

2015-2016 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ FARK YARATAN İK PROJELERİ

4/3/2017

White Paper / PERYÖN Yayınlar 2017.14

2015-2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri Fark Yaratan İK Projeleri kategorisi finalisti LC Waikiki'nin kategoriye yönelik sorulan sorulara cevaplarını kapsar.

Derleyen ve Yazan

LC Waikiki, PERYÖN

2015-2016 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ

ÖDÜLLERİ FARK YARATAN İK PROJELERİ

WHITE PAPER / PERYÖN YAYINLAR 2017.14

ÖNSÖZ

2008 yılında beri verilen PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri'nin ana amacı, insan kaynakları yönetimi alanında yenilikçi / yaratıcı ve başarılı uygulamaları tanımak, örnek teşkil eden nitelikteki çalışmalarını sektöre kazandırmak, iyi örneklerden kazanımlar sağlayarak, sektörün ve uygulamaların gelişimine katkıda bulunmaktır.

Bilgi paylaşımı misyonumuz kapsamında hazırladığımız "White Paper"larımızda 2015-2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülü finalisti olan ve başarı ödülü kazanan firmalarımızın süreç motivasyonlarından, ölçümlenen uygulama sonuçlarına kadar tüm detaylarını özet olarak bulacaksınız.

Kaynak dokümanımızın, kurumlarınızdaki iyileştirme planlamanız için yol gösterici olabilmesini dileriz.

PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Finalistleri**
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi

LC Waikiki



1. Projeyi kurum içinde başlatan motivasyon nedir?

2013 yılı sonunda Mağazacılık Eğitim ve Gelişim Müdürlüğü tarafından yapılan eğitim ihtiyaç analizi araştırmasında LC Waikiki'de müşteri hizmeti alanındaki gelişime açık noktalar için bir "müşteri hizmeti kalitesini artırma" proje planı oluşturulmuştur. Mevcut durum incelemesine kaynak sağlayan veriler arasında ise; kişisel, mağaza, bölge ve kurum bazlı olarak incelenen gizli müşteri ziyaretine ait puanlar ve geri bildirimler, müşteri şikâyetleri raporları, olay durum tespit tutanakları ve pazar araştırma raporları da yer almaktadır.

WAISIMO bilgisayar oyunu proje çalışmasına müşteri hizmeti proje planının bir parçası olarak başlanmıştır. İki yıl süren bir çalışmanın ürünü olan WAISIMO, gerçek bir LC Waikiki mağazasında yaşanabilecek birbirinden farklı senaryoları sanal ortamda çalışanlara yaşatarak, operasyonel işler ile müşteri hizmetini bir arada yürütebilme, öncelikleri doğru belirleyebilme, zor durumlar ve zor müşteriler ile başa çıkabilme gibi yetkinlikleri, LC Waikiki hizmet standartları çerçevesinde, sanal ortamda risksiz şekilde deneyimleyerek geliştirme amacını hedefleyen, Türkiye'de ve dünyada kendi alanında ilk olma özelliğine sahip bir eğitim oyunudur. Projenin ismi Waikiki, Simülasyon ve Oyun kelimelerinin kısaltılmasından oluşmaktadır.

X, Y ve Z kuşağı çalışanlarının odağı olabilmek için bu eğitim oyunlaştırma (gamification) metoduyla, teknoloji destekli bir şekilde tasarlanmıştır. Perakende sektöründe çalışan devir hızının yüksek olmasının yanı sıra geniş bir coğrafyaya yayılmış olan çalışan kitlesine en hızlı ve kolay şekilde ulaşabilme durumu projenin kurum içerisindeki motivasyonunu artırmıştır.

2. Projenizdeki yaklaşımınız ve bu kapsamda yaptığınız çalışmalar/metodolojisi hakkında bilgi verebilir misiniz?

İhtiyaç Analizi

Yöneticiler ve saha çalışanları ile odak grup toplantıları, bire bir görüşmeler ve elektronik ortamda eğitim ihtiyaç analizi anketi ile yapılmıştır.

