

BİLGİ YÖNETİMİ AÇISINDAN FİRMA/KURUM ANALİZİ

Mahmut KARAHAN*

Giriş

Dünyanın en köklü gayrimenkul danışmanlık markası olan Coldwell Banker, 1906 yılından bugüne kadar sektörün öncüsü olan, profesyonellik ve güvenilirlik standartlarını belirleyen bir kurum olmuştur. 110 yıllık tarihinde konut, lüks konut ve ticari gayrimenkul danışmanlığı alanlarında aracılık hizmetleri veren ve zaman içinde milyonlarca insanın hayalinin gerçekleşmesine yardımcı olan bir marka haline gelmiştir. Merkez ofisi New Jersey'de bulunan ve %100'ü halka açık olan Realogy Group'un en büyük markası olan Coldwell Banker, bugün 6 kıtada ve 52 ülkede gayrimenkul danışmanlık hizmetleri vermeye devam ediyor. 3.600 ofiste 100.000'i aşkın gayrimenkul danışmanı ile büyük Coldwell Banker Ailesi olarak sektörümüzde açık ara liderliğini sürdürüyor.

2013 senesinde girişimcilik ruhunu profesyonellik ile birleştirerek Türkiye'de hizmet vermeye başlayan Coldwell Banker Türkiye gayrimenkul sektörünün geleceğini değiştirerek hızla büyümeye devam etmektedir.

Coldwell Banker Ofisi Profesyonel Yönetim Kadrosu:

Broker Ofis

Broker Saha (Koç)

Ofis Yöneticisi

Ofis Asistanı

Pazarlama Yöneticisi

Mali İşler Yöneticisi

Mimar

Hizmet Alanlarını

Konut

Lüks Konut

Ticari Gayrimenkul

Kat Karşılığı

Kentsel Dönüşüm

Proje Satış

Arsa

Coldwell Banker'ın ve faaliyet alanları resim-1'de gösterilmektedir. Bu çalışmanın devamında Coldwell Banker Türkiye özünde Go gayrimenkul ofisinin bilgi yönetimi ve firma analizi değerlendirileceğinden dolayı, bundan sonraki kısımlarda Go gayrimenkul ile ilgili bilgiler yer alacaktır.

* İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, SBE öğrencisi.

Go Gayrimenkul, Bağcılar, Küçükçekmece, Bahçelievler sınırları içerisinde bulunan Basın Ekspres yolu üzerinde ticari, konut ve arsa ile ilgili danışmanlık hizmeti vermektedir. Ofis içerisinde 15 gayrimenkul Danışmanı, 3 Broker, 2 Asistan, 1 avukat, 1 mimar olmak üzere toplamda 22 kişi bulunmaktadır.

Go Gayrimenkul'un almış olduğu ödüller;

- 2018** International Circle Club Üyeliği
- 2018** International Diamond Club Üyeliği
- 2017** Premier Ofis Ödülü **Türkiye Geneli**
- 2017** Blue Stars Bölge Kupası **İstanbul**
- 2017** Türkiye Geneli Ticari + Konut Kategorisi En Fazla **Türkiye Birincisi**
Ciro
- 2017** Türkiye Geneli Ticari + Konut Kategorisi En Fazla **Türkiye Sekizincisi**
Ciro
- 2017** Türkiye Geneli Ticari + Konut Kategorisi En Fazla **Türkiye Onuncusu**
Ciro
- 2017** Türkiye Geneli Ticari + Konut Kategorisi En Fazla **Türkiye Yedincisi**
Ciro
- 2017** 4.Çeyrek Avp. Yak. Ticari + Konut Kategorisi En **Avrupa Üçüncüsü**
Fazla Ciro
- 2017** 4.Çeyrek Avp. Yak. Ticari + Konut Kategorisi En **Avrupa Beşincisi**
Fazla Ciro

Go gayrimenkul ofisinde çoklu kullanıcı için internet indirme hızı 20 mbps, yükleme hızı 2 mbps' dir.

