



pulver

ERP ve CRM Cözümü

Pulver Şirketler Grubu Microsoft ERP ve CRM Çözümleriyle Stok Yönetimi ve Planlamasını Etkinleştirdi, Müşteri İlişkilerini Güçlendirdi.



pulver

Müşteri Profili

Pulver Kimya Türkiye'nin ilk toz boya üreticisi olarak 1991 yılında kurulmuştur. Zaman içinde Pulver Kimya, Elastron Kimya, Conta Elastik ve Riva Toz Boya olarak 3 yeni şirket ile bir şirketler grubuna dönüştü.

Durum

Pulver Şirketler Grubu 5.000'den fazla hammadde, 2.000'e yakın müşteri 1.500 tane çok özel üretimi yönetebilecek kapasitede; aynı zamanda yetkilendirme kurallarında istenen detaya inebilecek, büyüyen şirketin iş süreçleri değişikliklerine hızlı cevap verecek ve en önemlisi şirketin sisteme müdahale edebilmesine olanak sağlayacak bir ERP çözümüne ihtiyaç duyuyordu.

Pulver Kimya

Türkiye Toz Boya pazarındaki varlığı 1988'den beri sürme olan Pulver Kimya, 1988'de bünyesinde bulunan, SBS ile SEBS Kopolimerleri üreten Solvent Üretim adı altında faaliyetlerine başlamış, 1991'de Türkiye'de ilk toz boya üreticisi olarak kurulmuş ve Pulver Kimya San. ve Tic. A.Ş. adını almıştır. Bu tarihten itibaren, Pulver eğitilmiş, dinamik, genç ve girişimci takımının devamlı gelişme ve yüksek kalitede üretim politikası ile kendi pazarında önemli bir yer sahibi olmuştur.

Elastron Kimya

Elastron Kimya, 1980 yılında SBS bazlı ayakkabı taban hammaddesi üretmek amacıyla İstanbul'da kurulmuştur. Elastron teknolojik birikimiyle plastik pazarının gereksinim duyduğu temel ve talebe dayalı TPE'leri üretmektedir. Kalite Güvence Sistemi (ISO 9001:2000) pazarlanan ürünlerin tüketiciye en uygun şartlarda ulaştırılmasını ve tüketici memnuniyetinin en üst seviyede tutulmasını sağlar. Otomotiv Kalite Sistemi (ISO/TS 16949) otomotiv sektöründe Elastron'un ürün ve hizmet kalitesinin kanıtıdır. Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001:2004) Elastron Kimya'nın ekolojik sisteme duyarlılığının en iyi göstergesidir. Amerika'dan Çin'e, dünyanın dört bir yanına ihracat yapan Elastron, müşteri ihtiyaçlarını karşılayan yüksek kaliteli ürünlerle, 40'tan fazla ülkeye hizmet vermektedir.

CNT Conta Hakkında

Conta Elastik Ürünler San. Ve Tic. A.Ş. müşteri istek ve ihtiyaçlarını, doğru ürünle ve dünya standartlarında üretim kalitesiyle karşılamak amacıyla, 2004 yılında kurulmuştur. Müşterilerine sunduğu ürün kalitesi ve servis konforu sayesinde bugün geldiği noktada termoplastik elastomer (TPE-TPV) bazlı conta sektörünün önde gelen üreticisidir. başta PVC pencere profili, alüminyum profil, ahşap profil ve beyaz eşya olmak üzere çeşitli sektörlerde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Proje Hakkında

2006 yılında, yılların getirdiği birikim ile ortaya çıkan Pulver, imtiyazındaki özel ürün ve formlere erişim konusunda daha detaylı yetkilendirme yaparak, bu bilgilere erişimi sınırlandırmak istiyordu. Pulver, mevcut sistemlerinde bunu gerçekleştirmek için yeterince fonksiyon olmadığını fark etti. Bunun üzerine arayış içine giren firma, 5.000'den fazla hammadde, 2.000'e yakın müşteri 1.500 tane çok özel üretimi yönetebilecek kapasitede; aynı zamanda yetkilendirme kurallarında istenen detaya inebilecek, büyüyen şirketin iş süreçleri değişikliklerine hızlı cevap verecek ve en önemlisi Pulver'in sisteme müdahale edebilmesine olanak sağlayacak yazılım alternatiflerini araştırdı.

