

PLATİN DIGITAL TREND

PLATİN Dergisi'nin ücretsiz ekidir
Haziran 2019

ZİRAAT TEKNOLOJİ
YÖNETİM KURULU
BAŞKANI
DR. İLKER MET

ZİRAAT TEKNOLOJİ
GENEL MÜDÜRÜ
OSMAN
TANAÇAN

ZİRAAT FİNANS GRUBU İLE AKILLI BİR GELECEĞE İLK ADIM

ZİRAAT BANKASI İLE DİJİTAL GELECEK BULUŞMALARI TOPLANTISI'NDA VERİ VE MÜŞTERİ ODAKLI, PAYLAŞIMCI, **SÜRDÜRÜLEBİLİR BANKACILIK MODELİNİN İŞ DÜNYASINA VE ÜLKEMİZİN GELECEĞİNE KATKISI KONUŞULDU. SAYFA 8'DE**

TEKNOLOJİ DÜNYASININ
GÜNDEM BAŞLIKLARI

HPE'NİN DİJİTAL DÖNÜŞÜM
HİKAYESİ

MARKALARIN
DİJİTAL KARNESİ

PLATİN

İŞ VE EKONOMİ DERGİSİ

ISSN 1301-6288

Atatürk Mahallesi Bahariye Cad. No:31
Küçükçekmece 34307 İstanbul
Tel: 0212 473 20 00
www.platinonline.com

Tf | TürkMedya

T MEDYA YATIRIM SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

Oya Yalman Yayın Yönetmeni

Bahar Akgün Yazı İşleri Müdürü
Duygu Sayiner Konular Editörü
Dalida Özatay Erus Editör
Mustafa Gündoğdu Editör
İrem Sertbaş Editör

Meral Erdoğan Kreatif Direktör
Serhan Sürücü Görsel Yönetmen
Mesude Bülbül Fotoğraf Editörü
Umut Çelik Web Editörü

Özkan Demir Sorumlu Müdür-Yayın Sahibi Temsilcisi

KATKIDA BULUNANLAR

Güldane Taşdemir guldanet@tazefikirevi.com
Nuray Şuman nurays@tazefikirevi.com
Tazefikirevi, Digital Trend yayınının stratejik iş ortağıdır

REKLAM GRUBU

Tülay Mutlu Dölen Reklam Grup Başkanı
Nefiye Ayşen Çakır Reklam Satış Grup Koordinatörü
Eda Yendi Reklam Satış Direktörü
Levent Çolak Reklam Satış Direktörü
Meltem Gürsoy Reklam Satış Grup Müdürü
Erdoğan Genç Bölgeler Reklam Satış Grup Koordinatörü
Erdoğan Günel Rezervasyon Müdürü
rezervasyon@platinonline.com
Tel: 0212 449 30 50

BASKI - DAĞITIM

Turkuvaz Haberleşme ve Yayıncılık A.Ş.
Tel: 0216 481 95 50
Turkuvaz Dağıtım Pazarlama A.Ş.

Yaygın süreli yayındır.

Dergide yayınlanan yazı ve fotoğrafların tüm hakları
T Medya Yatırım Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ne aittir.
İzin alınmaksızın kısmen ya da tümüyle kullanılamaz.



DUYGU SAYINER

Dijital dönüşüm şirketlere ne kazandırır?

S AP'nin Forrester Consulting ile gerçekleştirdiği çok güzel bir araştırma var. Yapılan bu araştırma, akıllı teknolojilerin, kurumsal dijital dönüşümü desteklemek açısından kritik öneme sahip olduğunu gösteriyor. İşletme ve kurumların yüzde 93'ü dijital dönüşüm hedeflerine ulaşmak için inovasyon teknolojilerinin kilit rol oynadığını düşünüyor.

Araştırma gösteriyor ki; şirketlerin yüzde 92'si nesnelerin internetini, yüzde 78'i yapay zekayı, yüzde 77'si öğrenen makineleri, yüzde 70'i artırılmış gerçekliği/sanal gerçekliği, yüzde 68'i ise blockchain gibi inovasyon teknolojilerini uygulayarak veya halihazırda uygulamaya devam ederek dijital dönüşümü sürdürüyor.

Araştırmanın sonuçları işletmelerin, dijital dönüşüm yolculuğuna öncelik vermeye devam etmenin yanı sıra verimliliği artırmak için mevcut süreçleri optimize etmeye, yeni değerler elde etmek üzere süreçleri yaygınlaştırmaya ve yeni gelir akışları sağlamak üzere iş modellerini dönüştürmeye giderek daha fazla odaklandığını gösteriyor. Araştırma, şirketlerin yüzde 92'sinin bütün akıllı teknolojiler ve iş süreçlerinden elde edilen ve kullanılan verileri birleştirebilecek platformlara büyük ilgi gösterdiğini ortaya çıkarıyor.

Sonuçlar incelendiğinde, farklı endüstrilerin kendi dijital olgunluk seviyelerine ve kurumsal hedeflerine göre farklı önceliklere odaklandığı ve birden fazla akıllı teknolojiye yararlandığı görülüyor. Örneğin, talep oldukça aralıklı üretim yapan işletmelerin çoğu, öngörüye dayalı bakım çalışmalarını uygulamaya veya genişletmeye öncelik veriyor. Buna karşılık, perakendeciler ürün çeşitliliği kararlarını verirken özellikle büyük veri ve öngörüye dayalı analitiğe odaklanıyor; enerji, su ve gaz dağıtım şirketleri (kamu hizmeti sağlayan şirketler) ise yöneticilerin kapasiteyi ya da verimlilik oranlarını gerçek zamanlı görebilmesi için dijital toplantı odasını (digital boardroom) tercih ediyor.

Farklı sektörlerden şirketlerin dijitalleşme hikayelerini ilerleyen sayfalarımızda görebilirsiniz.

Hepimiz için güzel bir ay olması dileğiyle,

Keyifli okumalar...

NetteFatura ile içiniz de rahat, cebiniz de!

İşNet NetteFatura ile faturalarınızı elektronik olarak düzenleyin, iletin, arşivleyin.

Hem maliyetinizi azaltın
hem de hız kazanın.



