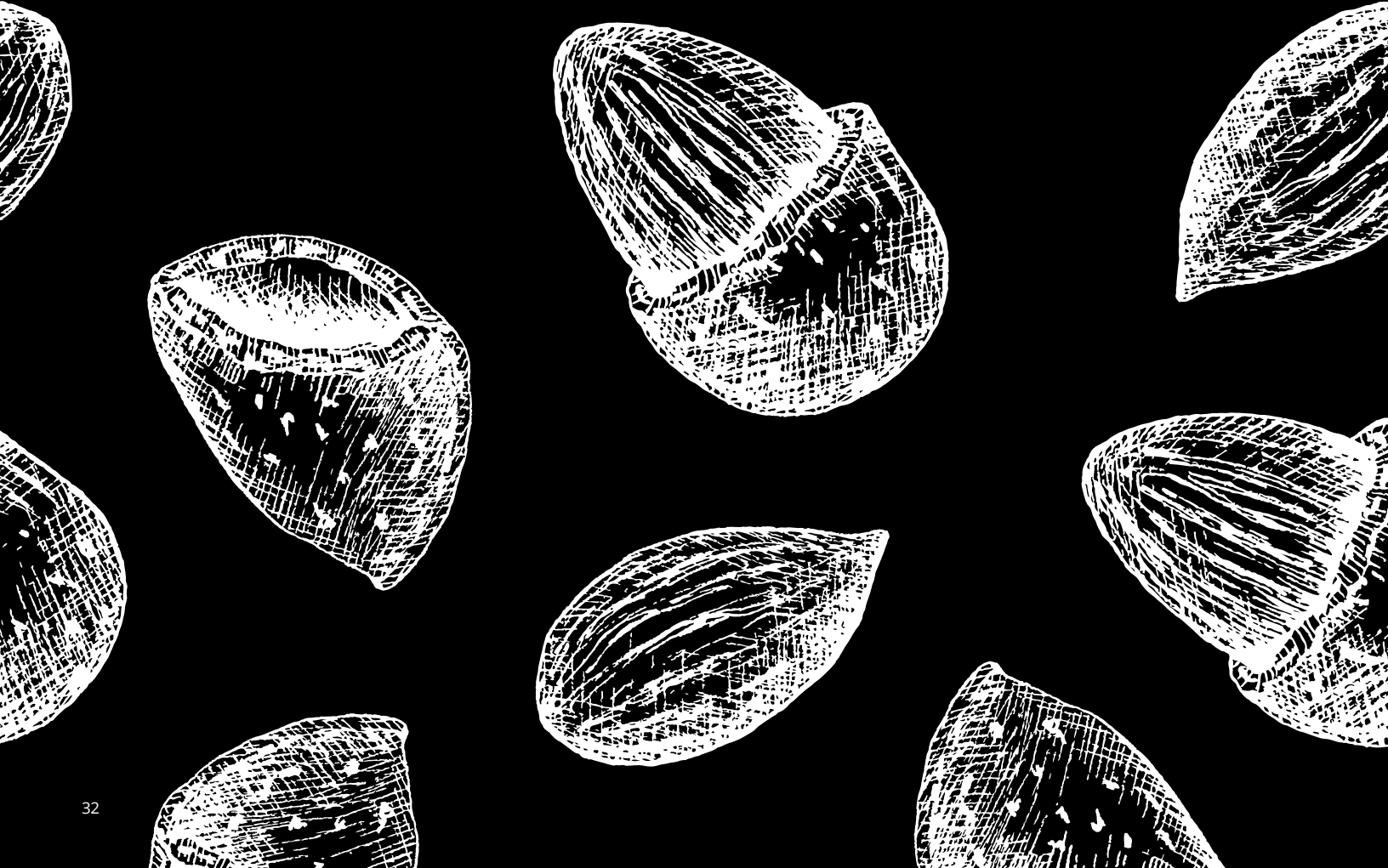


Tadım Bilişim Teknolojileri Müdürü Fırat Akın: **“Anı ertelemeyin, risklerinizi zaman kaybetmeden fırsata dönüştürün!”**



Tadım, IT servis süreçlerini yalınlaştırma ve yüksek servis kalitesine ulaşma hedefiyle tasarlanan T-Core (ServiceNow)'u Ocak ayında başarıyla hayata geçirdi. Tadım Bilişim Teknolojileri Müdürü Fırat Akın, akıllı ve esnek mobil servis yönetimi uygulaması T-Core projesinin detaylarını ve şirketin dijital dönüşüm yolculuğunu anlattı.

