



FONKSIYONLARA GÖRE İŞLETME
BILGI SİSTEMLERİ
ÜNİTE 7

GİRİŞ

- İşletmelerin işlerini yürütebilmeleri için tedarikçileri, müşterileri, çalışanları, faturaları, ödemeleri, mal ve hizmetleri ile ilgili birçok değişik bilgi ile uğraşmaları gerekmektedir. İşletmeler verimliliklerini arttırmak ve istedikleri performansa ulaşmak için bu bilgileri organize etmek zorundadırlar
- Bilgi sistemleri bu bilgilerin yönetilmesi, daha iyi kararların verilebilmesi ve ***iş süreçlerin*** yürütülmesi konusunda yardımcı olurlar.



İŞLETME FONKSİYONLARI VE İŞ SÜREÇLERİ

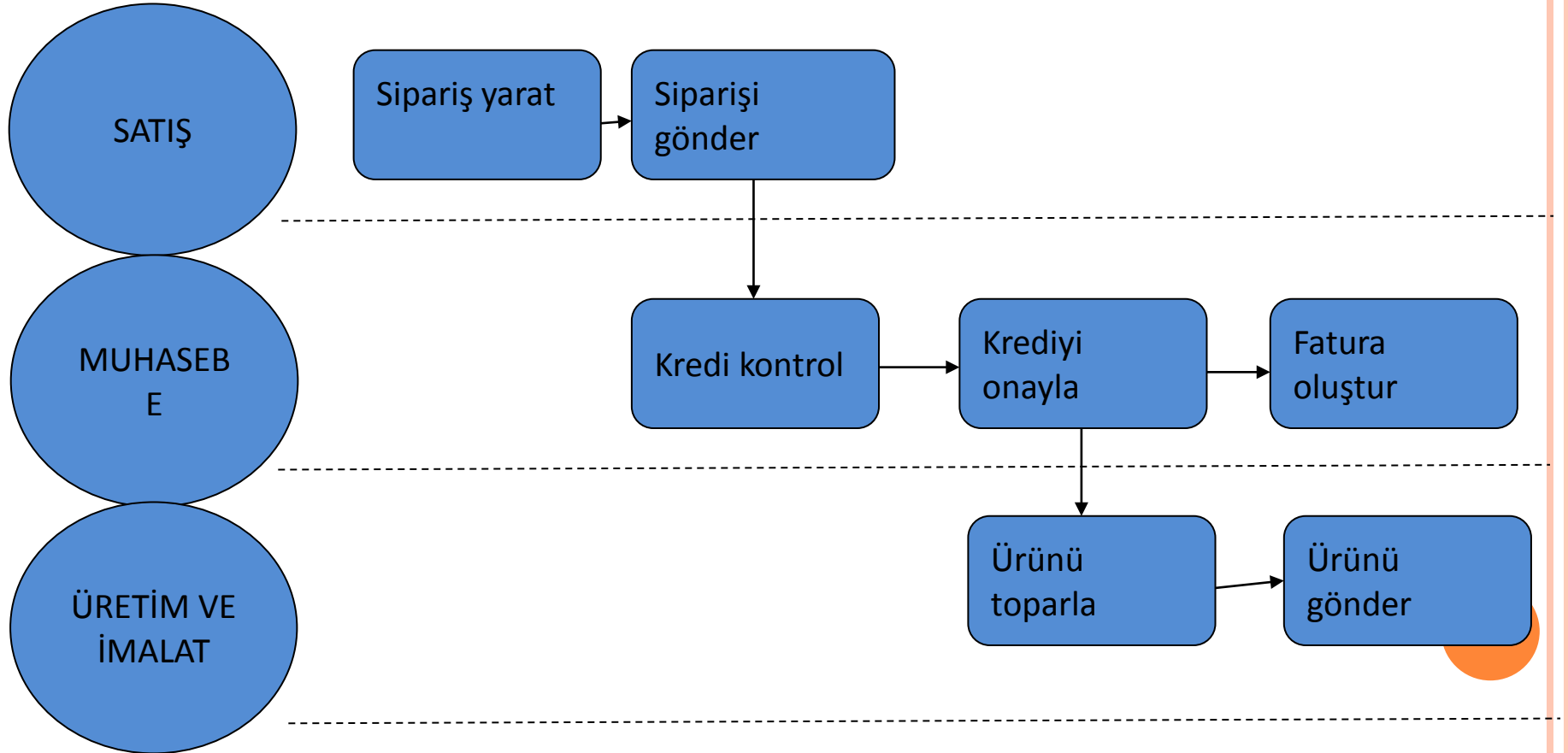
- Bilgi sistemlerinin tamamı, bir işin içindeki iş süreçlerini geliştirmekle ilgilenmektedir.
- O halde iş süreçleri ne demektir?
- **İş süreci:** Bir işin organize ve koordine edilmesi için kullanılan yöntemler bütünüdür. Örneğin personelin işe alınma süreci, ya da siparişlerin alınması süreci gibi.
- İşletme fonksiyonlarına göre sorumlu olunan tipik iş süreçlerinden bazıları şunlardır;