Türkiye'nin milli e-postası AFAD ile yola çıktı

Turkcell, yerli dijital servisler ve yerli arama motorunun ardından yerli ve milli e-posta sistemini hayata geçirdi. Turkcell'in geliştirdiği e-posta servisini ilk olarak bünyesinde başlatan İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) oldu. Turkcell Genel Müdürü Murat Erkan, konuyla ilgili şu açıklamala-

rı yaptı: "Yerli e-postanın en büyük katkısı, verimizin Türkiye'de kalması, lisans maliyet yükünün düşürülmesi ve diğer kamu kurumlarına referans olacak anahar bir proje olmasıdır." AFAD Başkanı Dr. Mehmet Güllüoğlu ise, "Yerli ve milli e-posta servisine geçen ilk kamu kurumu olmak bize nasip oldu" şeklinde konuştu.



TURKCELL GENEL MÜDÜRÜ MURAT ERKAN VE AFAD BAŞKANI DR. MEHMET GÜLLÜOĞLU

Logo Yazılım ilk çeyrek finansal sonuçlarını açıkladı

Logo Yazılım, net satış gelirlerini geçen yılın aynı dönemi-ne oranla yüzde 21 artırarak 81 milyon TL'ye çıkardı. Şirketin FAVÖK'ü ise yüzde 14 artış göstere-rek 28 milyon TL'ye ulaştı, pay başına kazanç ise yüzde 12 arttı. Romanya'daki iştiraki Total Soft'un net satış gelirleri yüzde 55 artarken, brüt kârlılığı yüzde 49'a çıktı. İlk çeyrek finansal sonuçları değerlendiren Logo Yazılım İcra Kurulu Başkanı M. Buğra Koyuncu, "Sergilediğimiz performans bize gurur veriyor. Bu performans hem Türkiye operasyonlarımızdaki hem de Romanya'daki iştirakimiz Total Soft'un yerel ve yurt dışı satışların-daki büyümesinden kaynaklanı-yor" diye konuştu.



LOGO YAZILIM İCRA KURULU BAŞKANI M. BUĞRA KOYUNCU



BI TECHNOLOGY YÖNETİCİ ORTAĞI CAN DOĞU

BI Technology, Ereteam ile ortaklığa imza attı

İş zekası sektörünün yenilikçi ve lider firmalarından Qlik'in Türkiye resmi distribütörü olan BI Technology, bankacılık, sigorta, perakende, telekomünikasyon, ilaç ve kamu sektörlerinde büyük veri analitiği ve iş optimizasyonu çözümleri sunan Ereteam ile stratejik ortaklığa imza attığını duyurdu. BI Technology Yönetici Ortağı Can Doğu, iş birliğini şöyle özetledi: "Büyüme hedeflerimize paralel, mevcut kanal ağımızın güçlenmesine yönelik olarak Ereteam ile stratejik bir adım attık. Artan piyasa ihtiyaçlarına anında cevap verebilmek için, kanal odaklı satış stratejimize uygun olarak Ereteam ile imzaladığımız yeni iş ortaklığı anlaşmamız bizim için çok önemli." BI Technology, farklı yetkinliklere sahip 40'in üzerinde iş ortağı ile 500'ün üzerinde müşterisine, en üst seviyedeki yöneticilerden operasyon ekiplerine kadar organizasyon içerisinde her kullanıcının görsel ve analitik uygulamalar oluşturmaya imkan sağlayan platformlar sunuyor. Bu iş birliğiyle BI Technology, kurumların dijital dönüşümünde daha etkin rol almayı hedefliyor.

Micro Focus, 6'ncı kez lider oldu

Micro Focus, Gartner tarafından yayınlanan 2019 Uygulama Güvenlik Testi için Magic Quadrant raporlarında altıncı kez lider olarak yer almayı başardı. Raporu hazırlayan Gartner, Micro Focus'un Fortify portföyünde yer alan bir dizi uygulama güvenlik testi (AST) ürün ve hizmetini mercek altına aldı. Gartner bu kapsamda Static Code Analyzer (SAST), WebInspect (DAST), Software Security Center ve Application Defender ürünlerini inceledi. DevSecOps'un yaygınlaşması, modern web uygulama tasarımı ve yüksek profilli sızıntılar neticesinde AST pazarının ölçeğinin genişlediği vurgulanan rapor-

da, "Güvenlik ve risk yönetimi liderlerinin daha kısıtlı iş teslim süreleriyle çalışmaları ve daha kompleks uygulamaları test etmeleri gerekiyor. Bu da ancak uygulama güvenlik testlerini doğrudan doğruya yazılım yaşam döngüsünün içine entegre ederek, otomasyonu hızlandırmakla mümkün" ifadeleri yer aldı. Raporda uygulama güvenlik testi pazarının 2022 yılına kadar yıllık yüzde 10 bileşik büyüme oranıyla ilerleyeceği tahmin ediliyor. Bilgi güvenliği pazarının aynı süreç içinde yıllık bileşik büyümesini yüzde 9 olarak öngören Gartner, AST pazar boyutunun ise 2019 yılı sonuna kadar 1.15 milyar dolara ulaşacağını belirtiyor.

Multinet Up'ın genel müdür yardımcısı Zafer Seçmez oldu



MULTINET UP DİJİTAL SATIŞ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI ZAFER SEÇMEZ

Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun olan Zafer Seçmez, 2004 yılında GittiGidiyor.com'da Fraud & Müşteri İlişkileri Uzmanı olarak kariyerine başladı. 2006'da aynı şirkette başladığı Fraud & Müşteri İlişkileri Yöneticisi görevini 4 yıl boyunca sürdüren Seçmez, 2011 yılında iPara.com'da Fraud & Üye İş Yeri Müdürü olarak göreve başladı. 2014 yılında Multinet Up bünyesinde Üye İşyeri Müdürü olarak çalışmaya başlayan Seçmez, 2017 yılında Üye İş Yeri

Koordinatörü görevini üstlendi. 2018 yılında Özel Müşteriler Satış Koordinatörlüğü görevini de beraberinde yürüttü. 15 yıldır müşteri ilişkileri ve dijital satış alanında farklı şirketlerde ve Multinet Up bünyesinde görev alan Zafer Seçmez, Üye İş Yeri ve Dijital Satış Genel Müdür Yardımcısı olarak dijital satış faaliyetlerini yürütecek. Seçmez, dijital satış ile birlikte, dijital kanalın en büyük müşteri kitlesi olan üye iş yerlerinin yönetimine de devam edecek.



