

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ İLE HİZMET YÖNETİM SÜREÇLERİNİN ETKİNLİĞİ

Yakup Bahadır YÜCEL¹

Doç. Dr. Alper AYTEKİN²

Arş. Gör. Fatma TÜMİNÇİN³

Arş. Gör. Ahmet AYAZ⁴

ÖZET

Bilgi teknolojileri teknolojik gelişmeler sonucunda çoğu işletmenin bünyesine dahil olmuş durumdadır. Bilgi teknolojilerine bağıllık, teknoloji kullanımındaki artışa bağılı olarak artmaktadır. Sürdürülebilirlik, iş performanslarını sürekli artırma ve iyileştirme istekleri, beraberinde bilgi teknolojilerini kontrol etme ihtiyacını doğurmaktadır. Bilgi teknolojileri organizasyonları, hizmet vermiş oldukları işletmelerin vizyon ve misyonuna sadık bir şekilde bilgi sürekliliğini ve kullanılabilirliği sağlayarak, güvenliği ve bütünlüğü garanti altına almaktadır. Tüm bu hizmetler sürekli gelişme ve iyileşme ile verilmektedir. İş süreçlerinde karmaşıklıkların basitleştirilmesi, bu süreçlerin isimlendirilerek nerelerde kesiştiklerinin tespit edilmesi hizmet veren organizasyonların başarısı için önemli olmaktadır. Bilgi teknolojilerinde hizmet süreçlerinin yönetimi etkinliği artırarak hizmet maliyeti ve kalitesinin kontrolüne teşvik sağlar. Bilgi teknolojilerinde hizmet yönetim süreçleri, hizmet sunumunda bir takım sistematik yaklaşımlar getirmektedir. Bu yaklaşımlar, işletmelerin tipi ve yapısına bakılmaksızın tüm organizasyonlara uygulanabilmektedir.

Bu çalışmada, işletmelerin bilgi teknolojileri bölümlerinde uygulanmakta olan hizmet yönetim süreçleri araştırılarak sunulmuştur. Hizmet yönetim süreçlerinin başarısı için gerekli kriterlere değinilerek bu süreçlerin önemine dikkat çekmek istenilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojileri, Hizmet Yönetimi, Hizmet Yönetim Süreçleri

¹ Bartın Üniversitesi İİBF Yönetim Bilişim Sistemleri YL Öğrencisi, yakupbahadiryucel@gmail.com

² Bartın Üniversitesi İİBF Yönetim Bilişim Sistemleri, aytekin@bartin.edu.tr

³ Bartın Üniversitesi İİBF Yönetim Bilişim Sistemleri, ftumincin@bartin.edu.tr

⁴ Bartın Üniversitesi İİBF Yönetim Bilişim Sistemleri, aayaz@bartin.edu.tr

EFFECTIVENESS OF INFORMATION TECHNOLOGIES AND SERVICE MANAGEMENT PROCESS

ABSTRACT

Information technology has been incorporated into most businesses because of technological developments. Commitment to information technology is increasing due to the increase in the use of technology. Sustainability, the desire to continuously improve and improve business performances, together with the need to control information technology. Information technology organizations ensure security and integrity by ensuring the continuity and availability of information faithfully to the vision and mission of the businesses they serve. All these services are provided with continuous improvement and improvement. The simplification of complexities in business processes and the identification of where these processes intersect are important for the success of service organizations. The management of service processes in information technologies increases incentives to control service cost and quality by increasing efficiency. Service management processes in information technologies bring a number of systematic approaches to service delivery. These approaches can be applied to all organizations regardless of type and structure of enterprises.

In this study, service management processes which are applied in information technology departments of enterprises are investigated and presented. It was requested to draw attention to the importance of these processes by referring to the criteria for the success of service management processes.