FONKSİYON ALANI	İŞ SÜRECİ
ÜRETİM	<ul style="list-style-type: none">•Ürünün montajı / birleştirilmesi•Kalite kontrolü•Malzemelerin faturalarını hazırlamak•Üretim planlarını hazırlamak
SATIŞ VE PAZARLAMA	<ul style="list-style-type: none">•Müşterileri tanımlamak•Ürün tanıtımları•Ürün satışı
FİNANS VE MUHASEBE	<ul style="list-style-type: none">•Alacaklılara ödeme yapmak•Finansal tabloları hazırlamak•Nakit hesaplarını yönetmek
İNSAN KAYNAKLARI	<ul style="list-style-type: none">•Çalışanları işe almak•Çalışanların performanslarını değerlendirmek



- İlk bakışta kolay gibi görünen bir çok iş süreci aslında karmaşık işlemlerden oluşabilmektedir. Hatta başka fonksiyonların iş süreçleri ile koordineli şekilde çalışmak zorunda kalabilmektedir. Aşağıdaki şekil buna iyi bir örnektir.



BILGI SİSTEMLERİNİN İŞ SÜREÇLERİNE ETKİSİ

- Bilgi sistemleri temel olarak iş süreçlerini iki şekilde geliştirir;
 1. Mevcut sürecin verimliliğini arttırarak
 2. Yeni süreçler ortaya koyarak
- Fakat bugün bilgi teknolojisi daha fazlasını yapabilmektedir;
 1. Bilgi akışını değiştirmekte;
 2. Bilgi paylaşımını ve ulaşımını mümkün kılmakta;
 3. Ardışık olarak yapılması gereken işleri aynı zamanda yürütebilmekte;
 4. Karar verme sürecindeki gecikmeleri ortadan kaldırmakta



- Örneğin müşteri hizmetleri sürecini analiz ederek; müşterini hizmet talebini cevaplamanın ne kadar sürdüğünü, bu sürecin kaç adımda gerçekleştiğini kaç kişinin dahil olduğunu ve ne kadar maliyetinin olduğunu bilmek bilgi sistemleri ile mümkündür.



İŞLETME FONKSİYONLARINA GÖRE BİLGİ SİSTEMLERİ

- İşletme fonksiyonlarına göre bilgi sistemleri;
 1. Muhasebe- Finans bilgi sistemleri
 2. Pazarlama bilgi sistemleri
 3. Üretim bilgi sistemleri
 4. İnsan kaynakları bilgi sistemleri
- Aşağıdaki tablo bu sistemleri ve işlevlerini göstermektedir.



FONKSİYONEL BİLGİ SİSTEMLERİ	ALT SİSTEMLER
PAZARLAMA BİLGİ SİSTEMLERİ	<ul style="list-style-type: none">•CRM•İnteraktif pazarlama•Satış gücü otomasyonu
ÜRETİM BİLGİ SİSTEMLERİ	<ul style="list-style-type: none">•Mrp II•ERP•Süreç kontrolü
MUHASEBE-FİNANS BİLGİ SİSTEMLERİ	<ul style="list-style-type: none">•Sipariş işlemi•Envanter kontrolü•Muhasebe alacakları•Muhasebe ödemeleri•Maaş bordroları•Nakit yönetimi•Kredi yönetimi•Yatırım yönetimi•Nakit bütçeleme
İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİ	<ul style="list-style-type: none">•Ücret analizleri•Personel ihtiyaçlarının planlaması

