

Basistek'in ITSM uzmanlığı ile LC WAIKIKI BT hizmet kalitesine Doping!

Basistek, HPE Software (Micro Focus) ITSM ürünleri ile LC WAIKIKI'nin yardım masası ve iş servisleri yönetim hizmetlerini üst seviyeye taşıdı.

2023 yılına kadar Avrupa'nın en başarılı üç moda perakendecisinden biri olmayı hedefleyen LC Waikiki, bu doğrultuda bilişim teknolojilerinden maksimum düzeyde faydalanıyor. Çok geniş bir kullanıcı ağına destek veren LC Waikiki BT birimi, teknoloji temelli istek ve sorunlara daha hızlı ve daha etkin cevap verebilmek amacıyla HPE Software (Micro Focus) ITSM ürünlerini kullanmaya başladı. Basistek ile birlikte gerçekleştirilen bu proje ile ilgili olarak LC Waikiki BT Merkez Destek Satınalma ve Depo Müdürü Deniz Ölmez, sorularımızı yanıtladı:

LCW hakkında kısaca bilgi verir misiniz?

LC Waikiki, 1988 yılında Fransa'da çıktığı marka yolculuğuna, 1997 yılından beri LC Waikiki Mağazacılık Hizmetleri Ticaret A.Ş. çatısı altında Türk markası olarak devam ediyor.

LC Waikiki, "İyi Giyinmek Herkesin Hakkı" felsefesi ile bugün 38 ülkede 833 mağazada uygun fiyata kaliteli ürünler sunuyor ve müşterilerine ulaşılabilir modanın keyfini yaşıyor.

Merkez ofisi Türkiye'de bulunan LC Waikiki, Arnavutluk, Azerbaycan, Bahreyn, BAE, Belarus, Bosna Hersek, Bulgaristan, Cezayir, Ermenistan, Endonezya, Fas, Gürcistan, Irak, İran, Katar, Kazakistan, Kenya, Kırgızistan, KKTC, Kosova, Lübnan, Libya, Makedonya, Mısır, Moldova, Polonya, Romanya, Rusya, Suudi Arabistan, Sırbistan, Umman, Çin, Ürdün, Ukrayna, Tacikistan, Tunus'da müşterilerine hizmet veriyor.

Yurtdışı yatırımları 2009 yılında ilk adımını Romanya'da atarak başlayan ve yurt dışı yatırımları ile "2023 yılına kadar Avrupa'nın en başarılı üç moda perakendecisinden biri olmayı" hedefleyen LC Waikiki, Türkiye'de 2013 yılında "Hazır Giyim Alanında En Beğenilen Şirket"ler arasında yer aldı

Projenizi oluşturan yatırım ihtiyacı ne zaman, ne gibi gelişmelerle belirdi?

Değişmeyen tek şey değişimin kendisidir. Gittikçe zorlaşan rekabet koşulları ve artan fiyat baskısı tüm iş dünyasının iş kültürünü değiştiriyor. Artık iş süreçleri çok daha farklı ve bu değişim, baş döndürücü bir hızla devam ediyor. Dolayısıyla bu dönüşüme ayak uyduramayan firmaların ayakta kalması pek mümkün görünmüyor.

Günümüzde küreselleşme kavramının gelişmesine katkıda bulunan temel unsurlardan biri, BT teknolojilerinin gelişmesi ve yaygınlaşmasıdır. Artık birbirinden çok farklı lokasyonlarda bulunan çalışanlar BT sayesinde iş süreçlerini çok daha hızlı bir şekilde gerçekleştirebiliyor. Ancak, BT yaygınlaştıkça iş süreçlerinin BT'ye olan bağımlılığı artıyor bu da BT yönetimini gittikçe kusursuzlaştırma ihtiyacını doğuruyor.

Bildiğiniz gibi biz LC Waikiki BT yönetimi olarak çok geniş bir kullanıcı ağını destekliyoruz. Bu yatırım kararını almadan önce kullanıcılarımızın IT konusunda yaşadıkları sorunları ve bu sorunların firmamızın uzun ve orta vadeli hedeflerine olan stratejik etkilerini analiz ettik. Ulaştığımız sonuç; IT sorunlarına daha hızlı ve



LC Waikiki BT Merkez Destek Satınalma ve Depo Müdürü Deniz Ölmez

daha etkin cevap verme konusunda profesyonel bir servis yönetimi yazılımı ihtiyacıydı.

Bunun haricinde, yaptığımız kök neden analizleri neticesinde, aslında kullanıcılarımızın sorun olarak değerlendirdikleri konuların birçoğunun kullanıcı seviyesinde çözümlenebilecek sorunlar olduğunu tespit ettik. Bu husus IT'ye gelen telefon desteği ve ticket'ları gereksiz yere artırıyordu. Kullanıcı seviyesi sorunlar ile IT personelinin çözüm odaklı yaklaşımı,



Soldan Sağa

LCW BT Mağaza Destek Müdürü / IT Store Support Manger Tahir OZAN, Basistek Satış Müdürü / Sales Manager Ebru ÖZGEN, BT Merkez Destek Satınalma ve Depo Müdürü / IT Central Support Purchase and Warehouse Manager DENİZ ÖLMEZ

IT personelinin daha katma değeri yüksek faaliyetler yapmasına mani oluyor ve verimlilik düşüyordu.