Keywords: Information Technologies, Service Management, Service Management Processes

GİRİŞ

Bilgi teknolojileri, son yıllarda özellikle internet ve kişisel bilgisayarlarımız da dahil olmak üzere hayatımızın tüm alanlarında etkin olarak kullanılmaktadır. Küreselleşmeyle birlikte artan bilgi yoğunluğu kurum ve kuruluşlarda birtakım sorunları beraberinde getirmektedir. Bu sorunların en temelinde işletmelerin elde ettikleri bilgileri nerede, ne zaman ve nasıl kullanılacağını bilmemeleri yer almaktadır. Kurum ve kuruluşlar bu gibi sorunların çözümü için bünyelerine bilgi teknolojilerini dahil etmişlerdir. Bilgi teknolojilerindeki meydana gelen hızlı gelişmeler ile çok miktarda veri üretilmekte ve üretilen bu bilgiler doğru yer ve zamanda kullanılması için hazır halde bulundurulmaktadır.

Bilgi teknolojileri, organizasyon ve çevrelerinde önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuçlardan en önemlilerinden bir tanesi de işletmelerdeki iş süreçlerinde, üretimde ve diğer faaliyetlerinde işletmeleri gereksiz işlemlerden ve iş yükünden kurtarmasıdır⁵. İşletmelerin varlık amaçlarından en önemlileri kar elde etmek ve devamlılığını sağlamaktır.

⁵ GATES, Bill. “Dijital Sinir Sistemiyle Düşünce Hızında Çalışmak”, Çeviren: Ali Cevat Akkoyunlu, 4. Baskı, Doğan Kitapçılık, İstanbul, Nisan, Yıl:1999, Sayfa:53.

Organizasyonların bu amaçlarını gerçekleştirebilmesi için karmaşık iş süreçlerini misyon ve vizyon çerçevesinde yerine getirmesi gerekmektedir.

Gerek kamu kurumları gerekse tüzel kurumlar için fonksiyonlarının sürekliliğinde hizmet yönetimi etkin rol oynamaktadır. Çünkü işletmelerin varlığını devam ettirmesi için bir takım avantajlar elde etmesi ve elde ettiği bu avantajları sürdürmesi gerekmektedir. Bu süreçlerde hizmet yönetimi etkin bir şekilde kullanılarak işletmenin faaliyetlerini aksatmaması sağlanmaktadır. İşletmelerde hizmet yönetim süreci ile yapılacak olan işlemler bir düzene sokularak bu işlemlerin denetimi yapılmaktadır. Böylelikle süreçlerde yaşanabilecek herhangi bir aksaklık daha önceden önlenmiş olmaktadır. İşletmeler için stratejik planlar hayati önem taşımaktadır. Stratejik planların hazırlanması ve süreçlerinin izlenmesi hizmet yönetim süreci ile mümkün kılınmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde bilgi teknoloji kavramı üzerinde durulmuştur. İkinci bölümünde hizmet yönetim süreci incelenmiştir. Son bölümde ise bilgi teknolojileri ile hizmet yönetim süreci incelenerek organizasyonlara ne gibi kolaylıklar sağladığı iş süreçlerine etkileri incelenmiştir.

1. BİLGİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Veri kavramı, bilginin işlenmemiş halidir. Diğer bir ifadeyle ham bilgiye veri denilmektedir. Bilişim teknolojilerindeki ilerleme ile büyük boyutlardaki veriler sistemlerde kayıtlı bulundurulmaktadır. İnsanoğlu ham halde bulunan veriyi yorumlamakta zorluk yaşamaktadır. Bu zorlukların birçok sebebi vardır. Bunlardan en önemlisi veriyi nasıl elde edeceğini bilmemesi, elde etmiş ise bu verileri saklama sorunu ve verilerin istenilen zamanda kullanılamamasından kaynaklı zorluklar yaşanmaktadır. Bu noktada gelişen teknoloji ile hayatımızın bir parçası olmuş olan bilgi teknolojilerinden faydalanılmaktadır. Bu veriler işletmeler için büyük önem taşımaktadır. Çünkü işletmelerin veri tabanlarındaki veriler anlamlı hale getirilip yorumlanarak işletmeler için kullanılabilir hale getirilmektedir. Bilgi kavramı ise verinin işlenerek anlamlandırılmış halidir.

