ETKİN MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME E-ÖĞRENME PORTALI ÖNERİSİ

Elif Kartal
İstanbul Üniversitesi
Enformatik Bölümü
elifk@istanbul.edu.tr

Selim Yazıcı
İstanbul Üniversitesi
İşletme Bölümü
selim@istanbul.edu.tr

Zerrin Ayvaz Reis
İstanbul Üniversitesi
Enformatik Bölümü
ayvazzer@istanbul.edu.tr

Çiğdem Selçukcan Erol
İstanbul Üniversitesi
Enformatik Bölümü
cigdems@istanbul.edu.tr

ÖZET

Bu çalışmada, elektronik ortamda öğrenme fikrinin firmalar ve müşteriler üzerindeki etkisinden bahsedilmektedir. Temel olarak; firmalar kendi çalışanları için e-öğrenme kültürünü benimserken, müşterileri için ne yaptıkları araştırılmıştır. Bu amaçla yapılmış çalışmalar incelenmiş ve elektronik ortamdaki olması gereken eğitim hizmeti için bir örnek çalışma geliştirilmiştir.

ABSTRACT

This paper explains the effect of e-learning idea on firms and customers. Basicly while firms take e-learning up for their employees seriously, this paper searches "What do the firms do for their customers?". The studies which are about this subject, are analysed and developed a model working for must online learning system service.

Anahtar Kelimeler: e-öğrenme, müşteri, bilgilendirme portalı, sosyal sorumluluk, müşteri memnuniyeti, e-öğrenme materyali

1. GİRİŞ

Çalışma sırasında birçok yerli ve yabancı firmanın müşterilerini bilgilendirme amaçlı stratejileri incelenmiştir.

Öğrenme kültürünü benimsemiş firmalar eğitim yatırım bütçelerini titizlikle hesaplamakta, sınıf ortamı ya da elektronik ortamda sundukları eğitimin şirkete kar sağlamasını amaçlamaktadırlar. Ancak burada sonucu belirleyecek olan, şirketin müşterilere sunacağı hizmet ve karşılığında sağlayacağı fayda olacaktır.

Müşteri bilgilendirme eğitimi; e-öğrenmenin temel tanımı olan, istendiği zaman istenilen yerde, istenilen eğitimi almak için uygulanabilecek çözümler arasında görülen en iyi örnektir.

Çalışma, ısı tekniği alanında farklı ürün çeşitleri olan bir firma göz önüne alınarak oluşturulmuştur. Günümüzde kombi ile ısınma yaygınlaştığı ve kombilerin yanlış kullanımından kaynaklı ısınma maliyeti de arttığı için örnek firma ürünü olarak kombi seçilmiştir.

2. MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME E-ÖĞRENME PORTALI ÖNERİSİ

Kombiler yüksek fiyatlı teknolojik ürünlerdir. Hermetik, bacalı, yoğuşmalı vs. çeşitleri vardır. Bu ürünlerin üretim amaçlarına uygun olarak kullanılmaları gerekmektedir. Çünkü kombilerin yanlış kullanımı; hem kombi bakımı maliyeti doğurmakta hem de ısınma maliyetini arttırmaktadır. Bunun yanı sıra vurgulanması gereken en önemli nokta, yanlış kullanımın hayati tehlike taşımasıdır.

Bu amaçla müşterileri, ürünler için kullanma kılavuzu ve ürün kullanımı ile ilgili pratik bilgilerin bulunduğu, Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı'na yönlendirmek hedeflenmektedir.

Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı; ürünlerin e-kullanma kılavuzları, ürün dokümanları gibi müşterileri bilgilendirmek için oluşturulan materyallerin sisteme yüklenmesine ve buradan da kullanıcılara ulaşmasına olanak sağlayarak, satın alınan ürünü hakkında müşteriyi bilgilendirir. Kombi gibi kullanımında titizlik gerektiren bir ürünün kullanımı konusunda tüketiciyi bilinçlendirir.

3. E-ÖĞRENİM YÖNETİM SİSTEMİ KARAR SÜRECİ

Öğrenim Yönetim Sistemi (ÖYS); verilen bir eğitimde öğrenici kullanıcının kayıtlarının tutulmasına, eğitim içeriklerinin sunulmasına, kullanıcıların öğrenim durumlarının takip edilmesine imkan sunan bir elektronik öğrenim yönetim yazılımıdır.