Modern iş kültürüne ayak uydurmak için, servis yönetimi, olay yönetimi ve diğer tüm ITIL süreçlerini hızlı, etkin ve verimli bir şekilde yönetebileceğimiz bir çözüme ihtiyacımız vardı. Bu çözüm bize hızlı ve verimli bir BT yönetimi sağlamalı, kullanıcılarımızı etkin ve verimli bir şekilde desteklememize olanak vermeli ve fizibil olmalıydı.

Bu düşüncelerle sektördeki kendini kanıtlamış markaların ürünlerini araştırmaya başladık. Şunu rahatlıkla söyleyebilirim ki, birçok marka bizim farklı sorunlarımızı çözüyordu. Ancak, tüm sorunlarımıza komple bir çözüm sağlayan sadece Micro Focus Service Manager ürünüydü.

Bu yatırımı yapmak için BASİSTEK ile nasıl bir iş birliğiniz oldu, süreç nasıl ilerledi?

BASİSTEK ile yollarımız sorunlarımıza çözüm üretecek yardım masası ve tedarikçi araştırma aşamasındayken keşişti. Profesyonel, konusuna hâkim ve yönlendirici

yaklaşımıyla, bizde olumlu bir iz bıraktı. BASİSTEK bu süreci klasik olarak yalnızca sorulara cevap vermek ve ne yapmamız gerektiğini söylemek şeklinde ele almadı. Onun yerine problemleri birlikte ele alarak sorunları belirlememize yardımcı oldu ve bu problemleri ortak akılla çözebileceğimiz bir ortam oluşturdu. BASİSTEK uzman kadrosu sahip olduğu bilgi birikimi ve profesyonel yaklaşımı ile bize en optimum çözümü en uygun maliyetle sağlamak konusunda yol gösterici oldu. Bu noktada bizim için yatırım yapmadan önce istediğimiz sonucu elde edeceğimizi baştan görmek, bizim için önemliydi. Bu sebeple BASİSTEK'in desteği ile Micro Focus Service Manager yazılımı da projenin içinde yer aldı ve sürecin ilerlemesinde katkıları oldu.

Yatırım ne zaman tamamlandı? O günden bugüne ne gibi avantajlar, faydalar elde ettiniz?

Proje baştan planlandığı şekilde ilerledi ve ön görülen süre içerisinde tamamlandı.

Hizmet sunumunu ve desteği, hızlı ve verimli bir şekilde yerine getirmek için tutarlı bir otomatik süreç kümesini kullanan, tek noktadan kontrole sahip bir BT hizmet masası yazılımı olan Micro Focus Service Manager sayesinde kullanıcılar Olay Yönetimi, Sorun Yönetimi, Değişim Yönetimi, Bilgi Yönetimi ve Servis Masası konularını tek bir araçta ele alabilme imkanına kavuştular.

Bu sistem sayesinde, IT yönetimi performansımızı çok rahat bir şekilde ölçümleyebiliyor, IT süreçlerindeki sorunların kaynaklarını tespit ederek IT yönetiminin daha verimli ele alınmasını sağlayacak aksiyonları zamanında alabiliyoruz. Bizim için bu yatırım kararını alırken ve ürün seçerken, bize sağlayacağı avantajların yanı sıra yatırımın maliyeti ve ne kadar sürede kendini geri döneceği önemliydi. IT süreçlerinde yaşanan problemlerdeki azalışlar, ticketların ve destek telefonlarının azalması, IT personelinin daha katma değerli işlere yönelmesi neticesinde

IT operasyon maliyetleri düştüğü için yatırımın geri dönme süresinin beklediğimizden daha kısa olacağına emin olduğumuzu şimdiden söyleyebiliriz.

Kısacası, artık kullanıcılarımızın IT sorunlarına bağlı olarak kurumsal iş süreçlerimizin aksamaması probleminin önemli ölçüde azaldığını ve bu azalma trendinin devam ettiğini, bu yatırımın şirket hedeflerimize ulaşmamıza ve rekabette ayakta kalmamıza stratejik seviyede hayati katkı sağlayacağına inanıyoruz.

2018 yılında bu yatırıma eklemeler yapmak, yeni projelere imza atmak gündeminizde mi?

Son dönemde ülkemizde yaşanan zorlu ekonomik koşullar firmaları yatırım kararları konusunda daha dikkatli davranmaya yönlendiriyor. Ancak, ihtiyaçlarımız doğrultusunda çeşitli alanlardaki yazılımların, sorunlarımıza bütünsel bir yaklaşımla kökten çözüm sağlaması ve yatırımların hızlı geri dönüşünü mümkün kılması yeni yatırımların gündemimizde olmasını sağlayacaktır.

LC WAIKIKI

BASİSTEK