Günümüzde bilgi kullanımının artmasıyla birlikte toplumlar bilgi toplumu haline gelmiştir. Her geçen gün yeni bilgiler üretilerek bilgi yığınları artmıştır. Bilgiye sahip olmanın öneminin her geçen gün arttığı toplumlarda bilgi yığınlarını etkin kullanmak isteyen işletmeler yeni teknolojiler kullanmak zorunda kalmaktadır⁶. Çünkü işletmelerde karar verme pozisyonunda olan kişilerin karar verme faaliyetlerinde bilgi çokça kullanmakta olup birçok faktörü göz önüne alıp karar verme durumundadırlar. Bilgi teknolojileri, bilgi kullanım hızını daha etkin hale getirerek karar verme sürecinde karar vericilere daha doğru ve zamanlı kararlar vermesine yardımcı olmaktadır⁷.

⁶ POLAT, Coşkun ve ODABAŞ, Hüseyin. “*Bilgi Toplumunda Yaşam Boyu Öğrenmenin Anahtarı: Bilgi Okuryazarlığı*”, 2008 In Küreselleşme, Demokratikleşme ve Türkiye Uluslararası Sempozyumu Bildiri Kitabı, Antalya (Turkey), 27-30 March Yıl:2008.

⁷ TONTA, Yaşar. “Bilgi Toplumu ve Bilgi teknolojisi.” Türk Kütüphaneciliği, Cilt:13, Sayı:4, Sayfa:363-375. Yıl:1999.

Karar verici durumunda olan yöneticiler uzun yıllardır bilgi teknolojilerine gereği kadar önem vermemiştir. Çünkü işletmeler için bilgi teknolojileri gerekli bir birim olarak görülmemiştir. Gelişen teknoloji ile birlikte bilgi teknolojilerinin önemi ve işletmelere sağladığı faydalar açık bir şekilde görülmüştür. Günümüzde ise kurum ve kuruluşların olmazsa olmazları arasında olmakla birlikte neredeyse uygulanmadığı ve destek vermediği birim kalmamıştır.

2. HİZMET VE HİZMET YÖNETİM SÜREÇLERİ

Hizmet kavramı müşterilere herhangi bir risk ve maliyet unsuru oluşturmadan değer sağlama aracı olarak tanımlanabilir⁸. Kısacası hizmet müşterinin aldığı ya da almak istediği faaliyetlerin bütününe verilen addır. Hizmet yerine getirilmesiyle elde edilip performansların iyileştirilmesine etki eder. Hizmet yönetimi kavramı ise bir yaşam döngüsü şeklindedir ve hizmet stratejisi, hizmet tasarımı, hizmet geçişi, hizmet operasyonu ve sürekli hizmet iyileştirme olarak beş temel evreden oluşmaktadır(Şekil 1)⁹.

Hizmet Stratejisi, bu evre hizmet yönetim sürecinin ilk evresi olup en kritik evrelerden birisidir. Çünkü bu evre de rekabet avantajı elde edilip elde edilen bu avantajın sürekliliğini sağlama temel amaçtır. Bu evre de yapılan işlemler tüm evreleri etkilemektedir.

Hizmet Tasarımı, bu evrede kullanıcıların talepleri doğrultusunda hazırlıklar yapılmaktadır. Bu süreçte örgütlerin politika ve mimarinin doğru şekilde belirlenmesi gereklidir ve tasarım evresine gerekli zaman ayrılmalıdır.

Hizmet Geçişi, bu evre kullanıcılar doğrultusunda belirtilen özelliklerde oluşturulan yeni sistem ve eski sistem arasında koordine sağlamaktadır. Bu evrede değişiklikler yönetilmekte ve oluşturulan sistemler test edilmektedir. Hizmet yönetiminin değiştirilmesinde iletişim önemli bir rol oynamaktadır ve koordineli çalışmak gerekmektedir. Çünkü aradaki koordinasyonun sağlanması örgütler için hayati önem taşımaktadır.