ÖYS; yaşam boyu öğrenim amaçlı sertifika eğitimlerinde, örgün eğitime destek olarak veya web tabanlı uzaktan eğitim gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Maliyeti oldukça yüksektir.

Bu yüzden Müşteri Bilgilendirme Portalı için bir ÖYS kullanmak yerine yapılan yatırımın etkinliği kullanıcıların portaldaki paket eğitimlere erişim sayıları ile değerlendirilmesi hedeflenmiştir.

4. SİSTEMİN GELİŞTİRİLMESİ

Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı için sistem çözümlemesi yapılmıştır. Portalın hangi işlevleri yerine getireceği, nasıl bir donanım ve yazılım yapısına sahip olacağı belirlenmiştir. Kullanılacak öz kaynaklar belirtilerek buna bağlı olarak maliyet hesabı yapılmıştır.

5. TEKNİK BİLGİLER

Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı'nın sunulacağı platform internet sitesi olarak tasarlanmıştır.

E- Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı için yapılan bu sitede

- MICROSOFT VISUAL STUDIO 2008 ve .NET FRAMEWORK 3.5
- MICROOFT SQL SERVER 2005
- AJAX CONTROL TOOLKIT

teknolojilerinden yararlanılmıştır.

Microsoft Visual Studio 2008, yazılımcılara yenilikçi çözümler sunan bir yazılım geliştirme aracıdır. Yazılımcıların sürekli piyasadakilerden daha farklı yazılım geliştirme ihtiyaçlarını karşıladığı için kullanılmıştır.

.NET Framework, bileşen yönelimli uygulamaların geliştirilmesini ve yürütülmesini destekleyen bir ortam tanımlamaktadır. Bu sayede; farklı programlama dilleri, farklı işletim sistemleri ile çalışabilme özelliğine sahip olduğu için kullanılmıştır.

SQL Server 2005, Microsoft SQL Server 2005; özel göreve dair-kritik bilgileri güvenilir bir şekilde yönetmeyi ve bugünün gittikçe karmaşıklaşan iş uygulamalarına güvenli erişim için organizasyonları olanaklı kılan; çok yönlü, bütünleşik veri yönetimi ve çözümleme yazılımıdır. SQL Server 2005; şirketlere iş enformasyonları hakkında daha büyük anlayış edinmelerini ve rekabet avantajı için sonuçların daha hızlı arşivlenmesini sağlayan bir veri tabanıdır. Bu sebeple portal için gerekli veritabanı SQL Server 2005 ile tasarlanmıştır. Bu amaçla 7 tablo kullanılmıştır.

AJAX (Asynchronous JavaScript ve XML), XML ve javascript'in eş zamanlı olmadan birlikte çalışması ile ortaya çıkan bir teknolojidir. Yani Sunucu ile istemci arasında asenkron(eşzamanlı olmayan) haberleşme yapılmasını sağlayan bir yöntemdir. Bu sayede portal sayfasının tamamını yenilemek yerine sadece seçilen alanları güncellenmesi gerçekleştirilmektedir.

Uygulama dili ASP.NET olarak belirlenmiştir. ASP.NET Microsoft tarafından tasarlanan web uygulama dilidir. ASP.NET, .NET platformunun bir parçasıdır.

ASP.NET de programlanan projenin web sayfalarının uzantısı .aspx'dir.

ASP.NET Common Language Runtime üzerine inşa edilmiştir, portal için bu sayede MICROSOFT .NET dilini kullanarak ASP.NET kodu üretilmektedir.

Müşteri Eğitim Portalı eğitim paketleri oluşturulurken Articulate Presenter '09 kullanılmıştır.

ARTICULATE PRESENTER '09; Microsoft Office Power Point ile Flash tabanlı sunumlar ve e- öğrenme kursları oluşturma imkanı veren bir programdır. Eğitim paketlerini oluşturmakta ve seslendirmekte kullanılmıştır.

6. MALİYET

Müşteri Bilgilendirme Portalı için maliyet analizi 2 ana başlıkta yapılmıştır. İlki portalın geliştirilme maliyeti, ikincisi portalın hizmet verme maliyetidir.

Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı gerçekleştirilmesi; bir kişi ile toplam 105 saatlik bir çalışmanın ürünüdür. Bu süre içinde analiz, tasarım ve kodlama ve test aşaması yer almaktadır. Bu sürecin bedeli ortalama 1.500TL (1.000$) olarak belirlenmiştir.