Çözüm

Kolay kullanım ve entegrasyon kabiliyetleri ile kritik tüm süreçleri Microsoft Dynamics AX platformu üstüne taşıyan Pulver, sadece malzemelerin tartım işlemini otomatikleştirerek fire oranlarını %5'den %2'ye düşürdü.

Yararlar

- Süreçlerin iyileştirilmesi
- Kolay veri transferi ve entegrasyon
- Etkin stok yönetimi ve planlama
- Yeni iş modellerine kolay uyum
- Detaylı maliyet
- Yetkilendirme ve bilgi güvenliği
- Müşteri ilişkileri yönetimi

Yazılım ve Hizmetler

- Microsoft Dynamics AX 2009
- Microsoft Dynamics CRM 2011

Seçim ve Proje Hazırlık Süreci

Bu amaçla iAS, SAP, Oracle, QAD ve Microsoft ERP (Dynamics AX) yazılımları incelendi. Pulver Bilgi İşlem Müdürü Sn. Karan Yılmaz seçim aşamasında tüm alternatifleri detaylı incelediklerini ve üzerinde geliştirme yapma hızı, kurulum süresi, bütçeye uygunluk, yetkilendirme kapasitesi ve iş süreçlerine uygunluk açısından sıralama yaptıklarını aktarıyor. *"Ekranların Microsoft Office uygulamalarına benzemesi, kurulumun kolay olması, X++ ile çok hızlı geliştirme yapılabilmesi, pek çok raporlama aracı sunması ve kişiye özel değişikliklere imkân vermesi Microsoft ERP (Dynamics AX)'de en hoşumuza giden özelliklerdi."* diyor.

Bu dönem içinde yapılan referans ziyaretleri için Gemesan'a giden Pulver ekibi, buradan da çok olumlu geribildirim alınca, kararını Microsoft ERP (Dynamics AX)'ten yana kullandı. Microsoft ERP (Dynamics AX) çözüm ortaklarından ETG ile çalışma kararı alan Pulver, öncelikli olarak anahtar kullanıcıları belirledi. Gruba bağlı üç fabrikanın müdürleri de dahil edilerek proje başlatıldı. Öncelikli olarak eski yazılımların getirdiği bazı kısıtlar nedeni ile gelişmiş olabileceğinden şüphelenilen iş süreçleri sorgulandı. Bu dönemde Sn. Yılmaz ürün kararı kadar çözüm iş ortağı kararının da çok kritik olduğunu gördü.

Özellikle çözüm ortağının projeye atadığı danışmanların direkt projenin başarısını etkileyebileceğini belirten Sn. Yılmaz *"Analitik çözüm yeteneğinin yüksek, olası müşteri kaprislerini çekebilecek, azimle anahtar kullanıcıları yönetebilecek, tansiyonu yükseltmeden, kendi tecrübesini ortaya koyarak gelen sorulara çok hızlı cevap verebilecek danışmanlar gerekmede."* diyor. Bu sayede hızlı bir kurulum yapan Pulver, beklenen süre ve bütçe dahilinde sistemi kullanıma aldı.

Faydalar

Süreçlerin İyileştirilmesi

Geliştirme ortamının verdiği imkan sayesinde kendilerine özel en küçük bir süreci bile sisteme dahil edebilen Pulver, çalışanlarının ihtiyaç duyduğu her bilgiyi Microsoft ERP (Dynamics AX) içerisinden ulaşabilecek hale getirdi. Böylece daha sipariş girilirken müşterinin finansal risklerinin değerlendirilebilmesi ve uygunsa müşterinin talep ettiği kalite sertifikasının bastırılabilmesi gibi eskiden bir kaç departman tarafından sorgulanan işlemler tek bir ekrandan yönetebilir hale geldi. Bu tür süreç iyileştirmeler ile şirket içi telefon trafiği çok azaldı. Departmanlar başka departmanlara bilgi vermekle geçen sürelerini kendi iş süreçleri için değerlendirmeye başladılar.