ASSESSMENT SYSTEMS CEO'SU LEVENT SEVINÇ

İK'nın gündeminde dijitalleşen değerlendirme araçları var

Türkiye'nin önde gelen ölçme ve değerlendirme firmalarından Assessment Systems, dijitalleşme ile dönüşen yeni değerlendirme anlayışını ve son trendleri açıkladı. Assessment Systems CEO'su Levent Sevinç, değerlendirmenin yaşadığı dönüşümü 5 maddede anlattı:

1-Analitik Yaklaşımlar

Analitik yaklaşımlardan, insan kaynaklarının önemli gündem maddelerinden olan işten ayrılma, işe en uygun adayları bulma, performansı yüksek çalışanları tahmin etmeye dönük modeller geliştirmek mümkün.

2-Duygu Analizi

Metinleri analiz ederek bilgi edinmeyi sağlayan bu içerik analiz yöntemi ile kısa sürede çalışanların ya da adayların yazdıkları metinlerden hareketle duygularına ya da kişilik özelliklerine ilişkin sonuçlar elde edilebiliyor.

3-Yapay Zeka

Yapay zekanın değerlendirmede en çok kullanıldığı alanlardan biri mülakat. Chatbotlar ile yapılan mülakatların yine yapay zeka üzerinden değerlendirilmesi İK profesyonelleri için oldukça zaman kazandırıcı bir değişim.

4-Gerçek Zamanlı Performans

Çalışanın odağını "Dışarıdan nasıl algılanıyorum? Nasıl Gelişebilirim?" sorularına çekmeye çalışan bu sistemde çalışan, davranışları ve iş sonuçları ile ilgili devamlı geribildirim alıyor.

5-Oyunlaştırma

Oyun bazlı değerlendirme, yeteneklerin firma ile ilgili algısını olumlu yönde etkiliyor. Bir bilgisayar oyunu kurgusu ile hazırlanan bu araçlar mobil olarak uygulanabiliyor. Davranış olurken gözlemlemesi ve arka planındaki karmaşık davranış modellemesi ile ilgili kapsamlı sonuç sunuyor.

Netaş ve Havelsan'dan güç birliği

Orta Asya'dan Kuzey Afrika'ya kadar geniş bir coğrafyada dijital dönüşüm mimarı kimliğiyle rol alan Netaş, bugüne kadar 50'nin üzerinde stadyumu akıllandırdı. Netaş, şimdi uluslararası pazarlarda Havelsan iş birliğiyle stadyumların dijital dönüşümündeki etkisini artırmayı hedefliyor. Netaş akıllı stadyumları, ziyaretçilere yüksek kapasiteli güvenli WiFi, e-biletleme, bina içi lokasyon hizmetleri, akıllı otopark, 'beacon'lar

üzerinden özelleştirilmiş kampanyalar, dijital pano ve ekranlar gibi etkin reklam platformları, sorunsuz etkinlik yönetimi için operasyon merkezleri ile gözetim sistemleri ve akıllı kart ile erişim kontrolü sağlıyor. Netaş ve Havelsan'ın mutabakat anlaşmasındaki imza törenine Netaş Kamu ve Savunma Sektörü İş Birimi Genel Müdürü Kamil Orman ile Havelsan Genel Müdürü Ahmet Hamdi Atalay katıldı.



Nurper Rodoplu, Türkiye Kanal Müdürü olarak atandı

Bulut veri yönetimi sağlayan yedekleme çözümleri şirketlerinden Veeam Software, Nurper Rodoplu'nun Veeam Türkiye Kanal Müdürü olarak atandığını duyurdu. Veeam Türkiye'ye 2015'te Distribütör, Stratejik İş Ortaklıkları ve Bulut Yöneticisi olarak katılan Rodoplu, yeni görevinde, mevcut görevlerine ek olarak, Veeam'in vizyon ve stratejilerine uygun şekilde Türkiye'deki tüm kanal satış stratejilerini oluşturmaktan, Veeam İş Ortağı ekosistemi daha etkin ve başarılı kılarak verimliliği ve iş ortaklarının kârlılıklarını artırmaktan ve artan kârlılıklar doğrultusunda daha fazla yatırım yapmalarına olanak

sağlayacak programları oluşturmak ve uygulamaktan sorumlu olacaktır. Veeam'e katılmadan önce F5 Networks'te çalışan Nurper Rodoplu, 25 yıllık çalışma hayatında HP Türkiye, 3Com ve Karma Türkiye'de çeşitli kanal, ülke ve ürün geliştirme yöneticiliklerinde bulundu.



VEEAM TÜRKİYE KANAL MÜDÜRÜ
NURPER RODOPLU



FIGOPARA GENEL MÜDÜRÜ AVŞAR DIRGIN

1 dakika 46 saniyede nakit akışı sağlayan platform

Alıcı ve satıcı firmalar arasındaki nakit akışını dijitalleştirerek çok daha kolay hale getiren Figopara, binlerce işleme aracılık ederek sektörde büyümeyi sürdürüyor. Platformun halihazırda bin civarında kullanıcı firma tarafından değerlendirildiğini ifade eden Figopara Genel Müdürü Avşar Dirgin, "Figopara'nın bugüne değin yaptığı işlemlerde en küçük fatura 0,21 TL, en büyük fatura 6 milyon 196 bin TL, ortalama fatura büyüklüğü ise 15 bin 890 TL. 50 binin üzerinde iskonto talebi alan Figopara'daki ilginç işlemlerden biri, gece yarısı otomatik yüklenen faturalarını erken tahsil etmek isteyen tedarikçi firma tarafından 01:55'de yapılması ve finans kurumundan para transferi gerçekleşmesi. Platformda bugüne kadar en hızlı tamamlanan işlem ise 1 dakika 46 saniye" dedi. Figopara'nın birden çok finans kurumuyla entegre çalıştığını ifade eden Avşar Dirgin, tedarikçilerin alıcı firmanın taahhüdü ile kolayca nakde ulaşmalarına operasyonel destek sağlarken, işlemleri ilgili mevzuat ve yönetmeliklere uygun, güvenli, kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirdiklerini belirtti.