Tasarım

Projenin başlangıç noktası olan ihtiyaç analizi çalışmalarının ardından, mağazacılık ve müşteri hizmeti tecrübesine sahip eğitim uzmanlarından oluşan bir ekiple sanal mağazada yaşanacak gerçeğe uygun aşağıdaki konu başlıklarını içeren senaryolar yazılmıştır:

- Müşteriyi fark etme / Karşılama
- Yardım isteyen müşteri
- Mankendeki ürünü isteyen müşteri
- Çoklu alışveriş yapan müşteri
- Farklı bedende ürün arayan müşteri
- Ürün bilgisi isteyen müşteri
- Tadilat talebi ile gelen müşteri
- Defolu ürün talep eden müşteri
- Alternatif ürün önerme
- Sinirli müşteri
- Kararsız müşteri
- İade - değişim
- Kasa hizmeti

LC WAIKIKI

PERYÖN ÖDÜL

PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Finalistleri**
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi



Oyunda puan kazanma mantığı, puan kazanımına etki edecek olan güler yüz endeksi, operasyonel işlere dair senaryoların yazılması gibi alanlarda da çalışmalara başlanmıştır. Oyunda yer alacak müşteri profilleri LC Waikiki müşteri profillerine göre analiz edilmiş ve yazılım firması grafik ekibine çizimler bu doğrultuda yaptırılmıştır. Aynı zamanda oyunda yer alan ve oyuncuya anlık olumlu ve olumsuz geri bildirimler veren erkek ve kadın mağaza müdürü karakterleri de LC Waikiki mağaza müdürü profili çalışılarak oluşturulmuş ve gerçeğe uygunluk hedeflenerek yazılım firması grafik ekibine çizimler bu doğrultuda yaptırılmıştır.

Yazılım

Web platformunda ve mobil platformlarda (Android ve iOS) erişilebilen WAISIMO'nun kodlama, yazılım, grafik çizim işleri, e-öğrenme ve oyunlaştırma konularında tecrübe sahibi olan HRİKA Çözümler isimli firma tarafından yapılmıştır.

Test Aşaması

Yaklaşık 1,5 yıllık çalışmanın ardından WAISIMO'nun ilk versiyonu LC Waikiki'nin eğitim ve gelişim uzmanlarının kullanımına açılmış, oyun belli bir süre oynanarak hem yazılımsal hem de kurgusal hata ve eksiklikleri giderilmiştir.

Pilot Uygulama

Yaklaşık 3 aylık test aşamasının ardından, yapılan ankete göre gönüllü olan 58 mağazanın yaklaşık 2.500 çalışanına 23.07.2015 tarihinde WAISIMO pilot uygulaması açılmıştır. 3 aylık pilot uygulama süresince kullanıcı aktiviteleri, sorulara verdikleri yanıtlar, oyunda kalma süreleri ve senaryoların etkisi, sıkça yapılan hatalar ölçülmüş, kullanıcı soruları ve talepleri yanıtlanarak yazılım hataları düzeltilmiştir.

Projenin Hayata Geçişi

16.10.2015 tarihinde yapılan bütün düzeltme ve geliştirmelerden sonra oyun tüm LC Waikiki mağazacılık saha çalışanlarının kullanımına açılmış, tüm çalışanların e-mail adreslerine kullanıcı adı ve şifreleri gönderilmiştir.

04.12.2015 tarihi itibarıyla yaklaşık 2.500 kişilik merkez çalışan kadrosunun da kullanımına açılan WAISIMO, merkez çalışanlarının sanal bir mağazada müşteri hizmeti ile birlikte indirim etiketi uygulaması, ürün transfer gönderimi gibi operasyonel işleri deneyimleyebilmeleri, sahayla olan bağlarını ve iletişimlerini daha da güçlendirebilmeleri gibi konularda fayda sağlamaya devam ediyor.