Kurum içi bilgilerin aktarılmasında önemli bir pay, şirketin kullandığı CBx programına aittir.(Resim-2) Müşteri bilgisi, gayrimenkul bilgisi, fiyat bilgisi, bölge dinamikleri bilgisi,portföy ekle-çıkarma, eğitimler, bölge projeler, konut satış fiyatları, fiyat analizleri, bölge raporu, müşteri raporlarıvb. birçok bilgi bu ERP üzerinde oluşturulan veri tabanında saklanır ve çalışanların kullanımına açılır.

Kurum Google alt yapısı kullanarak kurum içi bilgiler ayrıca Google Drive (Resim-3) adı verilen bir program ile paylaşılır ve bu programa bağlı bir harici diskte saklanır. Bu program kullanıcıların kendi belirlediği klasörlerin, yine kendi belirledikleri bir zamanda ve sıklıkta yedeklenmesini sağlamaktadır. Böylelikle çalışanların bilgileri düzenli olarak kaydedilmektedir.

Bu harici diske ait bilgilerin ve ERP programına kaydedilen bilgilerin güvenliğinin sağlanması için iki altyapıya ait bilgiler bulut teknoloji kullanılarak ikinci kez yedeklenmektedir.

Kurum gayrimenkul sektörü ile alakalı bilgiler için REIDIN (Resim-4) programında kullanılmaktadır. REIDIN, gelişmekte olan ülkelere odaklanan lider gayrimenkul bilgi şirketidir. Erişimi zor, kapsamlı ve güncel gayrimenkul veri ve bilgilerini kullanıcı dostu ve akıllı internet çözümleri ile gayrimenkul profesyonellerine sunarak, zamandan ve maliyetten tasarruf etmelerini sağlamaktadır. REIDIN, Veri & Araştırma, Teknoloji Ekipleri ve Global Bilgi Ortaklılarıyla kullanıcılarına kapsamlı ve detaylı gayrimenkul bilgi, analiz ve araştırmaları sunmaktadır. REIDIN kullanıcıları arasında gayrimenkul geliştiricileri, bankalar, mortgage ve sigorta şirketleri, emlak acenteleri , değerlendirme şirketleri, danışmanlık şirketleri ve devlet kurumları yer almaktadır.

2. Bilgi Yönetimi Stratejileri

Go gayrimenkul ofisinde elde etme yöntemini kullanarak, yani bilgi sahibi insanları işe alarak bilgiye sahip olur. Bu kişiler iş başlangıcında, yıl içerisinde, etkinliklerde bilgi paylaşımında bulunurlar. Bu firmanın bilgiye sahip olma konusundaki temel stratejisidir.

Aynı zamanda Türkiye genelinde başarılı olmuş Gayrimenkul Danışmanları tarafından da tecrübe paylaşımı adı altında bilgi tazeleme yada bilgi paylaşımı yapılmaktadır.

Ödüllendirme ise genel müdürlük tarafından belirlenen ciro bazında sıralamalara göre, derecelendirme, etkinliklere ücretsiz katılım, kupalar, plaketler vb. ödüller ile teşvik etmeye çalışılmaktadır. Aynı zamanda ofis içerisinde yurt dışı-ıçi geziler, hediyeler verilerek bu strateji uygulanmaktadır.

Go gayrimenkul açılışında itibaren 40 gayrimenkul hedefi doğrultusunda işe alımlar yapmaktadır. İşe alımlar sırasında adaylara yapılan testler sonrasında mülakat yapılarak belirlenen adaylar genel merkezin vermiş olduğu başlangıç ve teknoloji eğitimi alarak işe başlamış olur.

Genel merkezin düzenlemiş olduğu 3 ayda bir GENLUE, yılda bir defa ve tüm Türkiye'den gelen danışmanların katılımıyla gerçekleşen eğlence etkinliklerinde katılımcıların birbirleriyle temasa geçip hem tanışmak hem de suskun bilgiyi ortaya çıkarılması amaçlanır.