Tadım'da, Bilişim Teknolojileri Müdürü görevini yürütüyorsunuz. Bize biraz kendinizden bahsedebilir misiniz?

Ankara Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü mezunuyum. Marmara Üniversitesi'nde İngilizce MBA programını tamamladım. Kariyerime Borusan Holding'de Sistem Analiz Uzmanı-MT olarak başladıktan sonra, Nestle Türkiye'de İş Uygulamaları Uzmanlığı, SAP Proje Yöneticiliği ve IT Uyumluluk Müdürlüğü görevlerini yürüttüm. Türkiye, Bulgaristan, Romanya ve İsrail'den sorumlu olarak Adidas Group EM North organizasyonunda 3,5 sene İş Çözümleri Müdürü olarak çalıştım. 2016 yılından bu yana Tadım'da Sistem, Network ve Güvenlik, İş Çözümleri, Servis Masası ve ERP ekiplerinin yönetiminden sorumlu Bilişim Teknolojileri Müdürü olarak görev yapmaktayım.

Son yıllarda geçmişinin de verdiği güven ve birikimle hızla büyüyen bir Tadım görüyoruz. Bize Tadım'dan ve geçirdiği marka değişiminden kısaca bahsedebilir misiniz?

Tadım, Türkiye'de kuru meyve, kuruyemiş ve ayçekirdeği denilince akla gelen ilk marka ve uzun süredir uluslararası pazardaki tüketicilerle buluşmaya devam ediyor. Son yıllarda yaşadığımız dönüşüm sayesinde sektörde önemli çıktılar oluşturduk ve üst seviyede kabul gördük. Tadım'ın yakın zamandaki stratejisi, uzun yıllardır yer aldığı Amerika ve Avrupa pazarlarında 2020 vizyonu çerçevesinde söz sahibi olmaktır. Dijitalleşme ve tüketici odaklı yaklaşım ana hedefimiz. Bunların yanı sıra yüksek performans ile pazar liderliğini sürdürmeyi hedefliyoruz.

Bu değişimde Endüstri 4.0 yaklaşımınızın önemli bir yeri olduğunu biliyoruz. Bu alanda neler yaptınız? Otomasyon ve hizmet yönetimi alanındaki değişimlerden de bahsetmenizi rica edebilir miyiz?

Tadım Otomatik Depo uygulamamız sektörde büyük ilgi gördü ve lojistik alanında yaşadığımız bu değişim, birçok firma için örnek oldu. Bu yatırımı yaparken alt yapı ve proje yönetimi oldukça önemliydi. Proje çıktısı olarak tahmin edilebilir analiz ve makine öğrenimi tekniklerini aktif olarak kullanarak, 429 adam/saat olan çalışma süresini 99 adam/saate indirdik. ➔

Bu dönüşümün içinde Tadım'da, Bilişim Teknolojilerinin yerinin nasıl değiştiğini düşünüyorsunuz?

Tadım'ın dijitalleşme stratejisi çerçevesinde 2017 yılı içerisinde yapmış olduğu yatırımlar; Endüstri 4.0, IOT, Tahmin Edilebilir Analiz, Makine Öğrenimi, CRM, İş Zekâsı, Sosyal Ağ, ERP gibi geniş bir yelpazeye yayılıyor. Global IT kurgusunu, Avrupa ve Amerika operasyonumuzu da düşünerek 2017 yılı içerisinde hayata geçirdik. Sektöründe öncü bir kurumun üstlendiği sorumluluğu IT Yönetimi olarak biz de hissediyoruz. İş büyümesine paralel olarak genişleme, bizim yapımızda da mevcut. IT organizasyonunda 2016 yıl sonuna kıyasla yaklaşık 3 katı bir personel sayısına ulaştık.