3. Projede karşınıza çıkan sorunlar neler oldu? Nasıl çözdünüz?

WAISIMO dünyada ve Türkiye'de perakende sektörünün ilk oyunu olduğu için referans alabileceğimiz bir yazılım yoktu. Eğitim oyununun yazılım süreci tamamlandıktan sonra oyun içerisinde çeşitli yazılım hataları tespit edildi ve bu sorunlarının çözümü için iş ortağı firma ile birlikte ilerlendi.

4. Yönetim takımlarının projedeki rolleri neydi? Projenin içine nasıl dahil olmalarını sağladınız? Katkıları ne oldu?

Eğitim oyununun tasarım aşamasında yapılan çalışmalarda şirketin yönetici takımı ile sık sık bir araya gelinerek fikir alışverişlerinin yapıldığı toplantılar organize edilmiş ve kişilerin önerileri dikkate alınarak uygulamaya konulmuştur. Böylece yönetici takımının da kendi fikirlerini uygulama içerisinde görmeleri ile sahiplenme duyguları artırılmıştır.

LC waikiki

PERYÖN ÖDÜL

PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - *Finalistleri*
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi



5. Proje sonuçlarını nasıl değerlendirdiniz? İş hedeflerine ulaşılmasına nasıl katkı sağlıyor?
Projenin sürdürülebilir olması ile ilgili yöntemleriniz neler?

Oyun altyapısında hazırlanan güçlü raporlama sistemi ile kimlerin oyuna giriş yaptığı, ne kadar süre oyunda bulunduğu, hangi tür sorulara doğru, hangi tür sorulara yanlış cevap verdiği, görevini yaparken önceliklerini nasıl belirlediği, hangi aşamalarda güçlü, hangi aşamalarda gelişime açık özellikler sergilediği kişi, mağaza ve bölge bazlı olarak raporlanabilmektedir. Eğitimin davranışa dönüşmesi noktasında ki ölçümleme yöntemlerinden biri de mağazalarda müşteri hizmeti kalitesini ölçümlemek amacıyla kullanılan Gizli Müşteri uygulamasıdır. Eğitimi deneyimleyen ve deneyimlemeyen kişilerin gizli müşteriden aldıkları hizmet puanları sonuç değerlendirmesinde analiz edilmektedir.

Yaklaşık 20 bin çalışanın kullanımına açılan WAISIMO'yu çalışanların hızlı ve kolay ulaşabildikleri bir bilgi kaynağı olarak konumlandırmak, eğlenerek öğrenme deneyiminin keyifle yaşandığı bir platform olarak benimsetmek amacıyla projenin devamlılığı için tutundurma çalışmaları yapılmaktadır.

Eğitim oyununa katılanlar arasında çeşitli yarışmalar düzenlenmekte ve Facebook ve Twitter gibi sosyal medya kanalları için hazırlanan WAISIMO sayfalarından kullanıcılara ulaşılmaktadır. Ayrıca haftalık olarak çalışanların aldığı puanların sıraya koyulduğu bir liderler tablosu yayınlanmakta ve her haftanın en yüksek puan alan oyuncularına sürpriz hediyeler gönderilmektedir. WAISIMO katılım oranı en yüksek olan bölge ve mağazalara da sürpriz hediyeler gönderilerek bu hediye teslimlerinin haberleri yapılmakta, sosyal medya ve kurum içi iletişim kanallarında bu haberler duyurularak katılım oranları artırılmaktadır.

6. Bu alanda proje geliştirmek isteyen kurumlara tavsiyeleriniz neler olur?

Projenin hizmet edeceği hedef kitlenin görüşlerinin alınarak ihtiyacın doğru tespit edilmesi, hedef kitlenin sahiplenme aşamasına kolaylık sağlayacaktır. Aynı zamanda yazılım süreçlerinde şirket bünyesinde yer alan bilgi teknolojileri departmanı (var ise) iş ortağı olarak çalışılan yazılım firması ile bir araya getirilerek fikir alışverişinin yapılması projenin etkinliğinde önemli rol oynamaktadır.