Ofis içerisinde her gün sabahları yapılan toplantılarda düzenli olarak rollpaly çalışmalarlarıyla danışmanların müşteri karşısında yapması gerekenleri, gelen itirazları karşılama, yaşanan problemlere karşı sorun çözümü gibi eğitimler yapılmaktadır.

Şirket, çalışanlarını eğitimlere göndererek günümüz teknolojisi ile geliştirilmiş yeni bilgiyi çalışanlarının benimseyerek firma içerisine taşımasını hedeflemektedir. Bu firmanın yaygın olarak kullandığı bir stratejidir ve yıllık bütçede bunun için pay ayrılmıştır.

Usta-Çırac ilişkisi ile bilgi yönetimi Ofis brokerlarını özenle takip ettiği bir bilgi yönetimi stratejisidir. İşe yeni başlayan danışmanlara tecrübeli danışmanlar birçok konuda eşlik ederler. Firma organizasyondaki bireyler arasında tecrübe veya kıdeme göre usta çırac ilişkisini kurar ve ustanın edindiği veya önceki tecrübelerinden sahip olduğu bilgiyi çırağa geçirmesini talep eder. Bu durumun usta tarafından sözlü olarak brokerlara bildirilir.

Go gayrimenkul açılışında itibaren 40 gayrimenkul hedefi doğrultusunda işe alımlar yapmaktadır. İşe alımlar sırasında adaylara yapılan testler sonrasında mülakat yapılarak belirlenen adaylar genel merkezin vermiş olduğu başlangıç ve teknoloji eğitimi alarak işe başlamış olur.

. Firmanın işe alımlarda belirlediği temel özellikler şunlardır:

- Yapılan ACES testi ile belirli karakterdeki kişilerin alımı
- Sabıka kaydının temiz olması
- Erkek adaylar için askerlik görevinin yapılmış olması veya en az iki yıl tecilli olması
- Adayın en az üniversite mezunu olması

Firmada takım çalışması önemsenir. Ofis brokerı sık sık ofis içerisinde danışmanlarla toplantı yaparak bilgi paylaşımlarını teşvik eder. Her gün saat 07:30'da toplantı gerçekleştirilerek danışmanlar bir gün öncesinin durumu hakkında bilgi sahibi olurlar. O günkü yapılacak görüşmelerin değerlendirmesini, yaşanan problemlerle ilgili takım halinde fikir alışverişinde bulunarak, çözüme yönelik yaklaşımlar geliştirilir. Bu uygulamadaki amaç, bilginin operatör seviyesinde dahi çalışanlara aktarılmasıdır.

Bilgi Üretilmesi ve Aktarılması

Go gayrimenkul içerisinde bilgi aktarımı için faaliyetler uygulanıyor. Ofis içerisinde sosyal olan oluşturularak danışmanla arasında bilgi aktarımı sağlanıyor. Danışmanların sıcak içecekler ve yiyeceklerini alabilecekleri bir bölüm oluşturulmuştur. Bu bölüm içerisine dart, masa tenisi gibi oyunlar oynanabilir ve kitap okumak, dinlenmek için koltuklar konulmuştur. Bu faaliyetler danışmanlar arasında güven bağına geliştirmek konusunda oldukça yararlıdır.

Go gayrimenkul firması bilgi üretilmesi için yapmış olduğu ödüllendirme yöntemleri ile üretilen bilginin aktarılmasını ve saklamasını da hedeflemektedir.

Go gayrimenkul temel anlamda iki aktivite ile bilgi üretilmektedir;

Temel Araştırma; özel bir alana ait bir uygulama ya da kullanım olmadan araştırılan projenin temeli ve gözlenen gerçeklere dair yeni bilgi kazanılması için yapılan çalışmalardır. Temel araştırmayı firmada daha çok yeni bir portföyün araştırmasında kullanıyor. Yapılan araştırma ile bölgedeki fiyat aralıklarını, bölgedeki insan potansiyeli, bölgenin demografisi gibi bilgileri ortaya çıkartıyor. Ve bu bilgiler yapılan toplantılarla ve ofis içerisinde yapılan faaliyetlerle bilge aktarılıyor.