İş süreçlerinin dijitalleşmesi herkes tarafından önemseniyor. Peki, Bilişim Teknolojileri servislerinin dijitalleşmesi sizce ne kadar önemli?

Dijitalleşme artık günümüzün kaçınılmaz ihtiyacı ve profesyoneller olarak bu ihtiyacın peşinden koşuyoruz. Bilişim Teknolojileri servislerinin dijitalleşmesi de bu sebeple birinci öncelik olmalı. Şirketinizin IT liderliğinde dijital dönüşümü gerçekleştirmek gibi bir hedefi varsa buna ilk olarak IT'den başlanması gerekiyor. Çalışanların size ulaşırken yaşadığı dijital deneyimin yanı sıra sağlanan hızlı ve kaliteli servis, onların da bu döngünün bir parçası olmalarını ve konuyu sahiplenmelerini sağlıyor.

Müşteri beklentilerine cevap verme ve üretim alanındaki verimliliğin yanında, iş birimleri çalışanlarının sizin ekibinizle olan etkileşimini de daha iyi koordine edebilecek iyileştirmelerden bahsettiniz. Tadım Bilişim Teknolojileri'nin, Hizmet Yönetimi alanındaki çalışmalarını detaylandırır mısınız?

Servis Katalog Yönetimi, Servis Talep Yönetimi, Olay Yönetimi, Servis Seviye Yönetimi, Problem Yönetimi, Değişiklik Yönetimi, Proje Yönetimi başlıkları, servis yönetimi alanındaki ana süreçlerimizi oluşturuyor.

Servis kartlarımızı oluşturup, kataloğumuza yön verdikten sonra son kullanıcıdan gelen talepleri vaka, istek ve değişiklik olarak sınıflandırdık. Servis masası taleplerle buluştuktan sonra ilgili teknisyene müdahale SLA'ine uygun olarak yönlendirmede bulunuyor. Daha önce ölçümlenemediğimiz bu KPI, son kullanıcının IT'ye ne kadar kısa bir sürede ulaşabildiğini ölçümlendiğimiz önemli bir değer.

Sonraki aşamada teknisyenin çözüm süresi ile ilgili SLA devreye giriyor. Etki ve öncelik matrisimize göre bu değerlerin de KPI olarak IT ekibinin performans kartlarına yansımaları sonucu çalışan memnuniyet oranında bir artış hedefliyoruz. Memnuniyet anketini de yine T-Core (ServiceNow) uygulamamız vasıtasıyla son kullanıcı ile buluşturacağız.

Bu uygulamayı aynı zamanda bir blog ve bir kütüphane olarak da kullanarak IT'nin merkez uygulaması olarak konumlandırdık. Vakaların üretici seviyesinde çözülmesi gerektiği durumlarda problem kaydı açarak takibini gerçekleştireceğiz.

Değişiklik Yönetimi ve Sürüm Yönetimi yaklaşımını şirket içerisinde konumlandırdıktan sonra haftalık CAB toplantıları ile iş birimlerinin taleplerini önceliklendirerek doğru sürüm tarihine atanmasını sağladık. Bu sayede kapasite yönetimi ve eksiksiz fizibilite çalışmasının önünü açıyoruz.

Projelerin önceliğini, risklerini, aksiyon planlarını, sorumluluklarını ve çıktılarını belirleyebildiğimiz T-Core (ServiceNow) proje yönetimi süreçleri sayesinde IT çatısı altındaki tüm sistem, network ve güvenlik, yazılım projelerini bir portföy altında toplamaya başladık. Raporlaması ve takibi açısından da oldukça yüksek kullanım kolaylığı sağlayarak her seviyeden kullanıcının stratejik projelerle ilgili fikir sahibi olabildiğini amaçlıyoruz.