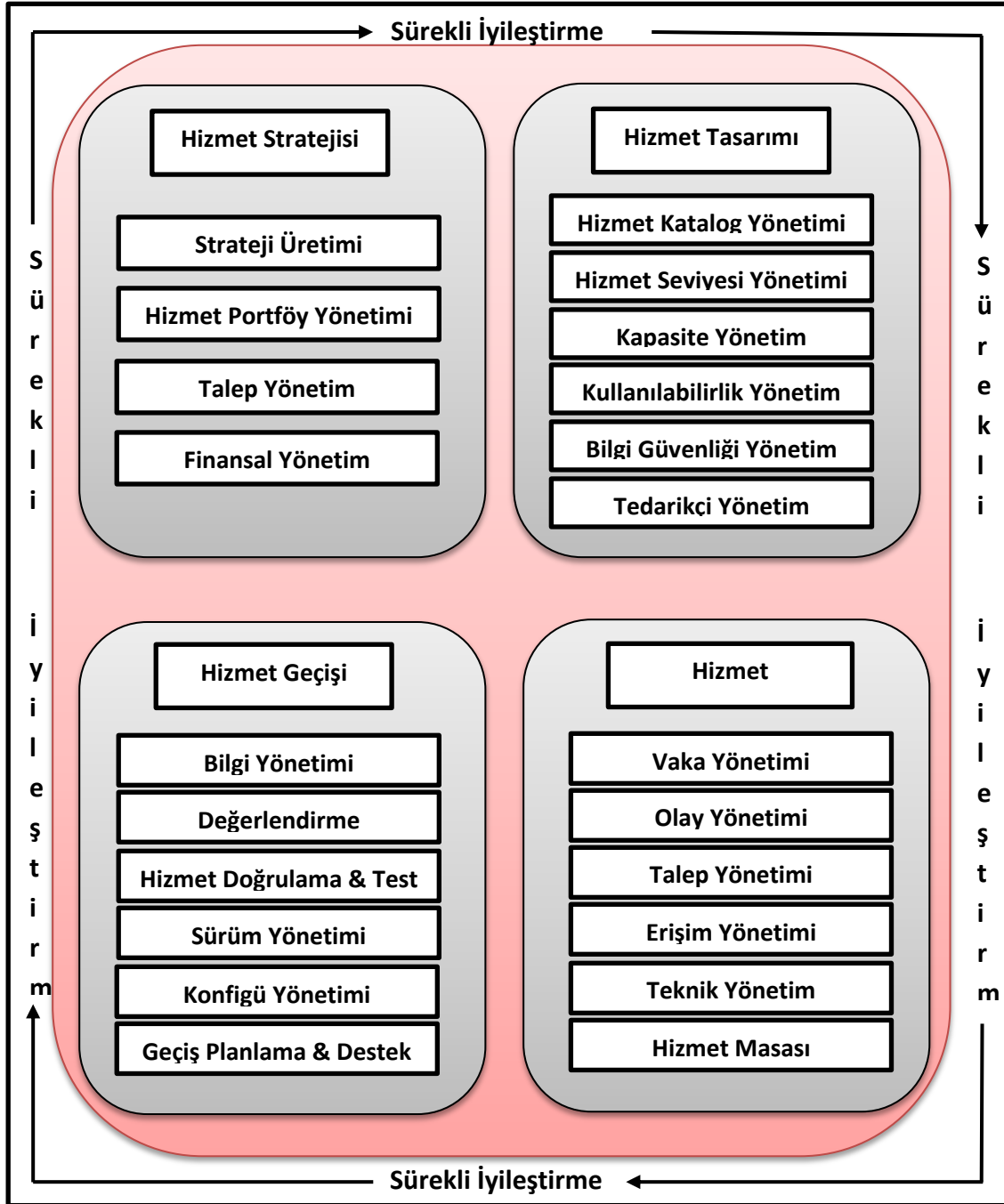
Hizmet Operasyonu, bu evrede bilgi teknolojilerinin kullanılabilir olması için performans izleme, değerlendirme ve veri toplama faaliyetleri yürütülmektedir. Hizmet operasyonu evresinde bilgi teknolojileri ile ileride karşılaşılabilecek problemler tespit edilerek üst konumdaki yöneticilere raporlar verilmektedir.