PAZARLAMA BİLGİ SİSTEMLERİ

- Satış ve pazarlama sistemleri fonksiyonu, mal ve hizmetlerin satılmasından sorumludur. Mal ve hizmetler için müşteri tanımlama, bu ürünleri planlama, ihtiyaçları belirleme, reklamlarını yapma, ürünleri satma, sipariş alma ve satışları takip etme ile ilgilenir. Tüm bunlar iş süreçleri olarak adlandırılır.
- Pazarlama bilgi sistemleri bu iş süreçlerinde, üst yönetime destek olur. Bu sistemler, yeni mal ve hizmetlerle ilgili fırsatları izlemede, rakiplerini değerlendirmede, fiyat stratejilerini analiz etmede, Pazar araştırmalarını yapmada, satışları takip etmede ve siparişleri işlemede önemli rol oynar



- Satış noktası aygıtları (genellikle kasada bulunan el tipi tarayıcılar) satılan her kalemlle ilgili veriyi alır. Bu şekilde satış sistemlerini satıştan haberdar eder ve stokta kalan ürünler ve üretimle ilgili, sistemlere verileri aktarır. Bu bilgi, hangi ürünlerin satıldığını takip etmede, satış gelirlerini belirlemede, hızlı satılan ürünleri belirlemede ve diğer satış eğilimlerini belirlemede kullanılır.
- CRM ile müşteriler hakkında her türlü bilgi veritabanlarında tutulabileceğinden, müşterilere özel mal ve hizmetlerin üretilmesinden, uzun dönemli ve karlı ilişkilerin kurulmasına kadar geniş bir alanda fayda sağlanır.



- İnteraktif pazarlama(etkileşimli pazarlama), müşterilerle iki yönlü ilişkiler kurmak ve onları işletmenin ortakları gibi konumlandırmak amacını güder.bunun için işletme içi intranetler, extranetler ve internet sıkça kullanılır. Bu sayede müşterilerle sıkı ilişkiler kurulmuş ve ürünlerin iyileştirilmesi sağlanmış olur.
- Bir diğer sistem ise satış gücü otomasyonudur. Bu sayede satış elemanları günlük satışlarını görebildikleri gibi gün boyu işletmenin diğer satışları hakkında da bilgiler alabilmekte ve performans değerlendirmesi yapabilmektedir.



ÜRETİM BİLGİ SİSTEMLERİ

- Üretim fonksiyonu işletmenin mal ve hizmetlerinden sorumludur. Üretim fonksiyonu;
 - Planlama;
 - Geliştirme;
 - Üretim olanaklarını düzenleme (üretim hedeflerinin konulması, üretim araçlarının sağlanması, üretim programlarının hazırlanması)
- Üst yönetim üretim bilgi sistemlerinden örneğin üretim tesislerinin nereye kurulacağı ya da bilgi sistemlerine yatırım yapılıp yapılmayacağı gibi işletmenin uzun dönemli hedefleri için yararlanırken, orta yönetim üretim gider ve kaynaklarını analiz etme, alt kademe ise üretim görevlerinin uygun şekilde yerine getirilmesi amacıyla bu sistemleri kullanır.



- Üretim bilgi sistemlerinden bazıları şunlardır;
- ***Bilgisayar tümleşik imalat:*** üretimde bilgisayar tabanlı sistemlerin hedefleri üzerinde duran tüm kavramlardan oluşmaktadır. Bu kavramlar;
 - ***Basitleştirme:*** Üretim süreçleri, ürün tasarımı ve otomasyonu birleştirerek fabrika organizasyonunu basitleştirme
 - ***Otomasyon;*** Üretim süreci ve bilgisayarlar, makineler ve robotlar ile onları destekleyen işletme fonksiyonlarının otomasyonu
 - ***Bütünleştirme;*** Tüm ürünleri ve bilgisayar ağlarının çapraz fonksiyonel işletme yazılımlarının ve diğer bilgi teknolojilerini kullanan destekleme süreçlerinin bütünleştirilmesi



