StratejiCo.

Çevik Yaklaşımla Sadık Müşterilere Sahip Olabilirsiniz

17 Nisan 2019

Dijital çağı yaşadığımız günümüzde, alışılagelmiş şirket yapılarının ve yönetim biçimlerinin de değişmesi gerekiyor. Bu dönüşüm sürecinden geçmeyen şirketlerin sürekli ve hızla değişen bu ortama ayak uydurması mümkün olmuyor. Değişimin hızının ve kapsamının belirlenemediği, öngörü yapmanın anlamsızlaştığı ve zorlaştığı bu dünyaya

{VUCA} dönemi adı veriliyor. Açılımı, değişken (volatile), belirsiz (uncertain), karmaşık (complex) ve muğlak (ambigious) olan {VUCA} döneminde olması artık güçleşiyor.



Dijital çağın ve {VUCA} döneminin beraberinde getirdiği gereksinimleri karşılayarak en yüksek performansına hızlı ve doğru biçimde ulaşmak isteyen şirketler, geleceğin yönetim yaklaşımı olmaya aday, {Çevik (Agile) yaklaşım}a yöneliyor.

1990'ların ikinci yarısında ortaya çıkan {Çevik yaklaşım}, iş yapış biçimlerini iyileştirerek hem iş yerindeki motivasyonu artırıyor hem de bir şirketin müşterisinin gerçek ihtiyaçlarına uygun daha kaliteli ve hızlı hizmet vermesini sağlıyor. Diğer bir deyişle, Çevik dönüşüm geçirmiş bir şirket olmak demek, çalışanların önce kendilerine, sonra şirkete ve son olarak müşterilere değer katması demek. Kısacası, motivasyonu yükselen çalışanlar sadık müşterilere sahip olmayı garantiliyor.

> Şirket yapısının Çevik yaklaşımla yeniden düzenlenmesi, müşterilere nasıl bir avantaj sağlıyor? Çevik yaklaşımlı şirketler müşterilerine neler kazandırıyor? Projelerin Çevik yaklaşımla yönetilmesi hem süreçleri hem de ortaya çıkan son ürünü nasıl iyileştiriyor?

Çevik Yaklaşım Müşteriler İçin Fark Yaratır

{Çevik yaklaşım}, şirketin sadece çalışanları için değil, müşterileri için de fark yaratıyor. Bu yaklaşımın müşteriler açısından en önemli farkı, iş süreçlerinin odağına müşteriyi koyması. Çevikliğin on iki prensibi bulunuyor ve bunlardan ilki, bir numaralı önceliğin müşteri memnuniyeti olması.

Şeffaf ve Sürekli İletişim

Proje ya da ürün geliştirilirken Çevik formüllerden yararlanmanın temel kuralı **müşteriyle açık ve sürekli bir iletişim kurmak**. Sürecin baştan sona her noktasına dahil edilen müşteri, ekibin bir parçası olarak görülüyor. Proje ekibi ile müşteri arasındaki bu yakın işbirliği sayesinde müşteri anlık geri bildirimler yapabiliyor, böylece beklenti ve isteklerini bu süre zarfında güncelleyebiliyor; bu da müşteri memnuniyetini artırıyor.

Esnek İş Yapış Süreci

{Çevik yaklaşım}ın kendine has yapısı **iş yapış sürecine esneklik kazandırıyor**. Projenin yaşam döngüsü sabit bir biçimde planlanmadığından, süreç boyunca eğer bir değişiklik gerekirse, ekibin projeyi buna adapte edebilme olanağı doğuyor. Öncelikler ve gereksinimler, projenin her aşamasında, müşterinin amaçlarına ve ihtiyaçlarına göre yeniden düzenlenebiliyor. Elde edilen son ürünü sil baştan değiştirmek yerine, süreç içerisinde kısa periyotlarda yapılan testler sayesinde, bir değişikliğe gerek duyulup duyulmadığı ortaya çıkarılıyor. Bu esnek sürecin belli noktalarında yapılan değişikler, sonucun hem hızlı hem de düzgün olmasını sağlıyor. Bu değişim kabiliyeti ve esneklik, müşteriye pazarda rekabet avantajı kazandırıyor.

Aşamalı Geliştirme

{Çevik yaklaşım}ın esnek bir yapıya sahip olmasını sağlayan özelliği, müşteriye teslim edilecek **ürün/hizmetin kısa ve belirli periyotlarla geliştirilmesi**. İşin bütünü parçalara bölünüyor ve bunlar hızlı bir biçimde tamamlanabilen döngüler şeklinde yürütülüyor. Düzenli yapılan toplantılarla, sürecin gelişimi ve mevcut sorunlar değerlendiriliyor. Bu da bu sorunların çözümlerinin hemen o anda, hızlı ve etkili bir şekilde yaratılmasını sağlıyor. Proje ekibinin gerek kendi içindeki, gerekse müşteriyle arasındaki

şeffaf iletişim ile, ürün/hizmet sürekli iyileştirilmeye devam ediliyor. Üretkenlik bu kısa periyotlar sayesinde artınca, ürün/hizmet belirlenen tarihte tamamlanmış oluyor. Üstelik, bir önceki madde de bahsettiğimiz gibi, gerekli değişikliklerin süreç boyunca yapılması ortaya çıkan ürünün tam müşterinin istediği gibi olmasını sağlıyor.

Özetlemek gerekirse, {Çevik yaklaşım}ın geleneksel yöntemlerden farkları değişime açık bir esneklikte olan yapısı ve müşteriyi odağına yerleştirerek onunla şeffaf bir iletişim kurması. Bu sayede Çevik bir şirketle çalışan müşteriler, süreç boyunca değişikliklerle şekillenen, sektördeki rekabette onları ileri taşıyacak kalitede ve özelliklere sahip olan bir ürün/hizmeti, planldıkları süre zarfında elde edebiliyor. Şirketinizin {Çevik yaklaşım}ı benimsemesi, verdiğiniz hizmetlerden memnun olan, sadık müşteriler kazanmanızı sağlıyor.

Soru ve Yorumlar Makale hakkındaki soru ve görüşlerinizi duymaktan memnuniyet duyacağız. info@stratejico.com adresinden bize ulaşabilirsiniz.

Hakkımızda StratejiCo. 1987 yılından beri uluslararası firmalara ve kamu kurumlarına araştırma, analiz, stratejik yönlendirme, itibar yönetimi, kriz yönetimi, kurumsal değerler ve ilişkiler, organizasyonel dönüşüm ve çevik yapı yönetimi, çalışan ve sendika ilişkileri, hükümetle ilişkiler ve topluluk bağlılığı ve katılımı alanlarında hizmet sunan iletişim ve ilişki yönetimi konularında uzmanlaşmış bağımsız bir stratejik danışmanlık firmasıdır.