Sürekli Hizmet İyileştirmesi, bu evrede gelişen teknoloji bilgi teknolojilerince takip edilerek süreçlere uygulanmalıdır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte birçok yenilik beraberinde gelmektedir. Örgütlerin daha kullanışlı bir bilgi teknolojisi kullanmaları için sürekli olarak iyileştirme yapmaları ve bu iyileştirmeleri organizasyonların bir parçası haline getirmelidir.

⁸ GRÖNROOS, Christian. "A Service Quality Model and Its Marketing Implications". European Journal of Marketing. Volume:18, Issue:4, Page:36-44. Year:1993.

⁹ BENEK, Ömür, "ITIL v3 – IT Hizmet Döngüsü Nedir?", Proje Notları, Web, <https://omurbenek.com/2014/07/26/itil-v3-it-hizmet-dongusu-nedir-bolum-1/> [Erişim Tarihi: 10 Haziran 2018].

Şekil 1: Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Süreci



3. HİZMET YÖNETİM SÜRECİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANILMASI

İşletmeler faaliyetlerini gerçekleştirirken büyük bilgi yığınları ile uğraşmaktadırlar. İşletmeler için elde edilen bilgilerin kaydedilmesi, saklanması ve gerekli zamanlarda süreçlerde kullanılması için bilgi teknolojilerine ihtiyaç duyulmaktadır¹⁰. Long (1989)' a göre işletmelerde bilgi teknolojileri kullanmanın iki amacı vardır. Bunlar bilgi teknolojilerini kullanarak işletmelerin değerlerini yükseltmek ve elde edilen bilgiyi doğru ve tam zamanlı olarak karar verici durumundaki kişilere sunmaktır¹¹.

İşletmelerde hizmet yönetim süreci önemli bir faaliyet olması nedeniyle işletmelerin tüm süreçlerini etkilemektedir. Çünkü işletmelerin genel faaliyetlerini belirleme de hizmet yönetim süreçleri çok etkin kullanılmaktadır. Hizmet yönetim sürecinde işletmeler için kısa ve uzun vadeli planların yapılması süreçleri sistematik bir hale getirmektedir. İşletmelerin çevresi, koşulları ve geçirdikleri süreçler zamanla değişmektedir. Bu değişiklikler karşısında hizmet yönetim süreci kullanılarak süreçlerin önceden belirlenmesi ile kısa ve uzun vadeli planlar daha doğru şekilde tanımlanabilecektir.

Mal ve hizmet üreten işletmeler için bilgi teknolojileri değer zinciri (value chain) olarak adlandırılan kavram işletme birimleri arasında bağı koordine etmektedir¹². Değer zinciri kavramı ile işletmeler birimler arası işbirliği içerisinde olup yapılacak işlemleri düzen içerisinde yapmakta ve bu kavram işletmelere rekabet üstünlüğü katmaktadır.

¹⁰ KAYA BENSGHİR, Türksel, “Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim”, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, Yıl:1996.

¹¹ LONG, Larry. “Management Information Systems”, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey. Year:1989.

¹² PORTER, Michael and MILLAR Victor E., "How Information Gives You Competitive Advantage", Harvard Business Review, July-August, Page:149-160. Year:1985.

SONUÇ

Bilgi kavramı kısacası haber verme anlamına gelmektedir¹³. Günümüzde en önemli veri bilgidir. Bilginin önemi her geçen gün artmasıyla birlikte bilgiyi elde etme ve bilgiyi saklama sorunları ortaya çıkmaktadır. İşletmeler elde ettikleri bilgileri saklayarak bilgi kayıplarını en az seviyeye indirmektedir.

Bilgi teknolojileri ile işletmeler birimler arası haberleşme sağlayarak tam zamanlı işlemler yapmakta ve habersizlikten ortaya çıkan belirsizlikleri ortadan kaldırmaktadır. Bilgi teknolojileri ticari mal ve hizmet üreten örgütlere ürün farklılaştırma ve düşük maliyet liderliği sağlama gibi önemli avantajlar sağlamaktadır¹⁴.

Hizmet yönetiminde örgütler sürekli olarak uzun vadeli planlar yaparak bu planlar doğrultusunda karar verme işlemi yapmaktadır. Böyle bir durumda örgütler için bilgi teknolojilerinin kullanımı zorunlu olmaktadır. Çünkü alınan bir kararın ileride sorun olmaması için sürekli öğrenme faaliyeti yapılmalıdır. Bu faaliyet ise bilgi teknolojileri yardımıyla yapılmaktadır.

