

Sosyal ve Bilgi Teknolojilerinin İş Yönetimi ve Organizasyonu Üzerine Etkileri

Murat BAŞEL¹

Özet

Teknoloji yeniliği, yenilik de başarıyı getirir. Zaman tüketiminin önemli ve bu yarışın oldukça hararetle geçtiği günümüz iş dünyasında, sosyal teknoloji ve bilgi teknolojisi bir hayli önem kazanmaktadır. Bulduğumuz dijital çağda inovasyon da başarıya götüren en etkili yoldur.

İş dünyası için inovasyonun bir şeyleri daha farklı, daha akıllıca ya da daha iyisini yapmaktır ki bu da kalite ve üretimde pozitif bir farklılık kazandıracaktır. Şu anda, internetten alışveriş, dijital pazarlama, sosyal ağlar, dijital iletişim vs. gelişen sosyal teknoloji ve bilgi teknolojisinin en çarpıcı örneklerdir. Doğru iş planlaması, etkili pazarlama, dünya çapında satışlar, sistematik yönetim, müşteriye hızlı destek ve uzun zamanlı iş büyümesi ancak uygun değer seviyede sosyal teknoloji ve bilgi teknolojilerin bir arada kullanılmasıyla elde edilebileceği mümkün görülmektedir.

Bu amaçla, bu çalışma sosyal teknolojiyle bilgi teknolojisinin gelişen iş dünyası üzerindeki etkilerini incelemektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal teknoloji, Bilgi teknolojisi, İşletme ve Organizasyonu

1. GİRİŞ

Teknoloji yeniliği, yenilik de başarıyı getirir. Bu dijital çağda inovasyon başarıya götüren yoldur. İş dünyası için inovasyonun bir şeyleri daha farklı, daha akıllıca ya da daha iyi yapmaktır ki bu da kalite ve üretimde pozitif bir farklılık kazandıracaktır. Zaman tüketiminin önemli ve yarışın oldukça hararetle olduğu günümüz iş dünyasında, sosyal teknoloji ve bilgi teknolojisi oldukça önemlidir. Şu anda, internetten alışveriş, dijital pazarlama, sosyal ağlar, dijital iletişim vs. gelişen sosyal ve bilgi teknoloji dalgasından gelen en çarpıcı örneklerdir. Doğru iş planlaması, etkili pazarlama, global satışlar, sistematik yönetim, müşteriye hızlı destek ve uzun zamanlı iş büyümesi optimum seviyede sosyal ve bilgi teknolojileri olmadan mümkün görülmemektedir.

1 Doktora Öğrencisi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, mbasal40@hotmail.com

Önem ve Amaç

Her işletme için başarı belirli faktörlere bağlıdır. Doğru analiz, doğru teknolojiyi kullanma ve gelecek için vizyon sahibi olmak bunlardan bazılarıdır. Son yirmi yılın araştırmaları, teknolojiye yatırım yapan ve inovasyon yolunu seçen işletmelerde Pazar payı, finansal figürler ve rekabette öne çıkmayı artırdığı görülmektedir. Sosyal ve bilgi teknolojisi spesiik veri analizi yapma ve buna göre iş dünyasındaki gidişatınızı planlama imkanı sağlayan teknolojidir. Aynı zamanda, kompleks problemlerinizi çözmeyi ve işletmenizin gelecekteki büyümesini planlamayı sağlar. Modern çağda dijital pazarlama, ürünlerinizi yada hizmetlerinizi evinizde oturduğunuz yerden bile küresel pazara sunma ve pazarlama imkanı sağlayan bir harika bir araçtır. Küresel bir organizasyon oluşumu sağlayan bulut bilişimi ve modern iletişim sayesinde, dünyanın her yerinde sanal ofisler yönetebilirsiniz. Bu amaçla, bu çalışma sosyal ve bilgi teknolojisinin gelişen iş dünyası üzerindeki etkilerini incelemektedir.

Araştırmalar ve Bulgular

Yapılan araştırmalar sosyal ve bilgi teknolojilerinin iş dünyasında hayati önem taşıyan etkilerde bulunduğunu göstermektedir. Bu önemli başlıklar aşağıda açıklanmaktadır.

Doğru Karar Verme

Hızlı ve doğru karar vermek iş dünyasının kalbidir. Her başarılı işletme yönetimin doğru karar vermesini sağlayan geniş çaplı pazar araştırması yapmak zorundadırlar. Pazar araştırması pek çok yolla yapılabilmektedir: Online incelemeler, forumlar, bloglar, World Wide Web kullanarak grup tartışmaları ve raporlar. Günümüzde Big data, Google analitikler ve Microsoft CRM Dinamik ler de karar vermede etkili olan faydalı bilgileri elde etmenin araçlarından. Bu online araçlar hem potansiyel kitlelerden geri dönüşler sağlar hem de insan hatasından kaynaklanabilecek riskleri minimize eder.