Kolay Veri Transferi ve Entegrasyon

Microsoft ERP (Dynamics AX)'nin hızlı entegrasyona imkan veren altyapısı sayesinde firma içinde kullanılan üretim ve sevkiyata yönelik diğer bazı sistemlerle hızlı entegrasyon kuruldu. Bu sayede tüm bilgiler Microsoft ERP (Dynamics AX) içinden ulaşılabilir hale geldi. Bu özellik sayesinde projenin başlangıç aşamasında veri aktarımı aşamasında da çok önemli verimlilik yakalandı. Eski sistemdeki veriler Excel üzerinden çok hızlı bir şekilde yeni sisteme aktarıldı. Sn. Yılmaz *"Binlerce reçeteyi o kadar hızlı aktaracağımız gördük ki, canlı sistem hazırlığının çok az süreceğini hesapladık. Böylece hem projenin diğer aşamaları için vakit kazandık, hem de 31 Aralık'a kadar eski sistemi kullanarak, yeni sisteme aktarılan verilerinde en güncel hali ile aktardık"* diyor.



"Microsoft Dynamics CRM'den müşteri adaylarının direkt Microsoft Dynamics AX'a gönderilmesi ile müşteri kayıtları otomatik olarak oluşturuluyor. Bu özellik sayesinde muhasebe departmanı çok rahatlamış. Artık müşteri kaydı ile sadece satış temsilcileri ilgilenmekte, muhasebe çalışanları da kendilerinden esas beklenen konu olan hesapların analizi işine yoğunlaşarak, beklenen değeri yaratmakta."

Üretim makineleri ile Microsoft ERP (Dynamics AX) arasında entegrasyon kuruldu. Üretime başlamadan önce gereken hammaddeleri tartmak için, teraziler ile bilgi alış verışı sağlandı. Üretime gerekli 10 gr. yerine 10 kg. tartım yapılması gibi özellikle gece vardiyalarında yorgun çalışanlar arasında sık görülen insani hatalar önlendi. Teraziler ile entegrasyon sayesinde, yanlış tartım yapıldığı görülürse hemen iş emrinde ilgili satır kırmızı renk ile belirleniyor ve üretimin diğer aşamalarına geçilmesi engellendi. En büyük müşterilerinden olan Arçelik tarafından yapılan denetimde, ürünlerinin doğru hammaddeden yapılıp yapılmadığını kontrol eden maddeler sırasında bu entegrasyonun gösterilmesinin yeterli olması, bu geliştirmenin etkinliğini göstermekte. Doğru hammaddeyi doğru miktarda tartarak, hammadde fire oranları %5'den %2'nin altına düşmesi, projeye yapılan yatırımın hızlı geri dönüşü için çok etkili oldu.

Etkin Stok Yönetimi ve Planlama

Microsoft ERP (Dynamics AX) ile gelen en önemli fonksiyonaliteden biri de Ana Üretim Planlaması. Daha önceki sistemlerinde istendiği gibi çalışmadığı için kullanılmayan planlama fonksiyonları yeni sistemle birlikte çalıştırılmaya başlandı. İstenmeyen depoların planlamaya dahil edilmemesi, minimum-maksimum stok seviyesine göre sipariş miktarı belirlenmesi gibi özellikler sayesinde Pulver istediği gibi planlama çalıştırmaya başladı.

Kişiler tarafından biraz daha fazla emniyetli olarak çalışılan hammaddeler, artık minimum-maksimum seviyesine göre planlamaya başlanınca, birebir stok tutulmaya başlandı. Ayrıca stok bilgilerinde yanlışlığa sebep veren, sistem dışı takip edilen numune çıkışları, AR-GE çıkışları, dahili ve harici hareketler sistem içine alındığı için, takip edilemeyen işlemlerden doğan stok hataları ortadan kalktı.