Bilgi teknolojileri ile birlikte hizmet sektöründe artan bilgi karmaşası ile kısıtlı zaman dilimleri içerisinde dikkatli ve doğru kararlar alınmalıdır. Bilgi teknolojileri yardımıyla birimler kendi arasında iş birliği ve koordinasyonu sağlayarak farklı bilgilerin ortaya çıkmasını engeller ve birimler kopukluktan meydana gelen gecikmelerin önüne geçerek tam zamanlı karar alma eylemini gerçekleştirebilirler.

Sürekli olarak değişiklik gösteren ve belirgin olmayan ihtiyaçlar karşısında bilgi teknolojileri örgütlere yardım etmekte ve belirsizlikleri ortadan kaldırmaya yardımcı olmaktadır.

Bilgi teknolojileri ile hizmet yönetim süreçlerinde maliyetler düşmekte, verimlilik artmakta ve örgütler faaliyetlerini daha düzenli bir şekilde yürütmektedir. Kısacası bilgi teknolojileri, yönetim süreçlerinde birimler arası iletişimi kolaylaştırır ve düzenler, işletmelerin geliştirme ve bakım giderlerinin azaltılmasında etkin rol oynar, işletmelere rekabet avantajı sağlayacak yeni ürünlerin geliştirilmesinde yardımcı olur. Müşterilerin hizmet kalitelerinin yükselmesini sağlar, işletme arasında koordineyi planlar ve işletmenin gelecek faaliyetlerinde ve planlamalarında karar vericilere raporları ile kolaylık sağlar ve kararlardaki hataları azaltır.

¹³ BALAY, Refik. 'Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim', Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: 37, Sayı: 2, Sayfa:61–82. Yıl:2004.

¹⁴ SCHULTHEIS, Robert and SUMNER, Mary. "Management Information Systems:The Manager's View", Southern HlinoisUniversity at Edwardsville, Irwin USA. Year:1989.

KAYNAKÇA

- BALAY, Refik. ‘Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim’, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: 37, Sayı: 2, Sayfa:61–82. Yıl:2004.
- BENEK, Ömür, “ITIL v3 – IT Hizmet Döngüsü Nedir?”, *Proje Notları*, Web, <https://omurbenek.com/2014/07/26/itil-v3-it-hizmet-dongusu-nedir-bolum-1/> [Erişim Tarihi: 10 Haziran 2018].
- GATES, Bill ,”Dijital Sinir Sistemiyle Düşünce Hızında Çalışmak”, Çeviren: Ali Cevat Akkoyunlu, 4.Baskı, Doğan Kitapçılık, İstanbul, Nisan, Yıl:1999, Sayfa:53.
- GRÖNROOS, Christian. “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”. *European Journal of Marketing*. Volume:18, Issue:4, Page:36-44. Year:1993.
- KAYA BENSGHİR, Türksel, “Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim”, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, Yıl:1996.
- LONG, Larry. “Management Information Systems”, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey. Year:1989.
- POLAT, Coşkun ve ODABAŞ, Hüseyin. “Bilgi Toplumunda Yaşam Boyu Öğrenmenin Anahtarı: Bilgi Okuryazarlığı”, 2008 In Küreselleşme, Demokratikleşme ve Türkiye Uluslararası Sempozyumu Bildiri Kitabı, Antalya (Turkey), 27-30 March Yıl:2008.
- PORTER, Michael and MILLAR Victor E., "How Information Gives You Competitive Advantage", *Harvard Business Review*, July-August, Page:149-160. Year:1985.
- SCHULTHEIS, Robert and SUMNER, Mary. “Management Information Systems:The Manager's View”, Southern HlinoisUniversity at Edwardsville, Irwin USA. Year:1989.
- TONTA, Yaşar. “Bilgi Toplumu ve Bilgi teknolojisi.” *Türk Kütüphaneciliği*, Cilt:13, Sayı:4, Sayfa:363-375. Yıl:1999.