Huawei Türkiye Ar-Ge Merkezi'nden akademilere tam destek

Iletişim teknolojileri alanında dünyanın en önemli Ar-Ge merkezlerinden birini Türkiye'de konumlandıran Huawei, ülkemizdeki üniversiteleri ana paydaş olarak görerek çok sayıda önemli iş birliğine imza atıyor. Birçok başarılı Türk mühendisin çalıştığı Huawei Türkiye Ar-Ge Merkezi, akademik kurumlarla yaptığı ortak çalışmalarla birlikte geleceğin teknolojilerini geliştiriyor. Huawei Türkiye Ar-Ge Merkezi, Yeditepe Üniversitesi, 9 Eylül Üniversitesi,

Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi ve Gebze Teknik Üniversitesi gibi kurumlarla çeşitli iş birlikleri hayata geçirdi. Yeditepe Üniversitesi Kariyer Günleri, Yıldız Teknik Üniversitesi ILTEK Günleri, 9 Eylül Üniversitesi DETECH 2019, Gebze Teknik Üniversitesi GeekDay'19, ODTÜ Buluşma Günleri gibi birçok farklı etkinliğe katılarak öğrencilere destek veren Huawei Türkiye Ar-Ge merkezi, pek çok staj ve iş başvurusu da topladı.

Ankara'nın ilk teknoloji fuarı Haziran'da



Başkent'in ilk teknoloji fuarı I-TECH, 14-15-16 Haziran tarihlerinde Ankara Üniversitesi'nde gerçekleşecek. T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Ankara Ticaret Odası'nın destekleri ve Ankara Üniversitesi Akıllı Sistemler ve Teknolojiler Uygulama ve Araştırma Merkezi (ASTAM) iş birliğiyle gerçekleştirilecek olan I-TECH'te sanal ve artırılmış gerçeklik, yapay zeka, robotik, nesnelerin interneti,

drone, e-spor, e-müzik, evde eğlence, 3D yazıcılar, oyun ekipmanları, start-up, melek yatırımcılar, mobil aplikasyon sistemleri, uyku teknolojisinin profesyonelleri deneyimlerini ve ürünlerini katılımcılarla paylaşacak. Uyku teknolojisi alanında 'uyku terapi seansları' esnasında kullanılan teknolojiler ve cihazlar ile birlikte dünyanın en önde gelen firmalarının 'uyku terapi' ürünleri I-TECH'te olacak.



TEKNOLOJİDE KADIN DERNEĞİ YÖNETİM KURULU BAŞKANI ZEHRA ÖNEY

Teknolojide Kadın Derneği ilk genel kurulunu gerçekleştirdi

Ocak ayı itibarıyla faaliyetlerine başlayarak bilim ve teknoloji dünyasında kadının kendi potansiyelini keşfetmesi ve fırsat eşitliğini sağlayarak toplumsal kalkınmayı destekleyici çalışmalar yapmayı amaç edinen Teknolojide Kadın Derneği (Wtech) ilk genel kurulunu gerçekleştirdi. Derneğin Yönetim Kurulu Başkanlığı'na Derneğin Kurucu Başkanı Zehra Öney seçildi. Divan heyetinin belirlenmesiyle başlanan toplantıda 3 yıl görev yapacak olan Yönetim Kurulu, Etik Kurul, Denetim Kurulu ve Danışma Kurulu üyeleri oy birliğiyle belirlendi ve kabul edildi. Dernek Kurucu Başkanı Zehra Öney, kuruluş itibarıyla yapılan çalışmalar ile ilgili üyelerle bilgi aktardı. Zehra Öney, yaptığı açılış konuşmasında, "Teknoloji erkek işidir algısını yıkıp kadınların da bu sektörde aktif rol alması için çalışacağız" dedi.



Ziraat Finans Grubu ile akıllı geleceğe ilk adım

TÜRKİYE'NİN YURT İÇİ VE YURT DIŞINDA FAALİYET GÖSTEREN EN KÖKLÜ VE EN BÜYÜK FİNANS GRUPLARINDAN BİRİ OLAN ZİRAAT FİNANS GRUBU, **2012 YILINDA BAŞLATTIĞI BÜYÜK KURUMSAL VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM PROJESİNİN İLK FAZINI TAMAMLAYARAK OTONOM VE AKILLI YENİ BİR GELECEĞE HAZIRLANIYOR**

Nuray Şuman / nurays@tazefikirevi.com



Ziraat Finans Grubu: Bir bankadan daha fazlası



ilk temelleri Osmanlı Devleti'nde atılmış ve 150 yılı aşkın mazisiyle Ziraat Bankası, ülkemizde finans ve bankacılık alanında lider, öncü, yol gösterici, pazar yapıcı ve pazar geliştirici özellikleriyle ülkemizin en değerli markalarından biri. Günümüzde müşteriye yakınlık, teknoloji yetkinliği, uluslararası hizmet ağıları, işbirlikleriyle ve iş ortaklarıyla birlikte oluşturduğu sinerjiyle 'bir bankadan daha fazlası'na dönüşmüş durumda.