Sn. Yılmaz, Microsoft ERP (Dynamics AX) ile gelen ve istenen işlemlerin farklı özelliklerini saklamaya yarayan boyut mantığının da kendileri için çok faydalı olduğunu söylüyor. *"Boyutlar bize çok şey kazandırdı. Stok yerlerini disipline etti. Raporlama için endirekt işgücü ile toplamak zorunda kaldığımız bilgiler otomatik toplanarak, işgücü verimliliği arttı. Raf bazında stokumuzu görerek, sevkiyat listelerine raf bazında adres vererek yanlış malzeme sevkiyatının bile önüne geçtik."*

Yeni İş Modellerine Kolay Uyum

Bir sisteme geçilmesi kadar o sistemde ileride ihtiyaç duyulacak değişikliklere uyum sağlama kapasitesi de çok önemli. Pulver, Avrupa Birliği tarafından AB sınırlarına giren her türlü ürünün içindeki zararlı olabilecek hammaddelerin raporlanmasını sağlayan ve belli miktarın üzerinde ihraç yapan her firma için zorunlu hale getirdiği REACH belgelerini oluştururken, Microsoft ERP (Dynamics AX)'nin kolay geliştirme ortamının faydasını görmüş. REACH belgesi oluşturmak için, kendi bilgi teknolojileri ekibi ile ihraç edilen ürünlerin formülü, hammaddeleri, hammadde bileşenleri, bu bileşenlerin kimyasal analizlerini içeren REACH belgelerini otomatik olarak oluşturabiliyorlar. Ayrıca SVHC adı verilen ve zararlı olma potansiyeli taşıyan maddeler tek tek raporlanıyor. Bu geliştirme yapılmamış olsa, ihracat departmanında bu işi yapmak için endirekt bir işgücü kadrosu oluşturmak gerekebilecekken, Microsoft ERP (Dynamics AX) ile bu zorunluluk ortadan kalkmış bulunuyor.

Detaylı Maliyet

Tüm hareketler ve muhasebe bilgileri sistem içine taşındığı için detaylı maliyet hesaplamaları mümkün hale geldi. Özellikle üretimdeki aşamalar ve ithalat masraflarının ürünlere dağıtılabilmesi sayesinde, eskiden genel dağıtıma tutulan pek çok maliyet söz konusu ürüne yansıtılarak gerçek maliyet değerleri hesaplanmaya başlandı.

ETG, kurulduğundan bugüne kadar kurumsal iş uygulamaları (ERP & CRM) alanında hizmet vermektedir. **Microsoft Dynamics** uzmanlığına odaklanmış bir büyüme ile **2013 yılında 60'tan fazla danışman sayısına ulaşmış** ve alanında önde gelen firma haline gelmiştir. **İş zekâsı (BI), İnsan Kaynakları Yönetimi ve Dynamics eğitimleri** konularında ayrı yapılanmaları bulunan ETG, bitirilen proje sayısı, sunduğu hizmetler, danışman sayısı, **dikey ve yatay** çözümlerindeki uzmanlığı ile **Microsoft Dynamics'in** Türkiye'deki en büyük çözüm ortaklarından birisidir.

Microsoft Dynamics'in iş ortakları derecelendirmesinde en üst seviye olan **Gold Enterprise Resource Planning** iş ortağı statüsünde olan ve Microsoft tarafından **2006, 2008 ve 2011** yıllarında **"Yılın Dynamics ERP İş Ortağı"** seçilen ETG ayrıca 2008, 2010 ve 2011 yıllarında dünya çapında Dynamics AX iş ortakları arasında %5'lik dilime girerek "President Club"a seçilmiştir. Ayrıca 2008 yılında Microsoft MEA (Middle East, Africa) bölgesinde Microsoft tarafından "Avrupa'nın en başarılı projesi" ödülü olan "Customer Excellence Award" ödülünü almıştır. Son olarak 2011 yılında Microsoft EMEA (Europe, Middle East, Africa) **"Bölgede En İyi İş Ortağı"** finalisti olmuştur.

Türkiye'de **İstanbul'da**, A.B.D.'de **Atlanta'da** ofisleri bulunan ETG, Güney Afrika, Rusya, Çin gibi dünyanın farklı lokasyonlarındaki 60'ın üzerinde müşterisine hizmet sunmaya devam etmektedir.