Uygulamalı Araştırma; yeni bilgi üretilmesi için yapılan özgün araştırmadır. Temel araştırmadan farklı olarak spesifik bir özel araştırmaya veya amaca yöneliktir. İnşaat maliyetleri, mülk sahibi işletme cirosu vb.

Aşağıda firmanın uyguladığı bilgi üretim süreçleri listelenmiştir:

I.Bilgi Üretimi: Bilgi üretim stratejisi örgütlerde bilgi üretimi için bireye mi, gruba mı, takıma mı yoksa bölüme mi odaklanacağını belirlenmesi ile oluşturulur. Go gayrimenkul bilgi üretimi konusunda daha çok bireye odaklanmaktadır. Elde etme yöntemi ile birey edinmiş olduğu bilgiyi pazarlarken hem ofis içerisinde ki danışmanlara hem de alıcılara bilgiyi aktarmaktadır.

Açık bilgi ise firma tarafından erişime açık bir şekilde arşivlenmiştir.

II. Bilgi Paylaşımı: Örgüt içerisinde bireyler ya da gruplar tarafından üretilen bilginin birbirlerine iletilmesi süreci bilgi paylaşımı diye adlandırılır. Bilgi paylaşımı Go ofisinde sosyal ve teknolojik yollarla yapılmaktadır. Sosyal yollar daha çok sözlü bilgi paylaşımını kapsamaktadır. Firmada bu bilgi paylaşımı genellikle ofis içerisinde yada sabah toplantılarıyla yapılmaktadır. Ofis sahibi bu bilgi paylaşım yolunu desteklemek amacıyla aşağıdaki hususlara önem göstermektedir:

- Hiyerarşinin güçlenmesinin önüne geçmektedir. Bu şekilde bilginin yönetici seviyesinden ast takımına daha kolay geçmesi planlanmaktadır.
- Merkezileşmeden uzak durulmaya çalışılmaktadır. Bu durum etkin bilgi yönetiminin ve paylaşımının önüne geçeceği düşünülmektedir.
- Bilgilerin paylaşılabilmesi için sosyal aktiviteler yapılmaktadır. Örneğin iş yemekleri ve etkinlikler gibi.

Teknolojik olarak ise firmada bilgi paylaşımı tüm Türkiye'den gelen portföy paylaşım mailleri, yeni portföylerin CRM programına kaydedilmesiyle sağlanır.

Etkin ve sürekli bilgi paylaşımı için örgüt içerisinde bir güven ortamının da oluşturulması gerekir. Bilgi değiş-tokuşunun açık bir şekilde yapılabilmesi için çalışanların yaratıcılıklarını, zekalarını, yenilik kapasitelerini ve tecrübelerini kullanabilmeleri ve kendilerini güvenli bir ortamda hissetmeleri gerekir. Go gayrimenkulde bu bağlamda çalışanları için uygun ortamı hazırlamıştır.

III. Bilginin Yapılandırılması: Coldwell Banker Türkiye bu konuda teknoloji açısından oldukça önem vermektedir. Yukarıda bahsi geçen CBx programı sayesinde edinilen bilgiler tüm kullanıcılar tarafından her zaman faydalanabilir. Bu program bilginin hem elektronik hem de geleneksel ortamlarda aktarılması için ayıklanması, sıralanması, düzenlenmesi, analiz edilmesi, raporlanması ve sınıflanmasını içerir. Coldwell Banker'de bilgi yapılandırılmaktadır. Firma bilgi yapılandırmasını iki şekilde gerçekleştirmektedir:

- a. Bilgi depolaması
- b. Bilgiye erişim

Bilgi depolaması Coldwell Banker' iki türlü gerçekleşir. Bir takım bilgiler yazılı olarak arşivlenmiş olsa da bilgi depolanması % 90 nın üstünde bir oranla elektronik ortamda yapılmakta ve bulut teknolojisi kullanılarak yedeklenmektedir.