Türkiye'nin hemen her noktasında ve 19 ayrı ülkede faaliyet gösteren, geleceğin bankacılık anlayışını günümüze taşıyan Ziraat Finans Grubu'nun tüm teknoloji faaliyetlerini yürüten Ziraat Teknoloji Türkiye'nin en büyük bilgi tekno-

loji şirketlerinden biri niteliğinde. Sermayesinin tamamı Ziraat Bankası'na ait olan Ziraat Teknoloji, Grubun kurumsal dönüşüm yolculuğunda teknoloji liderliğini üstlenerek kısa zamanda büyük bir dijital dönüşüm programı gerçekleştirdi. Ziraat Finans Grubu bu süreçte kurumsal dijital dönüşümü bir kurumsal mimari yaklaşımıyla yönetti. Dönüşüm programının grup şirketlerine daha çok hız, daha çok çeviklik, daha yüksek işlem hacmi, daha yüksek verim ve daha iyi müşteri memnuniyeti kazandırdığı ifade edilirken bundan sonrası için de yeni hedefler belirlenmiş durumda. Gelecek nesil bankacılığı için kolları sıvayan Ziraat Finans Grubu, veri odaklı

ZİRAAT FINANS
GRUBU
TEKNOLOJİ
YÖNETİM EKİBİ

yaklaşımıyla yapay zekanın tüm yeteneklerini hizmetlerine taşımayı hedefliyor. Ziraat Bankası ile Dijital Gelecek Buluşmaları Toplantısı; Ziraat Bankası'nın ve Ziraat Teknoloji'nin yönetim ekibinin ev sahipliğinde, dönüşüm projesine katma değer sağlayan bilişim şirketlerinin yöneticilerinin de katılımı ve desteğiyle düzenlendi. Oracle, Check Point, CA Technologies, HPE Türkiye, IBM, Dell Technologies ve Microsoft'un katkı sağladığı toplantıda Grubun kurumsal dönüşüm yolculuğu tüm yönleriyle ele alınarak veri ve müşteri odaklı, paylaşımcı, kendi kendini yöneten bankacılık modelinin iş dünyasına ve ülkemizin geleceğine katkısı konuşuldu.

"Kendimize özgü geliştirdiğimiz dönüşüm metodolojisi başarıyı getirdi"

Platin Digital Trend, Ziraat Finans Grubu ile Gelecek Buluşmaları Toplantısı'nın açılış konuşmasını yapan Dr. İlker Met, dünyada pek çok dönüşüm projesi olduğuna ve bunların bazılarının başarılı, önemli bir kısmının ise başarısız olduğuna dikkat çekti. 2012 yılında Ziraat Finans Grubu olarak başlattıkları büyük dönüşüm projesinin bugünkü başarısında en büyük payın kuruma ve gruba özel geliştirdikleri dönüşüm metodolojisi olduğuna değindi ve bu metodolojinin herkes tarafından uygulanabilir sadelikte bir yapı olduğunu vurguladı. İlker Met, dönüşüm yolculuğunda bir yandan her şeyin sürekli değiştiğini ve bu değişimlerin de yola çıkış stratejilerini sürekli gözden geçirmeyi ve güncellemeyi gerektirdiğini ifade ederek yaşadıkları süreci şöyle tanımladı: "Dönüşüm yolculuğumuzda her projede, her stratejide olduğu gibi hayatın değişen dinamiklerini yakalamak adına ani ve zorunlu strateji ve plan değişiklikleri yapmak durumunda kaldık. Bununla birlikte son 6 yılda yurtiçi ve yurt dışında 9 yeni iştirak kurduk. 315 yeni şube açarak, 150 yıllık bir bankanın şube sayısını 5 yılda yaklaşık yüzde 25 büyüttümüz olduk. İş modelimizi değiştirdik ve bununla ilgili 9 tane büyük dönüşüm programı gerçekleştirdik. Başta Genel Müdürümüz olmak üzere üst düzey yöneticilerimiz uygulanacak dönüşümü tüm çalışanlarımıza anlatmak için yaklaşık 80 bin km yol yaptı. Çünkü biliyoruz ki, çalışanlarımıza doğru anlatılmayan hiçbir dönüşüm başarılı olamaz. Banka çalışanları arasından seçtiğimiz dönüşüm gönüllülerimiz, 1 milyon km'ye yakın yol kat ederek çalışanlarımıza neden dönüşüme gerek duyduğumuzu

daha da detaylı olarak anlattılar. Sonuçta herkesin yaşamından fedakarlık göstererek uygulamaya geçen iş modeli dönüşümleri yaşandı. Dönüşüm yolculuğumuzun en büyük destekçisi teknoloji tarafındaki dönüşümümüz oldu. Ziraat Teknoloji şirketimiz bankacılık yazılımımızı ve ATM yazılımımızı stratejimize uygun olarak baştan yazdı. Bu esnada kartlı sistemler yeniden tasarlandı. Yeni bir veri

merkezi inşa edildi. Tüm veri merkezimizi taşıdık ve robotik uygulamalara geçtik. Devim yerindeyse, hayat hızla devam ederken bir şeyi söktük yerine başka bir parça takarken başka bir şeyi söktük. Dönüşüm projemizin finansal sonuçlarına bakacak olursak; aktiflerin 3 kat, kredilerin 6 kat, mevduatın da yaklaşık 3 kat büyüdüğü; maliyet/gelir rasyosunun yüzde 20 azaldığı, işlem sayılarında devasa artışlar olmasına rağmen sistemle-

ZİRAAT BANKASI
KURUMSAL
MİMARİ GRUP
BAŞKANI
VE ZİRAAT
TEKNOLOJİ
YÖNETİM KURULU
BAŞKANI
DR. İLKER MET



rin optimum yatırımla büyüdüğü bir yapı inşa edildi. Daha fazla iş ve daha fazla kâr üretmek aslında tüm dönüşüm programlarının ortak çıktısı. Böylece teknolojinin de önemli katkılarıyla Ziraat Finans Grubu olarak 19 ülkede büyük bir dönüşüm programına imza atmış olduk. Bizim dönüşüm yolculuğumuzu farklı kılan ise hayat devam ederken bir tane değil, yüzlerce irili ufaklı dönüşüm projesi yürütülmesi oldu. Peki bunları nasıl yaptık? Finans grubumuza özgü tasarladığımız kurumsal mimari yaklaşımımız ile değişen hayata göre esneyebilen ve stratejiden uygulamaya etki analizini yapabileceğimiz bir sistem tasarladık ve bununla projelerimizi yönetmeye çalıştık.”