- Kısaca CIM içerisinde çok sayıda alt teknolojiyi ve bilgi sistemini barındıran üst bir yapıdır. Bu teknolojiler;
 - Tasarım teknolojileri (bilgisayar destekli mühendislik, bilgisayar destekli tasarım, bilgisayar destekli süreç planlama, bilgisayar destekli imalat)
 - Üretim teknolojileri (NC, CNC, esnek imalat sistemleri, otomatik malzeme taşıma sistemleri, robotlar vs)
 - Planlama teknolojileri (MRP, MRP II, Tam zamanında üretim, ERP toplam verimli bakım, toplam kalite yönetimi vs)



MUHASEBE-FİNANS BİLGİ SİSTEMLERİ

- Finans fonksiyonu,işletmenin nakit hisse senedi ve bono ile diğer yatırımları gibi finansal varlıkların maksimizasyonu ve sermaye yönetimi konusuyla ilgilenmektedir. Muhasebe fonksiyonu ise, makbuzlar, ödemeler, bordrolar gibi bütçe akışının ve finansal kayıtların sürdürülmesi ve yönetiminden sorumludur.
- Muhasebe bilgi sistemleri bu konularda destek olmak amacıyla işletmelerde yer almaktadır. Bilgisayar tabanlı muhasebe sistemleri, işletmenin fon akışını kaydetmekte, finansal tabloları raporlamakta, bilanço ve gelir tablosu gibi önemli finansal raporları hazırlamaktadır.



- Ayrıca bu sistemler, maliyet muhasebesi raporlarının, finansal bütçenin oluşturulmasının, tahmini tabloların hazırlanmasında da destek olmaktadır.
- Yaygın olarak kullanılan işletme muhasebe sistemleri şunlardır;
 1. **Sipariş işlemi:** Müşteri siparişlerini yakalar ve işleme koyar. Alacak hesabı ve stok kontrolü için veri üretir.
 2. **Stok kontrol:** stoktaki değişimleri takip eder ve bu konuda veriler üretir.
 3. **Alacak hesabı:** alacakları takip eder, aylık müşteri hesap durumunu ve kredi yönetimi raporlarını hazırlar



1. **Borçlar hesabı:** Borçları ve tedarikçilere yapılacak ödemeleri takip eder
 2. **Maaş bodroları:** Çalışanların çalışma saatlerini ve ücret verilerini kaydeder
1. Ayrıca online muhasebe sistemleri sayesinde internet ve diğer ağlar yardımıyla bir çok bilgiye ulaşmak, bu bilgileri kullanarak verileri analiz etmek ve raporlamak da mümkün olmuştur.



İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMİ

- İşletmenin ihtiyaç duyduğu insan kaynağının bulunması, seçilmesi, bir arada tutulması ve geliştirilmesinden sorumludur. Bu sistemler mevcut kayıtların tutulması, yetenek ve becerilerin geliştirilmesi ve potansiyel işgücünün bulunması ile ilgili etkinlikleri desteklemektedir.
- **İnsan kaynakları bilgi sistemleri;**
 1. İşletmenin personel ihtiyaçlarını karşılanması,
 2. Çalışanların geliştirilmesi,
 3. Maaş çeklerinin ve bordroların düzenlenmesi,
 4. Personel kayıtlarının düzeltilmesi
 5. Personel kullanımının analiz edilmesi
- gibi faaliyetleri destekler.



İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNDE INTERNET VE INTRANET

- İnsan kaynakları yönetim sistemlerinde internet önemli faydalar sağlamıştır. İşe alım sürecinde internet veritabanlarının kullanılması, işe başvuranlarla uzaktan iletişim kurma gibi.
- Bunun yanı sıra intranetler sayesinde, çalışanlar elde ettikleri hakları görebilmekte, seyahat ve harcama raporlarını girebilmekte, maaş bilgilerini görebilmekte, kişisel bilgilerini güncellemektedir.
- Bunun dışında intranet etkin bir eğitim amacı olarak da kullanılmaktadır. Çalışanlar ihtiyaç duydukları bilgiyi yada eğitimi online alabilmekte ve uygulamaları indirebilmektedir.