Ürünlere atanan bazı özellikler ile yurt dışına verilen tekliflerde standart maliyetin üzerine bazı risk parametreleri tanımlanarak, zararına satış yapılması engellenmeye çalışılıyor. Üretim zorluk katsayısı, fire katsayısı, ihracat katsayısı gibi Pulver'e özel parametreler sisteme tanıtılmış durumda. Bu parametreler söz konusu ürünün üretimindeki risklerin tüm firma çalışanlarına bildirilmesini sağlıyor. Bu parametrelere göre satış teklif fiyatı, direkt maliyet ile karşılaştırılıyor. Her risk için fiyata belli bir marj eklenebiliyor.

Yetkilendirme ve Bilgi Güvenliği

Projenin başlangıç noktası olan, bilgi güvenliği konusunda, hedeflenen tüm iyileştirmeler gerçekleştirildi. Kim hangi veriyi görüntüleyebilir, kopyalayabilir, çıktısını alabilir en ince detayına kadar bilgilendirildi. ODBC yönetimi ile veritabanı sorgulaması ortadan kaldırıldı.

Mevcut raporlama araçları ile veriye ulaşım sağlandı. Böylece herkesin yetkisindeki departman ve süreçler hakkında bilgi alması sağlandı. Çok özel ürünlerin reçete ve iş emirlerine erişim daha da kısıtlanarak, rekabette avantaj sağlayan, Pulver'in yüksek AR-GE yatırımlarının sonucu olan imtiyazların korunması sağlandı.

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşterilerin yönetimi ve satış süreçlerinin takibi için Microsoft Outlook içinden hem on-line hem off-line çalışmaya izin veren Microsoft Dynamics CRM kullanan Pulver, Microsoft ERP (Dynamics AX) ile entegrasyon sağlayarak, yüksek verimlilik artışı sağladı. CRM'den müşteri adaylarının direkt AX'a gönderilmesi ile müşteri kayıtları otomatik olarak oluşturuluyor. Bu özellik sayesinde muhasebe departmanı çok rahatlamış.

Artık müşteri kaydı ile satış temsilcileri ilgilenmekte, muhasebe çalışanları kendilerinden beklenen hesapların analizine yoğunlaşarak, kendilerinden beklenen değeri yaratmakta.

CRM'de müşteri adayları, müşteriler, fırsatlar, satış temsilcilerinin gerçekleştirdiği aktiviteler, ve müşterilere verilen teklifler takip ediliyor. Sipariş geldiğinde, CRM'de fırsat satış gerçekleşti statüsü ile kapatılarak, AX içinde sipariş açılıyor. Müşteri ile ilgili tüm listeler CRM'den alınıyor.

CRM'in Microsoft Outlook ile entegre çalışılması işleri çok kolaylaştırıyor. Gelen e-postalar tek tuşla CRM'e aktarılıyor. Her türlü müşteri isteği buradan takip edilebiliyor. Özellikle gelen müşteri şikâyetlerinin takibi çok kolaylaşmış. Satış, depo ve üretim ekiplerinin yorumu, tanımlanan iş akışı ile sistemden hemen toplanarak, şikâyete kısa sürede cevap dönülmesi sağlanıyor.

AR-GE'de yeni ürün talepleri CRM'de takip ediliyor. Satış personeli nerede olursa olsun, müşterisinden gelen talebi hemen CRM'de yeni ürün talebi olarak girmekte. Müşterinin istediği ürüne en yakın mevcut boya, istenen boyanın mikron değerleri, parlaklık ve sertlik değerleri giriliyor ve buna göre AR-GE çalışmaları hemen başlıyor. Numune üretim bittikten sonra, bir standart maliyet hesaplanıyor. Bu maliyetlere fire oranı, ihracat ve üretim zorluk katsayısı eklenerek satış temsilcisine iletiliyor. Satış temsilcisi, buna göre satış fiyatı öngörüp, teklifi hazırlıyor. Müşteri onay verirse, zaten AX içinde açılmış olan ARGE ve numune üretim kayıtlarına göre üretime hemen geçilebiliyor.