





“Eski programımız bütün alarm sistemlerini tek bir müşteri gibi algılıyordu, Workcube’ e geçişle alarm sistemleri müşteri bazlı tutulabilir hale geldi. Böylece müşterinin gerçek değerini görmemizi, müşteriye servisi daha hızlı verebilmemizi ve takipleri kolayca yapabilmemizi sağladı.”

#### **Nasıl bir araştırma süreci takip ettiniz ve neden Workcube’u tercih ettiniz?**

İşimizin gereği satış ekibinin sürekli sahada olması gerekiyordu. Satış ekibini 2006 Mayıs ayı sonu itibari ile 40 kişiye çıkardık. Bundan sonrası için de orta vadede 100 kişiye çıkarmak ve bu kişilerin de ofise olabildiğince minimum uğramalarını sağlamak istiyorduk. O yüzden web tabanlı bir yazılım olması avantajımız olacaktı. Büyüme sürecinde bir firma olduğumuz için yazılım yatırımının bize geri dönüşünün süprizlerle dolu olmaması gerekiyordu. Dolayısıyla Workcube’ün lisans başına maliyetinin olmaması bizim için ekstra bir avantaj oldu. Yazılımın denenmiş olması bizim için önemliydi.

Öncelikle 4 ay süreyle araştırma sırasında kendi tarafımızdaki süreçleri çıkardık. Bir alarm sisteminin ya da elektronik güvenlik sisteminin A dan Z ye, müşteriye ilk kurulmasından montaj yapılmasına, müşteriden ödeme alınmasından, ödeme probleminde müşteri ile iletişime geçilmesine, sistemin iptali isteği ile sistemin sökülmesine kadar giden süreci tekrar analiz ettik ve programdan ne beklediğimiz konusunda bir takım doneler çıkardık.

Daha sonra yaptığımız görüşmeler ile yazılım almayı düşündüğümüz firma sayısını 3’e kadar indirdik.

Projeye başladığımızda muhasebe ve finans modüllerini güncellemeyi düşünmüyorduk. Workcube tarafında finans ve muhasebe modülünün olması bizim için bir artı oldu; çünkü bizi bir entegrasyondan daha kurtaracaktı. Böylece tek bir entegrasyonumuz kalacaktı. Ayrıca kendi alarm sistemimizle iletişim yapımızı Workcube sayesinde entegre edebilecektik. Bu yüzden tercihimiz Workcube oldu.

#### **Workcube projesine başlamadan önce kurumunuzda ne gibi ön hazırlıklar yaptınız?**

Özel danışmanlık hizmeti almadık. İçimizdeki kadro Pronet’in kuruluşundan bugüne kadar beraber çalıştığımız kadroydu. Yaptığımız işi iyi bildiğimize inanıyorduk. Çağrı Merkezi’mizi kurduğumuzda bir danışmanlık hizmeti almıştık; o zaman bu projenin tohumlarını atmış olduk.

#### **WorkCube ile hayatınızda ne değişti? Hangi Workcube modüllerini etkin biçimde kullanıyorsunuz?**

Eski programımız bütün alarm sistemlerini tek bir müşteri gibi algılıyordu, Workcube’ e geçişle alarm sistemleri müşteri bazlı tutulabilir hale geldi. Böylece müşterinin gerçek değerini görmemizi, müşteriye servisi daha hızlı verebilmemizi ve takipleri kolayca yapabilmemizi sağladı.





“Süreçlerde entegrasyondan dolayı kısaltmalar görüyoruz. Örneğin montajdan sonra faturalamaya kadar geçen süreç bu projeden önce yaklaşık 9 gün iken Workcube ile birlikte 3 güne kadar indirilebildi. Hizmet kalitemizin arttığını görüyor ve bilgiye daha çabuk ulaşabiliyoruz.”

Herhalde Workcube de üretim modülü haricinde hemen hemen bütün modüllerini aktif olarak kullanan referanslarından biriyiz. Son 3-4 aydır bunu daha net bir şekilde görebiliyoruz. Yıl sonunda İnsan Kaynakları (İK) modülünü de aktif olarak kullanmaya başlayacağız. Biz diğer firmaların aksine projeye İK ile başlamadık. Organizasyonel planlamayı yaptıktan sonra, özlük ücret ve diğer İK modüllerini atlayıp muhasebe, finans, servis-müşteri hizmetleri, bütçe, masraf yönetimi... modüllerini tamamladık.

Workcube ile raporlara daha çabuk ulaşmaya başladık. Bütün bilgilerin bir arada olmasının verdiği bir rahatlama ile iş yükünde bir azalma söz konusu oldu. Daha önce kullandığımız iki sistem arasındaki uyumsuzluk ortadan kalktığı için hata yapma payı oldukça azaldı. Sistem de çok büyük bir otokontrol sağladı... Böylece raporları daha sağlıklı almaya başladık. Yetkilendirmeleri oldukça detaylı kullanıyoruz; daha da detaylı kullanılması gerektiğini düşünüyoruz. Masraflarımızın takibinde bundan önce çok detaylı bir hesap planı sayesinde gördüğümüz bir takım raporları Workcube'ün masraf yönetimi sayesinde masraf kalemi, aktivite tipi bazında çeşitli kısımlarda rapor olarak alabiliyoruz. Bizim için Workcube' de toplu provizyon, toplu faturalama, sistemler, ödeme planı vs.de ek geliştirmeler de oldu.