Pazarlama ve İşletme Bütçeme

Önce hedef kitleyi belirleyen ve sonrasında onların eğilim ve ihtiyaçlarını gözlemleyen bir pazarlama yönetimi işletme için başarının kalbidir. Pazarlama, büyümede etkili olan halkla iletişim, reklam, promosyon ve satış kapsar. Pek çok pazarlama yöntemi potansiyel müşterilere ulaşmaya yardımcı olabilir ancak dijital pazarlama ürünleri yada hizmetleri dünyaya pazarlamanızı sağlayan modern bir fenomendir. Search engine optimization

(SEO), pay per click (PPC), bloglama, tartışma forumları, email, SMS, MMS, sosyal medya pazarlama ve akıllı teleon uygulama reklamları gibi pekçok konsepti içeren çok geniş bir terimdir. Şu anda web market çok hızlı bir şekilde patlayan iş hacmine sahiptir. Çünkü çoğu girişimci anladı ki, iş dünyasında uzun dönemli başarı internette dijital varlık olmadan mümkün değil. İnternete her yıl milyonlarca yeni web siteleri eklenmektedir.

Müşteri Desteği ve Memnuniyeti

Daha yüksek seviyede müşteri memnuniyetine ulaşmanın anahtarı gerçek zamanlı müşteri desteği prosesidir. İşletme başarısı müşterilerin ihtiyaçlarını, eğilimlerini, davranışlarını ve memnuniyet seviyelerini bilmekten geçer. Etkili iletişim müşterilerin isteklerini, problemlerini ve bunların çözümlerini anlamada eniyi yoldur. Sosyal ve bilgi teknolojisi veya internet teknolojisi sayesinde gerçek zamanda potansiyel ya da mevcut olan milyonlarca müşteri ile iletişime geçilebilmektedir. Bu teknolojinin iletişim kanalları email, webinar, sosyal medya, üye portalları, online dergi ve gazeteler, akıllı teleon aracılığıyla multimedya mesajlaşmalardır. Girişimci işletmeler, müşteri davranışı ve ihtiyacını anlamak konusunda önemli veriler tutan tüketici iletişimli yönetim sistemlerini (customer relationship management systems (CRM)) kullanırlar.

Kaynak Yönetimi ve Küreselleşme

Kaynak yönetimi işletme başarısında hayati öneme sahiptir. Yöneticinin manuel olarak bütün kaynakları yönetmesi oldukça zordur. Bu kaynaklar, maddi, finansal veya insan kaynakları gibi kısımları içerebilir. Kullanıcının girdiği kompleks problemlerin kolaylıkla çözümlenme otomasyonunda sosyal ve bilgi teknolojisi oldukça önemli rol oynar. On yıl önce kaynak yönetimi çözümlerinin çoğu masaüstü bilgisayar tabanlıydı. Yazılım mühendislerine bulut bazlı EPR (Enterprise Resource Planning) çözümleri girmek için olanak sağlayan internet ve bulut teknolojisi sayesinde, şimdi, yöneticiler sanal ortamda organizasyonel kaynaklarını dünyanın her yerinden kişisel bilgisayar, laptop, tablet veya akıllı telefonlarını kullanarak görüntüleyebilir ve yönetebilir. Bu konsept küreselleşme fikrini ortaya çıkardı. Dünyada Microsoft, Google, Amazon, McDonalds gibi çokuluslu şirketlerin çoğu dünya çapında sanal veya fiziksel ofislerini ve çalışanlarını yönetmek için bu bulut bazlı çözümleri kullanır.

Değerlendirme

Sosyal ve bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanması iş dünyasında radikal değişiklikler gerçekleştirdiğini göstermiştir.

- ✓ Online alışveriş, bir dükkandan yapılan alışverişten daha etkilidir.
- ✓ Dijital pazarlama, yüksek maliyetli gazete, dergi, televizyon ve radyo reklamlarından daha etkilidir.
- ✓ Sosyal ağlar, klüplere gitmekten daha etkilidir.
- ✓ VoiP iletişim, eski tarz telefon görüşmelerinden daha etkilidir.
- ✓ Bulut iletişim, özel bilgisayar ağından daha etkilidir.

İnovasyon paradigmasını benimseyen işletmelerin aşağıdaki karakteristikleri taşıma eğilimindedirler:

- ✓ Daha doğru iş planlaması
- ✓ Daha etkili pazarlama
- ✓ Daha sistematik yönetim
- ✓ Anlık müşteri desteği

Kaynakça

Y. M. Abu Amuna, M. J. Al Shobaki, S. S. Abu Naser, International Journal of Information Technology and Electrical Engineering, ITEE, 2017, 6 (2), pp.1-9.

T. L. Wheelen, J. D. Hunger, A. N. Hoffman, C. E. Bamford, "Strategic Management and Business Policy Globalization, Innovation, and Sustainability" Fourteenth Edition, Pearson Education, Inc. 2015.

Business Models and Drivers for Next-Generation IMS Services, Comprehensive Report, International Engineering Consortium, 2007.

<https://www.linkedin.com/pulse/role-information-technologybusiness-success-abid-afzal-butt>

<https://www.oksbdc.org/why-is-technology-important-inbusiness/>

<https://www.business2community.com/techgadgets/importance-information-technology-business-today01393380#o6pCsHPD5lJQZ2Iy.97>