Bu yönetim yapısı ekibinizin verimliliğine nasıl yansdı? Kullandığınız metod ve tekniklerden bahsedebilir misiniz?

Hizmet Yönetimi'ndeki eski yapımızda "incident", "request" ve "change" süreçlerini ayırt etme imkânımız bulunmuyordu.

"Şirketinizin IT liderliğinde dijital dönüşümü gerçekleştirmek gibi bir hedefi varsa buna ilk olarak IT'den başlanması gerekiyor. Çalışanların size ulaşırken yaşadığı dijital deneyimin yanı sıra sağlanan hızlı ve kaliteli servis, onların da bu döngünün bir parçası olmalarını ve konuyu sahiplenmelerini sağlıyor."

Tadım Intranet portalından kullanıcı isteklerini bilgi işlem talebi adı altında topluyorduk. Proje portföyümüzü bir veri tabanında tutup, dashboard'lar için manuel düzenlemelerde bulunuyorduk. T-Core adını verdiğimiz ServiceNow uygulamamızla birlikte SLA ölçümü, cevap süresi, çözüm süresi gibi kavramlar organizasyonda yerini bulmaya başladı. Portföy sunumu T-Core'dan dashboard formatına otomatik dökülmeye başladı. Böylelikle IT ekibi zamanını raporlamadan ziyade iş geliştirme için kullanmaya başladı.

Gerçekleştirdiğiniz ServiceNow projesi ile kısa vadede ne gibi fayda sağlamayı planlıyorsunuz?

IT ekibinin performansını objektif kriterlerle değerlendirmek ve tüketici odaklı olmak ana hedefimiz. Son tüketicimiz olan kullanıcıların IT hizmet seviyesi memnuniyeti bizim için oldukça önemli. Kaliteli ve esnek bir mobil servis yönetimi ile Tadım'ın dijitalleşme stratejisine katkı sunarak fabrika, bayi, depo, satış ofisi gibi farklı lokasyonların yanı sıra Avrupa ve Amerika gibi farklı coğrafyalarda da aynı standartta hizmet vermeyi hedefliyoruz.

Önümüzdeki dönemde Bilişim Teknolojileri alanında odaklanacağınız gelişim alanlarından bahsedebilir misiniz?

Siber Güvenlik, Otonom Tedarik Zinciri Süreçleri, Self Servis Uygulamalar, Tahmin Edilebilir Analiz Yöntemleri, İK Süreçlerinde Dijitalleşme, Mobil Altyapılar, Üretim İzleme Sistemleri 2018 yılı içerisindeki ana gelişim alanlarımız olarak öne çıkıyor. Bu başlıklardaki yatırımlarımızın büyük bir kısmına 2017 yılı içerisinde başladık. Bu yıl içerisinde çıktılarını almayı hedefliyoruz.

Son olarak, sektöre vermek istediğiniz bir mesajınız var mı?

Sektördeki profesyonellerin mevcut konumlarında yaşadıkları karar verme anlarını oldukça değerli buluyorum. Bu anlar, bizleri farklı kılan çıktılar üretmemize sebep



Tadım Bilişim Teknolojileri Müdürü Firat Akın

oluyor. Tadım IT Yönetimi olarak bu zamana kadar hep bir sonraki adımı düşünerek hareket ettik. Risk olarak gördüğümüz alanların üzerine daha fazla giderek risklerimizi fırsata dönüştürdük. Bunun en güzel örneği Nisan ayında lansmanını yapacağımız Tadım Otomatik Depo uygulamamız. IT organizasyonun temel taşlarını oluşturan MPLS, ITIL, Data Center gibi kavramlar, projenin hayata geçmesi için gereken en temel öncül koşullardı. Bu projeyi layıkıyla hayata geçirebilmek için IT altyapısını yeniden inşa ettik. Şimdi ise bir projeye başlarken otomatik depo öncesi kurguladığımız altyapı sayesinde gönül rahatlığıyla hareket ediyoruz. Bir yönetici için en büyük risk anı ertelemek. Anı ertelemeyin, risklerinizi zaman kaybetmeden fırsata dönüştürün!