"VERİMİZE ZEKA KATACAĞIZ, API'LARIMIZI FINTECH'LERE AÇACAĞIZ"

Toplantının açılış ve kapanış konuşmasını yapan Osman Tanaçan, Ziraat Finans Grubu'nda başlatılan ve sürdürülen dönüşüm programının teknoloji tarafına detaylarıyla değinerek, banka tarafında yapılan etkin finansal mühendisliğin yanında BT altyapısı ve yazılım alanlarında da kritik önemde çalışmalar yapıldığının altını çizdi. Bankacılık alanında ATM'den kart hizmetlerine, internet ve mobil şubeden veri merkezi ve altyapı bileşenlerine kadar değişmeyen hiçbir noktanın kalmadığına dikkat çeken Tanaçan, bu çalışmalarını şöyle özetledi: "Ziraat Finans Grubu'nun başlatıldığı büyük dönüşüm projesinde Ziraat Teknoloji olarak bu dönüşümün teknoloji tarafındaki destekçisi olarak rol aldık. Devasa bir altyapı ile müşterilerimize sürekli ve kesintisiz hizmet vermek için çalışıyoruz. Bu çalışmalarımızdaki en önemli zorluk, bankamızın ödeme ve tahsilatlara ilişkin çok yoğun bir finansal takvime sahip

olmasıdır. Öyle ki, bazı günlerde 1 dakika içerisinde yüz binlerce müşteriye servis verip on binlerce finansal işlemi gerçekleştirdiğimiz periyodlar söz konusudur. Dijital dönüşüm kısa sürede iş yapma biçimimizde köklü değişikliklere neden oldu. 2011 yılında Ziraat Bankası'nda işlemlerin yaklaşık yüzde 60'ı şubelerde yapılıyordu. Şu anda işlemlerimizin yüzde 90'ın üzerindeki bölümü şube dışı kanallarda yapılıyor. Hem aktif hem pasif tarafta ciddi büyüklüklere ulaşmış şubeler bile bugün 8-10 kişiyle yönetiliyor. İşlem sayısı da katlanarak büyüyor; ürünler

ZİRAAT
TEKNOLOJİ
GENEL MÜDÜRÜ
OSMAN
TANAÇAN



çeşitleniyor. Servis sürekliliğinde çok iyi sonuçlar aldık, işlem süreçlerinde iyileşmeler sağladık. Ürün geliştirme hızında artışlar kaydettik. Uygulamalarla ilgili kullanıcı çağrılarında da düşüşler oldu ve pek çok konuda tasarruf sağladık. Ziraat Teknoloji olarak önümüzdeki dönemde özellikle yapay zeka ve büyük veri konusundaki çalışmalarımıza hız vereceğiz. Ziraat Finans Grubu olarak devasa büyüklükte bir veriye sahibiz. Bu veri aynı zamanda çok önemli bir aktifimizdir. Bu veriye zeka katıp verimli sonuçlar çıkarmak, bankamıza ve müşterilerimize katma değeri yük-

sek servisler sunmak hedefimizdir. Şubelerimiz dijitalleşerek farklı bir müşteri kontakt noktası konumuna geliyor. Operasyon merkezimizde robotik süreçlerimiz devrede. Önümüzdeki dönemde API'larımızı (Uygulama Programlama Arayüzü) fintech'lere (finansal teknoloji şirketleri) açacağız. Bu noktada amacımız, bankacılık dışı uygulamalarla açık kaynak kodlarını fintech'lere daha etkin sunarak ülke çapında finansal ve aynı zamanda bilişsel okuryazarlığın artışına da katkı sağlamak.”

"TEMEL BANKACILIKTA YAPAY ZEKA KULLANIMINI VE ROBOTİK SÜREÇ OTOMASYONLARINI YAYGINLAŞTIRACAĞIZ"

Toplantıda "Temel Bankacılık Dönüşümü" başlıklı bir sunum yapan Gökhan Özdemir, dijital dönüşümü gerçekleştirirken diğer yandan günlük işlemlerine kesintisiz devam ettiklerini ve iş birimlerinin taleplerini durdurmadıklarını vurguladı. Bu yılın sonuna kadar bankacılık yazılımının tamamen yenilenmiş olacağını açıklayan Özdemir, dönüşümü hangi prensiplerle yaptıklarını şöyle tanımladı: "Temel bankacılık dönüşüm alanlarımızı üçe ayırdık. İlki; Ziraat Finans uygulamamız, çevik yöntemlerle yaptığımız birçok projeden oluşan bir program. Çevik yöntemler kullanarak takımlarımızı çok özel oluşturmaya çalıştık ve bizde daha önce olmayan 3 yeni yetkinliği bu takımların içine kattık. İlki otomatik test yapan test uzmanlarımız oldu. Otomatik testleri projelerin en başından itibaren daha yazılımlar başlamadan önce yazmaya başladık. Şu an projelerde otomatik testlerin tüm kodun en az yüzde 60'ını kapsamasını bekliyoruz. Rakam bunun altında olursa projeyi üretim ortamına almıyoruz. İkinci bir yetkinlik,



ZİRAAT
TEKNOLOJİ
UYGULAMA
GELİŞTİRME
GRUP YÖNETİCİSİ
GÖKHAN
ÖZDEMİR

DevOps uzmanlığı oldu. Bu sayede her proje için sürekli entegrasyon hatları (continuous integration pipeline) kuruyor ve ayakta kalmasını sağlayabiliyoruz. Üçüncüsü UX uzmanları. Onlar da müşteri yolculuğunu tasarlıyorlar. Bir diğer dönüşüm alanımız; orta katman servis odaklı mimari dönüşümümüz. Burada da tüm servislerimizi artık dışarıdan çağırılabilir hale getirdik. Böylece hem 3. partiler kontrollü olarak bizi kullanabilir hale gelecek hem de kendi modüllerimiz içeride birbirleriyle daha rahat entegre olabilecekler. Üçüncü dönüşüm alanımız da; kullanıcı önyüzlerinin dönüşümü.

