

Tüm süreçlerde 'doğru' entegrasyon esas

Ülke bazında yaygınlığı olan ürünleri ile ilgili olarak sahada sürekli farklı kampanyalara imza atan PepsiCo, bu kampanya süreçlerinde bütünsel izlenebilirlik için PaperWork yatırımına imza attı.



200'den fazla ülkede faaliyet gösteren ve küresel bazda yıllık 1 milyar doların üzerinde ciro gerçekleştiren 22 farklı markaya sahip olan PepsiCo, Türkiye'de de 5 fabrika ve binlerce çalışanıyla ülkemizin en büyük yiyecek - içecek firmalarından biri konumunda. Lay's, Ruffles, Doritos, Cheetos, Çerezza gibi atıştırmalık ürünlerinin yanı sıra portföyünde Pepsi, Yedigün, Tropicana, Lipton Ice Tea, Fruko, 7UP gibi pazarın büyük içecek markalarını bulundurmaktadır.

Aktivite ve kampanyalarda PaperWork öncesi dönem bütünüyle kağıt ortamda ilerleyen süreçleri kapsıyordu. Bu nedenle izlenebilirlik beklenen seviyede değildi. "Proaktif olarak süreçlere müdahale şansımız olmuyordu" eleştirisini yapan PepsiCo Türkiye BI Uygulamaları Müdürü Selçuk Ergül, buna ek olarak, sahadaki satış elemanlarının performansını ölçme imkanı bulamadıklarını da hatırlattı. Bu durum ve iş birimlerinden gelen talepler doğrultusunda, sistemde nasıl bir geliştirme yapılabileceğine dair birçok şirket araştırdıkları bilgisini veren Selçuk Ergül, bunları birçok farklı kriter ışığında değerlendirdikten sonra tercihlerini PaperWork'ten yana kullandıkları bilgisini verdi. Yoğun araştırmalarla fikrin olgunlaştırılması ile projeye 2016 yılında başlandı ve 6 aylık süre içinde 2017 Ocak'ında proje canlıya alındı ve uygulama bilfiil kullanılmaya başlandı.

Bu seçimin temelinde, PaperWork çözümünün çok esnek olması önemli paya sahip. "Bu esneklik sayesinde iş birimlerinden gelen talepleri hızlı biçimde yanıtlama imkanımız oldu ve bizim için en önemli kriter de buydu" diyen Selçuk Ergül, ekledi: "Tercihimizde ikinci seçim noktamız GGSof'tun 'agile' yaklaşımına hakim olmasıydı. Kodlama bilmeyen birisinin bile sistem üzerinde geliştirmelerini yapabilecek duruma gelebilmesi de üçüncü gerekçemizi oluşturdu."

Gerçek maliyetleri ölçebilme imkanı elde edildi

PepsiCo Türkiye'de halen bu başlıkta aktivite yönetim süreci başarı ile kullanılıyor. Şirket bünyesinde bütçeye uygunluk kontrolü ve onay gibi detaylı kurumsal kurallara uyumda hız beraberinde geliyor. Selçuk Ergül, bu yapıyı şöyle anlattı:

"Birçok kriterimiz var ve bu kriterlerin hepsi PaperWork sisteminde tanımlı. Bu tanımlar paralelinde aktiviteler onaylanıyor. Bu onay bilgisini saha satış yazılımımıza ileten PaperWork'te söz konusu andan itibaren aktivite geçerlilik kazanıyor, faturalarımız buna uygun çıkmaya başlıyor. Bir taraftan müşterilerimizden aktivitelere istinaden faturalar geliyor. Bu faturaları özel entegratörümüzden PaperWork'e aktarıyor, yine bir fatura onay süreci yürütüyor, belli kriterleri göz önüne alıyor, hatta otomatik olarak PaperWork'te belli kırılımlara göre dağılımı sağlıyor, iade veya aktivite faturası gibi yapılarda dağıtım yapıyoruz. İlgili onay sürecinden sonra müşterilerimizden sorumlu yöneticilerimizden bu aktivitelerle faturaları eşleştirmelerini rica ediyoruz. PaperWork sayesinde aktivitelerin gerçek maliyetlerini ölçmeye başladık. Belli süreçleri kapsayan onay süreci tamamlandıktan sonra faturalar da otomatik olarak bizim Oracle ERP sistemimize geçiyor. Eskiden kağıt üzerinde yürüyen birçok süreç bugün elektronik ortamda, gelen faturanın otomatik olarak sistemde işlenmesi noktasına geldi. PaperWork ile gelen faturalar hemen masraf merkezlerine

dağılıyor, muhasebeleştirilip Oracle yapısında yerini alıyor. Kullanıcılar da ilgili masraf merkezlerini seçebiliyor. Bu masraf merkezi ve hesap bilgileri Oracle'dan alınan ve sürekli dinamik bilgiler. PaperWork tarafında sürekli en güncel bilgiler tutuluyor."