Go gayrimenkul bilgi deposu veri tabanıdır ve bu veri tabanına erişim oldukça kolaydır. Firma elektronik ortamda arşivlediği bilgisini çalışanı ile paylaşmaktadır. (Resim-5)

IV. Bilginin Kullanılması: Örgüt içerisinde üretilen, paylaşılan ve yapılandırılan bilgi kullanılmadıkça, örgütün hiçbir işine yaramaz. Firma içerisinde bilgiler danışmanların müşterileri hakkında yapmış oldukları sunumlarda kullanılmaktadırlar. Müşterilere yapılan sunumlarda mülkler için hazırlanan fiyatlarda, bölge hakkında bilgi edinmek için kullanılır.

V. Bilginin Denetlenmesi: Örgüt içerisinde bilginin ne kadarının ürün, hizmet ya da süreçlerde kullanılacağı, onun sürekli denetlenmesini şart kılar. Bilginin denetlenmesi, örgütün geçmiş ve geleceğe yönelik bilgi işlem kapasitesi konusunda fikir sahibi olmasını sağlar. go gayrimenkulde oluşturulan portföy fiyatlarını ofis brokerları tarafından denetlenir.

Bilgi yönetimi sürecinde liderlik, grup amaçlarını veya organizasyonel hedefleri başarmak için gereksinim duyulan öğrenme süreçlerinde, diğer grup üyelerinin desteklediği bir süreç olarak tanımlanabilir. Dolayısıyla firmada bilgi yönetimini gerçekleştirecek kişi liderlik özelliklerine sahip olması gerekmektedir. Bu süreç içerisinde liderlin öncelikli görevi, organizasyonun bilgi varlıklarını harekete geçirerek bilgiden yarar sağlayabilmektir. Bu vasıflar doğrultusunda ofis brokerı görevlendirilmiştir.

Firma bilgi aktarılmasını çalışanlarının asli görevi olarak görmektedir ve bunun için bir ödül sistemi yoktur. Fakat bilginin üretilmesi Go gayrimenkul içerisinde bir ödül sistemine tabidir. Yapılan ciro miktarına göre çeşitli ödüller verilmektedir.

3. Bilgi Yönetimi Projesi

Bireysel bilgi hiçbir zaman organizasyonel bilgi ile yer değiştiremez çünkü bireysel bilgi organizasyonel bilgiyi tamamlayıcı, güçlendirici ve genişletici bir durumdur. Böylece bilgiden tam anlamıyla yararlanılarak bireysel beceriler, yetenekler, düşünceler ve yeniliklerin potansiyellerinden daha fazla fayda sağlayarak gelecekteki şirket etkinliğinin daha fazla olmasına imkan tanımaktadır.

Bilgi Yönetimi organizasyonların kendi tecrübelerini anlayarak ve kavrayarak bundan kazanç sağlamalarında yardımcı olmaktadır. Özellikle bilgi yönetimi aktiviteleri organizasyonların elde ettiği ve depoladığı bilgi üzerinden problem çözme, dinamik öğrenme, stratejik plan ve karar verme gibi durumlarda maksimum seviyede yararlanmalarına yardımcı olmaktadır.

Go gayrimenkul, REİDİN programını kullanarak müşterilerine daha doğru bilgi rakiplerine karşı daha çok bilgiye sahip olmayı hedefliyor. Bu program sayesinde bilgiyi daha etkin kullanmaktadır.

REİDİN programının Go ofisine getirmesi beklenen faydalar aşağıda listelenmiştir:

- Detaylı gayrimenkul ilanlarına ve fiyat verilerine erişmesi
- Türkiye'nin en geniş bina ve proje veritabanında arama yapılması;
- Gayrimenkul fiyat ve satış trendlerine ulaşılması;
- Arsa, Bölge ve Mahalleleri daha iyi değerlendirilmesi;
- Bölgesel verilerle karşılaştırma yapılması;
- Kesin bilgilerle yatırımlarınızı korunması;
- Gelişmiş arama, analiz ve harita araçlarını kullanılması;
- Tam arşivleriyle veri setlerine erişim sağlanması;
- Uluslararası etkinliklerden ve konferanslardan haberdar olunması;

Bütün bu yatırım planları ve mevcut durum Go gayrimenkulün bilgi yönetiminde bilgi teknolojilerinden faydalandığını göstermektedir.