Masraflarda şu an için bir azalma olup olmadığını göremiyoruz. Bunu görebileceğimiz kadar bir süre geçmedi. Fakat süreçlerde entegrasyondan dolayı kısaltmalar görüyoruz. Örneğin montajdan sonra faturalamaya kadar geçen süreç bu projeden önce yaklaşık 9 gün iken Workcube ile birlikte 3 güne kadar indirilebildi. Hizmet kalitemizin arttığını görüyor ve bilgiye daha çabuk ulaşabiliyoruz. Workcube ile sistem güvenliğimizi bir miktar arttırdık, bu konuda Türkiye' deki her firma gibi daha çok yol almamız gerekiyor.

#### **Projede kaç kişilik bir ekip görev aldı?**

Proje ekibinde bizim tarafımızda 2 kişi, Workcube tarafında da 2 kişi vardı. Arka tarafta toplamda 20 adam/gün danışmanlık süresi alındı. 100 adam/gün geliştirim çalışması yapıldı. Bu çalışmada bizim tarafımızda veri temizlemek için 4 kişilik dönemsel bir ekip çalıştı. Projenin belirli aşamalarında ilgili departman yöneticileri projeye dahil oldular. Koordinasyon anlamında 2 kişi projenin yönetimini oluşturuyordu. Bu tür projelerde yönetim desteğinin önemli bir yeri vardır. Pronet Yönetimi de böyle bir işe baş koymuştu, bu işin yapılması gerektiğinin farkındaydı. Onların bize güveni bizim de Workcube'e güvenimiz bizi bu noktaya getirdi. “Biz giden bir arabanın motorunu değiştirmek gibi bir işe kalkıştık.”







## “Pronet olarak elektronik güvenlik sektöründe A'dan Z'ye hizmet veriyoruz.”

Basit bir alarm sisteminden, bir entegre tesisin, kamu kurumunun, cezaevinin seslendirme, uydu, anten, yangın, otopark bariyeri, kartlı geçiş kontrolü, kapalı devre kamera sistemi vb. sistemlerinin kurulumunu yapabiliyoruz. Sunduğumuz hizmetlerin teknolojik kısmı bilgisayar teknolojisinin gelişmesine paralel olarak değişiyor, özellikle son yılların en önemli trendi olan dijital kayıt, teknolojinin gelişmesiyle, büyük değişime uğradı. Örneğin

dijital güvenlik alanında dünyada uygulanan teknolojileri çok kısa sürede Türkiye'ye adapte edebiliyor, uygulama alanı buluyoruz. Sektöründe lider firmalarla çalışıyoruz. Dijital kayıt, alarm sistemleri, kapalı devre kamera sistemleri

konusunda birçok ürün ve birçok firmanın Türkiye distribütörlüğünü veya mümessilliğini yapıyoruz. Sunduğumuz ürünler kurumsal ve bireysel hizmetler olarak 2 gruba ayrılıyor. Kurumumuzda Ar-Ge departmanı mevcut. Çevre güvenliği ürünleri üretiyoruz; özellikle tel üstü algılama sistemleri adı verilen güvenlikte en dış halkayı oluşturan ve donanımını kendi geliştirdiğimiz Perpro dediğimiz bir ürünümüz var. Bu yaklaşık 10 senelik çalışma sonucunda ortaya çıkan bir ürün. Türkiye'de de havalimanları, adli tesisler, otomobil fabrikaları v.b. olmak üzere birçok yerde kullanılıyor.

“Tel üstü algılama sistemleri adı verilen, güvenlikte en dış halkayı oluşturan ve donanımını kendi geliştirdiğimiz ‘Perpro’ dediğimiz bir ürünümüz var. Bu yaklaşık 10 senelik çalışma sonucunda ortaya çıkan bir ürün.”



### Pronet Hakkında:

Pronet Güvenlik Hizmetleri 1995 yılında kuruldu. 2006 yılında hisselerinin %50'sinin yabancı bir fona devredilmesiyle yabancı ortaklı bir firma haline geldi. Pronet, Sistem ve Alarm departmanlarından oluşmakta. Sistem departmanımız entegre ve büyük güvenlik çözümlerinin sunulduğu departmandır. Alarm departmanı ise daha çok ev ve ofislere yönelik alarm sistemlerinin tesisini ve bunların Pronet Alarm Merkezi'nden 7 gün 24 saat takibini yapmakta. Pronet, 2002 yılında Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek elektronik alarm sistemlerinde abonelik sistemini başlattı. 2006 Haziran ayı itibarıyla 15 bin aktif abonemizle, sektörün %30'luk payına sahibiz. Şu anda abonelerimize 180'i aşkın satış danışmanı, mühendis ve teknisyen kadromuzla hizmet veriyoruz. Her yıl bir önceki yıla göre müşteri portföyümüzü %50 arttırmak gibi agresif bir hedefimiz var. Önümüzdeki 4 sene içinde de yaklaşık 50 bin aboneye ulaşmayı hedefliyoruz.

### Çözümler:

ERP, CRM, HR, B2B, PAM, PMS, CMS, Intranet, Servis Yönetimi