Portalın hizmet vermesi maliyeti de; Müşteri Bilgilendirme Portalı için hazırlanan web sitesine erişim amacıyla gereken hosting hizmeti bedeli; www.aspwebhosting.com sitesi tarafından şirketler için yıllık 799,50$ olarak belirtilmiştir. Kurulumu için ücret talep edilmemektedir.

Müşteri Bilgilendirme Portalı eğitimlerini oluşturmak için gereken ARTICULATE PRESENTER '09' un tam sürüm satın alma fiyatı ise 799$'dır.

Tablo 1: Maliyet analizi bilgileri

MALİYET ANALİZİNE GENEL BAKIŞ			
Maliyet Kalemi	İlk Sefer Harcamaları (Yıllık)	Sürekli Harcamalar (Yıllık)	Toplam
Portal Geliştirme	1.000$	sonra belirlenecek	
Alan Adı		7.89 $	
Web'den Yayın Hiz.		799.50 $	
Articulate Presenter '09	799 $		
Kurulum Ücreti	yok	yok	
Toplam	1.799 $	807.39 $	2606.39 $

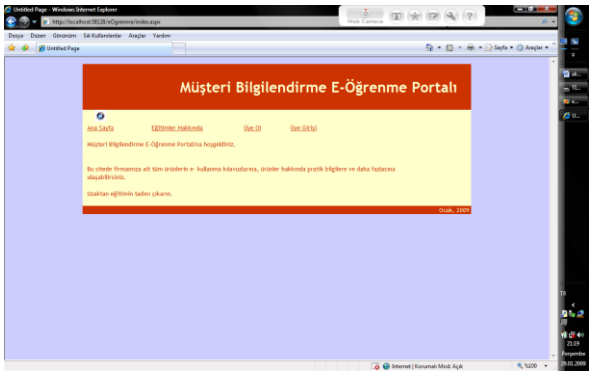
Şirkete ait bir web sitesi hazırsa ayrı bir alan adı satın almaya gerek duyulmamakla birlikte, ihtiyaç duyulduğunda bu amaçla www.isimtescil.com sitesinden alınacak herhangi uygun bir alan adının yıllık bedeli 7,89$ olarak tespit edilmiştir.

Bu durumda böyle bir çalışmanın toplam maliyeti 2606,39$'dır.

Tablo 1'deki maliyet değerleri Müşteri Bilgilendirme Portalını kullanacak olan şirketin domain adının ve hostinginin olmadığı düşünülerek tasarlanmıştır.

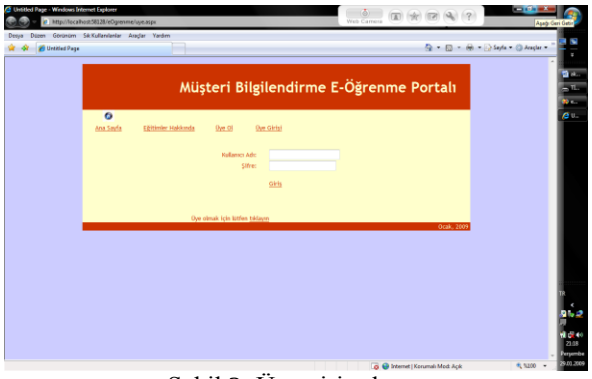
7. SİSTEMİN İŞLEYİŞ SÜRECİ

Sistem; eğitimlerin yüklenmesi ve kullanıcıların eğitimlerden yararlanması amacıyla hazırlanmıştır. Genel olarak bir e-öğrenme sisteminde yer alması gereken özellikleri taşımaktadır. Kullanıcılar için eğitim ve forum arayüzleri bulunmaktadır. Eğitimlerin yüklenmesi için ayrı bir yönetim paneli yer almaktadır. Şekil 1.



Şekil 1: Müşteri Eğitim Portalı Ana Sayfa

Müşteri Bilgilendirme Portalı'nda yönetici, moderatör, kullanıcı (müşteri) ve ziyaretçi olmak üzere 4 farklı rol tanımlanmıştır. Müşteriler istedikleri ürün bilgilerine siteye üye olarak erişebileceklerdir. Portal yöneticisi sitenin düzgün kullanımını sağlamakla görevlidir. Kullanıcıların üyelik işlemleri ile ilgilenir, kullanıcı adı- şifre tanımlamalarını yapar. Moderatörler eğitim paketlerinin düzenlenmesinden, siteye yüklenmesinden sorumludurlar. Ayrıca yönetici ve moderatörler forum yazılarını denetleyebilmekte ve eğitim ekleme, silme, güncelleme işlemlerini yapabilmektedirler.