Resim-1

CBX^{1.0} GO Özel Ağ CRM

PORTFÖY LİSTESİ [+ Portföy Ekle](#)

Portföy Yönetimi

- Portföy Ekle
- Portföy Listesi
- Portföy Paylaşımı
- Portföy Tarama
- Projeler

Blue Web Tv

- Online Eğitim
- Portföy Tanıtım
- Organizasyon
- Canlı Yayın

Müşteri Yönetimi

- Müşteri Ekle
- Müşterilerim

İşlem Bildirimi

- Portföy İşlem Bitirme

Veri Havuzu

- Bölge Projeleri **YENİ**
- Konut Satış Sayıları **YENİ**
- Demografi **YENİ**
- Fiyat Analizi **YENİ**
- Bölge Raporu **YENİ**

Portföy Listesi

Portföy Durumu İşlem Tipi

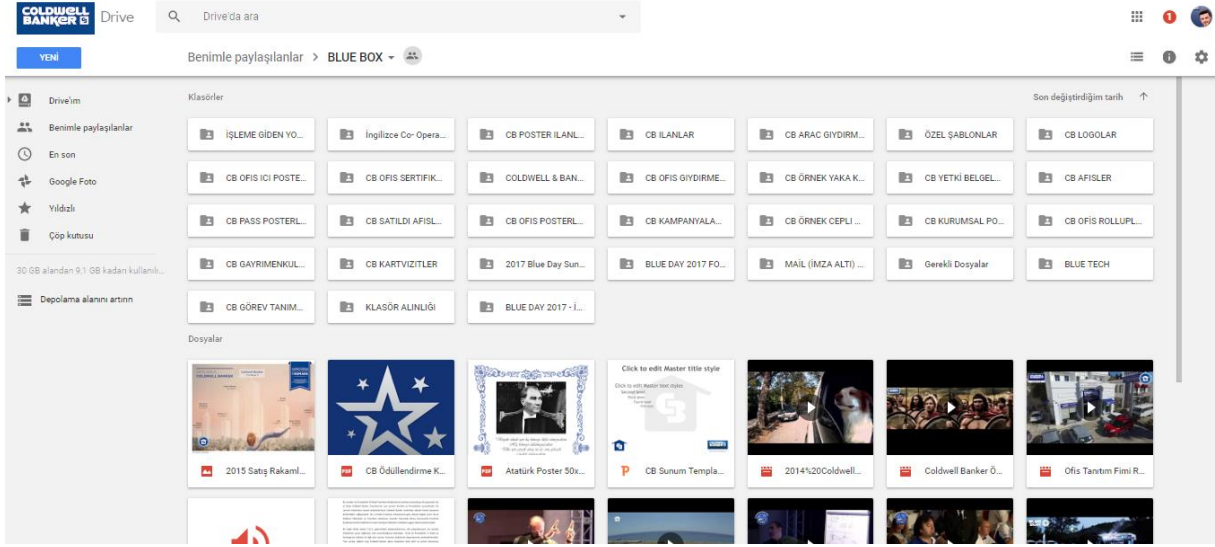
Sayfada 10 kayıt göster Bilgilerin Tümünü Görmek İçin Yarımlı Kalanlar