PaperWork, kritik bir uygulama

Teknik olarak kodlama bilmeyen biri bile kolayca PaperWork üzerinde süreçleri programlayabiliyor. Tamamen kendilerine özel birçok geliştirme yaptıklarını da hatırlatan Ergül, bunların ağırlıklı olarak sahadaki çalışanlara yönelik geliştirmeler olduğu bilgisini verdi. Hızlı tüketim sektörünün, doğası gereği taleplerin de sürekli değiştiği göz önüne alındığında, hızlı yanıt verebilmek için ihtiyaç duyulan esnek sistem PaperWork ile PepsiCo Türkiye'de yerini aldı. Bu süreçte iki taraf arasındaki bağların gelişimini Ergül şöyle anlattı:

"Proje fikrini olgunlaştırıp PaperWork ile el sıkıştıktan sonra PaperWork'ün bizim için görevlendirdiği müşteri hizmetleri yöneticisi ile proje planını ve daha birçok detayı planladık, projenin gerçekleştirilmesini sağladık. Ama projeyi canlıya aldıktan sonra işimiz bitmedi. Destek başlığında müşteri hizmetleri sayesinde önemli başarılar elde ettik. Böylece kullanıcılarımızın memnuniyetini sağladık. PaperWork'ü kritik bir uygulama olarak konumlandırdık. Şu anda aktivitelerimizi detaylı izleyebiliyor, proaktif kararlar alabiliyoruz. Kaynaklarımızı en doğru aktiviteye yönlendirmek için önemli bir adım attık. Hatta bir sonraki adım; sistemin bize önerileri olacak. Bunun için gereken verileri toplamaya başladık."

Pepsell ile başlayan bütünleşik süreç

Aktivite onaylama sürecinde PaperWork ve Oracle entegre işliyor. "Temelde bizim aktivite onay sürecimiz PepSell adındaki saha satışı uygulamamız üzerinden başlıyor. Akabinde PaperWork uygulamasına aktiviteler geliyor ve bu aktiviteler onaylandıktan sonra ilgili bilgi tekrar PepSell saha satış uygulamamıza gidiyor" bilgisini veren Pepsi Türkiye Backoffice ve Fabrika Uygulamaları Çözüm Müdürü Serhat Yetiştiren, şu detayları paylaştı: "Bazı aktivite onay süreçlerimizin gönderimi PaperWork üzerinden gerçekleşiyor ve burada çift taraflı bir entegrasyon var. İlgili aktivitenin onaylandığına dair bilgilerimiz Pepsell saha satış uygulamamıza geri gitmekte. İlgili aktivitenin hangi hesap bütçelerine gideceği bilgisini ise Oracle üzerinden alıyoruz. Aynı şekilde, faturalanacak, adreslenecek bilgiler de ERP sistemimiz olan Oracle üzerinden geliyor. Böylece çift taraflı entegrasyonu hayata geçiriyor, hem saha satış uygulaması hem ERP sistemimiz Oracle ile PaperWork'e çift taraflı entegrasyonu sağlıyoruz."

Değer odaklı yaklaşım, faydayı getiriyor

İş akışı ve doküman yönetimi çözümlerini kapsayan PaperWork ürünü ile müşterilerinin dijital dönüşüm süreçlerinin bir parçası olmayı hedeflediklerini vurgulayan GGSof Müşteri Hizmetleri Yöneticisi (PMP) Selçuk Kalafat, Pepsi yatırım sürecine dair şu bilgileri verdi:

"PepsiCo için tasarlanan akışın arka planında PaperWork ile Digital Planet, Oracle ERP ve PepSell (PepsiCo Saha Satış Otomasyon Uygulaması) entegrasyonları sağlandı. Akışta e-Faturalar gerçek zamanlı veriler kullanılarak belirlenen iş kuralları çerçevesinde hesap ve aktiviteler ile eşleştirilmekte ve duruma özel onay hiyerarşisi ile kullanıcı onaylarına sunulmakta. ERP sisteminin akış verileri ile güncellenmesi ve PaperWork üzerinde tasarlanan raporlar ile süreç izlenebilirliği en üst seviyede tutulabilmekte. Projede ilgili birimler ile yakın çalışarak kısa sürede en yüksek değerde özellikleri sağlamayı hedefledik. Ardından, hızlı bir şekilde ek isteklere ve iyileştirmelere yoğunlaştık. PaperWork'un sunduğu bütünleşik iş akışı ve arşiv yönetimi hizmetleriyle e-Faturaların aktiviteler ile eşleştirilmesi ve onay tarihesinin dijital ortamda arşivlenmesini gerçekleştirebildik. PepsiCo'nun proje boyunca sergilediği yapıcı iletişim ve değer odaklı yaklaşım başarıya ulaşmada büyük rol oynadı. Bu sinerjinin yeni çalışmalarda devam etmesini dilerim."