Şekil 2: Üye giriş ekranı

Kullanıcılar konu başlıklarına göre sınıflandırılmış eğitim adlarına erişir ve bilgisayarlarına yükleyip eğitimleri çalıştırabilirler. Şekil 3.



Şekil 3: Eğitim sayfası örneği

Sol sütunda konu ana başlıkları bulunmaktadır. İstenen eğitim başlığı seçildiğinde Articulate Presenter ile hazırlanan eğitim materyali yüklenir. Şekil 4. Bu sayede istenilen yerde sunu tekrar oynatılabilir, alttaki yönetim çubuğu da sesi kapat, ileri git vs. işlemlerini gerçekleştirerek sunuyu yönetmeyi sağlar.



Şekil 4: Kombi eğitiminden bir görüntü

Eğitimlere ulaşma sayısı o eğitim paketinin başarısını ortaya koymaktadır. Müşteriler eğitimlerin ve ilgili dokümanların yetmediği yerde portaldaki forum aracılığı ile sorularına yanıt bulurlar.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada firmaların müşterilere sundukları desteğe, Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı ile alternatif bir bakış açısı getirilmiştir.

Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı'nı kullanan firma; müşterilerinin memnuniyetini ve gerçekleştirmiş olduğu sosyal sorumluluk ürünü ile piyasadaki itibarını arttırmış olacaktır. Ayrıca bu tarz bir ürün satış rakamlarında önemli bir artışa neden olabilecektir. Müşteri tarafından bakıldığında ise, müşteriler satın aldıkları ürünü etkin bir şekilde kullanabileceklerdir.

Ürünler için hazırlanan Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı'nda verilen pratik bilgiler, animasyon ve video aracılığı ile sunularak müşteriler için daha da akılda kalıcı bir etki uyandırılabilir.

Ürünler için ürün paketi içinde verilen kullanma kılavuzlarına ek olarak, müşterileri Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı'nın olduğu internet sitesine detaylı bilgi için yönlendirme yapılabilir.
İnternet erişimi olmayan kullanıcılar da göz önünde bulundurularak ürün ile birlikte 1 aylık internet kullanım paketi ile Müşteri Bilgilendirme E-Öğrenme Portalı'na bilgi için yönlendirme yapılabilir.

Ürün ile ilgili bilgiler cd halinde paketlenebilir, kullanıcı iletişim bilgileri ürün satışı sırasında alınarak ürün ile hazırlanan cdler teslim edilebilir.

KAYNAKLAR

[1] Yazıcı, S., E-Öğrenme: İnsan Kaynakları Eğitiminde Stratejik Dönüşüm, İstanbul: Alfa Yayınları, 2004.

[2] Rosenberg, M.J., E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age, New York: McGraw-Hill, 2001.

[3] Morrison, D., E-Learning Strategies: How to get Implementation and Delivery Right First Time, New York: Wiley, 2003.

[4] Carliner, S., Shank, P., The E-Learning Handbook, New York: Pfeiffer, 2008.

[5] Rosenberg, M.J., Beyond E-Learning, New York: Pfeiffer, 2008.

[6] http://msdn.microsoft.com/tr-tr/vstudio/products/ bb931214(en-us).aspx (Erişim Tarihi: 07.01.2009)

[7] http://www.bilgiportal.com/v1/idx/10/520/PHP/makale/PHP-ve-Nesneye-Ynelik-Programlama.html (Erişim Tarihi: 07.01.2009)

[8] http://www.microsoft.com/sqlserver/2005/en/us/overview.aspx (Erişim Tarihi: 12.01.2009)

[9] http://www.ceviz.net/c-programlama-dili-net-framework-ve-programlama-dilleri-tarihinde-onemli-adimlar_a218.html (Erişim Tarihi: 12.01.2009)

[10]http://www.aspwebhosting.com/pricing_asp.htm (Erişim Tarihi: 12.01.2009)

[11]http://www.cihanturgut.com/charp-ogreniyorum/ortak-dil-calisma-platformu-clr/ (Erişim Tarihi: 12.01.2009)

[12]http://www.viessmann.com.tr/ (Erişim Tarihi: 15.01.09)

[13]http://www.airties.com/default.asp?dil=tr (Erişim Tarihi: 18.01.09)