Durum	Resim	Portföy Bilgileri	Adres	Fiyat	Gd	Kayıt Tarihi
<input checked="" type="checkbox"/>		Satılık Mağaza/Dükkan 1+0, 150 m ² Mülk Sahibi: Mustafa Emir Bitiş Tarihi: 2018-08-22	Halikali Merkez Küçükelmece İstanbul-Avrupa	590.000 ₺	Mahmut Karahan	24-02-2018 11:47
<input checked="" type="checkbox"/>		Satılık Daire 4+2, 146 m ² Mülk Sahibi: Kemal Gökman Bitiş Tarihi: 2018-06-27	Halikali Merkez Küçükelmece İstanbul-Avrupa	460.000 ₺	Mahmut Karahan	28-01-2018 22:13
<input checked="" type="checkbox"/>		Satılık Mağaza/Dükkan 2+0, 350 m ² Mülk Sahibi: Kemal Gökman Bitiş Tarihi: 2018-06-25	Halikali Merkez Küçükelmece İstanbul-Avrupa	1.100.000 ₺	Mahmut Karahan	28-01-2018 21:47
<input checked="" type="checkbox"/>		Kiralık Ticari Bina 0+0, 1915 m ² Mülk Sahibi: Kemal Gökman Bitiş Tarihi: 2018-05-01	Halikali Merkez Küçükelmece İstanbul-Avrupa	53.000 ₺	Mahmut Karahan	26-01-2018 16:08

Powered By COMUNER
Güvenlik ve Güvenlik | Hizmet Sözleşmesi | Tade Şartları

Resim-2

14. ULUSLARARASI BİLGİ, EKONOMİ VE YÖNETİM KONGRESİ BİLDİRİLERİ



Resim-3



Resim-4

CBx^{1.52} GO Özel Ağ CRM Portföy Ekle

PORTFÖY LİSTESİ


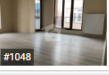


Portföy Yönetimi

- Portföy Ekle
- Portföy Listesi
- Portföy Paylaşımı
- Portföy Tarama
- Projeler
- Blue Web Tv
- Online Eğitim
- Portföy Tanıtım
- Organizasyon
- Canlı Yayın
- Müşteri Yönetimi
- Müşteri Ekle
- Müşterilerim
- İşlem Bildirimi
- Portföy İşlem Bitirme
- Veri Havuzu
- Bölge Projeleri **YENİ**
- Konut Satış Sayıları **YENİ**
- Demografi **YENİ**
- Fiyat Analizi **YENİ**
- Bölge Raporu **YENİ**

Portföy Listesi

Portföy Durumu İşlem Tipi

Sayfada 10 kayıt göster Bilgilerin Tümünü Görmek İçin Yanım Kalanlar Ara:

Durum	Resim	Portföy Bilgileri	Adres	Fiyat	Gd	Kayıt Tarihi
✓		Satılık Mağaza/Dükkan 1+0, 150 m ² Mülk Sahibi: Mustafa Emir Bitiş Tarihi: 2018-08-22	Halkalı Merkez Küçüklüceğmece İstanbul-Avrupa + Görüşme + Servis	590.000 ₺	Mahmut Karahan	24-02-2018 11:47
✓		Satılık Daire 4+2, 146 m ² Mülk Sahibi: Kemal Gökman Bitiş Tarihi: 2018-06-27	Halkalı Merkez Küçüklüceğmece İstanbul-Avrupa + Görüşme + Servis	460.000 ₺	Mahmut Karahan	28-01-2018 22:13
✓		Satılık Mağaza/Dükkan 2+0, 350 m ² Mülk Sahibi: Kemal Gökman Bitiş Tarihi: 2018-06-25	Halkalı Merkez Küçüklüceğmece İstanbul-Avrupa + Görüşme + Servis	1.100.000 ₺	Mahmut Karahan	28-01-2018 21:47
✓		Kiralık Ticari Bina 0+0, 1915 m ² Mülk Sahibi: Kemal Gökman Bitiş Tarihi: 2018-05-01	Halkalı Merkez Küçüklüceğmece İstanbul-Avrupa + Görüşme + Servis	53.000 ₺	Mahmut Karahan	26-01-2018 16:08

Powered By COMUNER
Güvenlik ve Güvenlik | Hizmet Sözleşmesi | İade Şartları

Resim-5