Bu da kısaca masaüstü ekranlarının web önyüzlerine dönüşmesi anlamına geliyor. Ziraat finans uygulamasına başlar-ken hedef olarak buluta hazır olacak şekilde tasarım yaptık. Bütün geliştirmelerimizi de o yönde yapıyoruz. İleride ülkemizde bulut hizmetleri daha da yaygınlaştığında uyguladığımız bu tasarım Ziraat Finans Grubu'nun bulut kaynaklı teknolojilerden faydalanmasını kolaylaştıracaktır. Kazanımlarımızı özetleyecek olursak: Şu ana kadar biten projelerde 587 adam/yıl tasarruf ettik. 2019 sonuna kadar bitecek olan projelerde de ek olarak 376 adam/yıl tasarrufumuz olacak. 2017'den bu yana yazılım kaynaklı gelen çağrılarda yüzde 50 civarında azalma kaydettik. Yolculukta önümüzdeki projeleri sıralayacak olursak; şubelerimizi dijital butik şubeler haline getirme hedefimiz devam ediyor. Kağıtsız bankacılık ve diğer araçların kullanımını gibi projelerimiz var. Şubelerimizde AmazonGo modeline benzer uygulamalar planlıyoruz. Örneğin markete giriyorsunuz, hiçbir kimlik göstermiyorsunuz. Çıkarken hiçbir ödeme aracı kullanmıyorsunuz. Raftan istediklerinizi alıp çıkıyorsunuz. Dijital şubelerde de böyle uygulamaları hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Open API konularına öncelik verdik. Fintech'lerin de uzmanlıklarını programlarımıza dahil ederek daha güçlü ürünler geliştireceğiz. Robotik süreçleri operasyon merkezimizde devreye almaya başladık. Bu süreçleri tüm operasyon merkezimize yaymayı hedefliyoruz. Süreçleri kurgularken makine öğrenmesi konularını da devreye alarak ilk yatırım maliyetlerini azaltma hedefindeyiz. Son olarak çevik yöntemlerde ısrar ederek iş birimlerimizle beraber müşteri odaklı ürünler yaratmaya devam edeceğiz.”



"BANKACILIK DENEYİMİNİ MÜŞTERİLERİMİZLE BERABER GELİŞTİRİYORUZ"

Ziraat Finans Grubu'nun dönüşüm yolculuğunda en kritik nokta, müşteri memnuniyeti. Bu konuda yapılmakta olan çalışmalarını aktarmak üzere toplantıda 'Yeni Bankacılık Yazılımında Kullanıcı Deneyimi' adlı bir sunum yapan Derya Yiğitarıslan, çevik metodolojiyle hayata geçirilen temel bankacılık yazılımının müşteri deneyimini artıracak şekilde tasarlandığını dile getirdi. Yiğitarıslan, bu deneyim yolculuğunu şöyle aktardı: "Gelişen dünyada, müşteriye odağına almış bir bankacılık yazılımına ihtiyacımız vardı, bu amaçla yola çıktığımızda müşteri deneyim yolculuğunu oluşturmak için yapılması gereken pek çok iş söz konusuydu. Ekranları tasarlarken içgüdüsel reaksiyonlardan hareketle değil bilimsel, kanıta dayalı bir şekilde ekran dönüşümü yapmak istedik.

Ayrıca yeni yazılımı ortak akıl, deneyim ve iş birliği ile sinerji oluşturarak geliştirmeliydik. İnovasyonları da bu doğrultuda gerçekleştirdik. Dünyadaki pek çok şirketin kullanıcı deneyimini çok önemseydiğini, sürekli deneme ve testler yaparak ciddi anlamda getiriler sağladıklarını biliyoruz. Ana bankacılık yazılımı dönüşümünde yararlandığımız kullanıcı deneyimi tasarımlarından kazanımlarımız oldu; Kullanım kolaylığıyla çalışmalarda hız sağlarken, öğrenme ve eğitim sürelerini düşürdük, daha az adımda işin tamamlanmasını sağladık. Süreç optimizasyonu sayesinde kullanıcıların daha az ekran kullanmasını sağlayarak işleri daha kısa sürede yapmasını, çalıştığı ekranla barışık şekilde iş yapmasını, ekranla etkileşim içerisinde olmasını önemseydik. "Teknoloji tam da bana göre" algısı oluşturmaya ve yerleştirmeye çalıştık. Maliyetleri düşürme konu-

ZİRAAT BANKASI
İŞ MİMARISI
YÖNETİCİSİ
DERYA
YİĞİTARSLAN

sunda da ekran prototipleri üreterek nihai ürünü şekillendirecek daha doğru tahminlemelerde bulunduk, kullanıcılara ekranlarımızı denettik, testler yaptık. Etkileşimi ve sürekli kullanıcı davranışlarını gözlemledik. Çevik metodoloji ile çalışırken kendimizce bir yolculuk tanımı yapmıştık. Bu serüvende; ilk başta çalışanlarımızla paydaş görüşmeleri yapıyoruz. Çalışanlarımızın önerilerini dikkate alarak ne istendiğini, nasıl kısa bir yolculuk yapmak istediğini anlamak için saha görüşmeleri yapıyoruz. Yine kullanıcı profilleri dediğimiz persona'lar üzerine çalıştık. İdeal sanal bir kullanıcı yaratarak bu persona'lar üzerinden yapacağımız kullanıcı deneyimini canlandırmaya çalıştık. Kullandığımız ara programlarla görsel tasarımlar ortaya çıkarıp prototipler ürettik. Bu prototipler üzerinde de çeşitli testler yapmaya çalıştık. Bu noktada hedefimiz; daha hızlı nasıl yapabiliriz, kullanıcımızı nasıl daha memnun edebiliriz ve bütün bunları yaparken süreç optimizasyonunu da ekranlar üzerinde nasıl yaratabiliriz idi. Kullanıcıların ekranlar arası yolculuğunun haritalandırılması suretiyle süreç akışı optimizasyonu için navigasyon testlerini, ekran kullanımını anlamak adına tıklama testlerini, kullanıcıların birden fazla ekran görselleri arasındaki tercihlerinin analizi için tercih testlerini, kullanıcıların ekran üzerindeki ilk odaklandıkları alanların analizi için beş saniye testlerini kullandık. Ayrıca yüz yüze testler her zaman kullandığımız test yöntemleri arasındaydı. Bu yolculukta elimizden geldiğince kullanıcılarımızın rahatlıkla kullanabildiği ekranlar üretmeye, bu ekranlarda da süreçleri doğru akışla konumlandırmaya gayret ettik." Kullanıcıların alışkanlık ve beklentilerindeki değişimleri rasyonel yöntemlerle takip ederek gelişimizi ara vermeden sürdürüyoruz."

"ENTEGRE ÇALIŞAN DİJİTAL KANALLARA YATIRIM YAPMAYA DEVAM EDECEĞİZ"

Toplantıda bir konuşma yapan Mehmet Soner Altaş, bireysel bankacılık alanında Ziraat Finans Grubu şirketlerinde hangi çalışmaların yapıldığına ilişkin bilgi verdi. Altaş, 'Doğrudan Bankacılık' başlıklı sunumunda bireysel bankacılık yani perakende bankacılığı önümüzdeki dönemde etkileyecek olan teknolojilere değindi. Dijital kanallarda genişleme ve çeşitlenme, açık bankacılık, giyilebilir teknolojiler, yapay zeka ve mobil asistan gibi trend ve teknolojilerin ilk sıralarında yer aldığını söyleyen Altaş, Ziraat Teknoloji olarak son 1.5 yılda bu konularda neler yaptıklarını aktardı: "Dijital kanallar dediğimizde ilk aklımıza gelen kanallar internet ve mobil bankacılık kanalları oluyor. Geçtiğimiz yıl dönüşüm kapsamında bankamızda Bankkart Mobil Cüzdan uygulamamızı devreye aldık. Bu uygulamamız ile kullanıcılarımız bütün kart işlemlerini gerçekleştirebildikleri gibi kart üzerindeki kampanyalardan da faydalanabilmekteler. Ziraat mobil bankacılık uygulamamızı da ön yüz, akış, tasarım ve teknoloji olarak tamamen baştan tasarladık ve yazdık. Şu anda yaklaşık 7.5 milyon aktif mobil müşterimize hizmet vermekteyiz. 2019 yılı içerisinde akıllı saat gibi giyilebilir teknolojiler ve yapay zekanın mobil asistanla birleştiği uygulamalar üzerine çalışmalarımızı planladık. Geçtiğimiz yıl çalışmaya başladığımız ve önümüzdeki aylarda devreye alacağımız Ziraat Mobil Pay uygulamamızla da henüz yeterli kart penetrasyonuna ulaşmamış yurt dışı iştiraklerimizin müşterileri alternatif olarak QR Code ile satın alma/iptal, hesap bakiye ve hareketlerini inceleme vb. birçok olanağa sahip olacaklar. İnternet bankacılığımızı da ön yüz, akış ve tasarım olarak baştan ele aldık. Böylece daha hızlı, daha zen-

gin fonksiyon setine sahip bir uygulama haline getirdik. Şu anda T.C. kimlik kartı ve şifresini kullanarak internet bankacılığına giriş fonksiyonu üzerinde çalışıyoruz; bu uygulamamızı da yakın zamanda kullanıma açacağız. Geçtiğimiz bir yılda IVR (etkileşimli sesli yanıt sistemi) uygulamamızı baştan sona yenileyip işlem seti olarak zenginleştirdik Böylece sektörde en geniş IVR self servis işlem setiyle müşteri temsilcisine en düşük bağlanma oranına sahip bankalardan biriyiz. Tamamen dijital bir altyapıda, ülkemizin birçok lokasyonunda aylık yaklaşık 9.5 milyon çağrıya hizmet veriyoruz. Geçtiğimiz yıl çalışmalarına başladığımız sesli yönlendirme uygulamamızda da son aşamaya geldik. Bunu da IVR uygulamamızla entegre ederek gelecek ay hizmete

ZİRAAT
TEKNOLOJİ
DOĞRUDAN
BANKACILIK
GRUP YÖNETİCİSİ
MEHMET SONER
ALTAŞ



sunacağız. Ses ve görüşme analiziyle de görüşmelerin kalite ölçümlemesini yaparak hizmet kalitemizi her geçen gün daha yukarılara taşıyoruz. Bunların yanı sıra IVR üzerinde uçtan uca sesli işlem, WhatsApp çağrı merkezi gibi uygulamalarımızda da son aşamaya geldik. Chatbot canlı cevap entegrasyonu, mobil uygulamadan IVR yönetimi, sosyal madencilik gibi konularda da altyapılarımızı hazırladık. 2017'de çalışmalarına başladığımız yeni ATM uygulamamızı da son haline getirdik. Şu anda 10 ATM'de pilot kullanıma açtık. Bu kanalımızı da diğer kanallarımızda olduğu gibi omnikanal modülüyle entegre hale getirdik. Bankamızda yaklaşık 33 milyon aktif banka kartı müşterisi var. Bu sayıyla sektör lideriyiz. 6 milyona yakın da aktif kredi kartı kullanıcımız var. Toplamda 40 milyona yakın aktif kart kullanıcımız mevcut. Kart kullanımını daha etkin kılmak için, Bankkart ürünümüz devreye alındı. Geçtiğimiz yıldan bu yana da yaklaşık 70 milyon TL'nin üzerinde ödül dağıtım programı gerçekleştirdik. Bankamızın Bankkart markasını bir program haline dönüştürmesi ile birlikte üye işyeri ağını da hızla genişleterek üye işyeri sayımızı 1.5 yıl içerisinde yaklaşık 2 kat, POS sayımızı da yaklaşık 3 kat artırdık. Böylelikle POS adedine göre 3. banka, üye işyeri cirosuna göre de 4. banka konumuna geldik. Yine üye işyerlerimizin kullanımı için üye işyeri platformumuzu da hayata geçirdik. Böylece üye işyerlerimiz detaylı POS ciro raporları, sektördeki ciro sıralaması, dahil oldukları kampanyalar gibi onlarca hazır rapora bu portal üzerinden ulaşabildikleri gibi POS bloke hesaplarında bekleyen tutarları şubeye gitmeden çözüp hesaplarına aktarma gibi birçok finansal işlemi de yine bu portal üzerinden gerçekleştirebilmekteler."

"DOĞRU VE KALİTELİ VERİ BAŞARIYI GETİRİYOR"

Toplantıda 'Analitik ve Büyük Veri' adlı bir sunum yapan Sarıkaya, Ziraat Finans Grubu'nda büyük veri, analitik, makine öğrenmesi ve yapay zeka destekli veri yönetimi vizyonunu şöyle aktardı: "Bankacılık tarafında veri oluşturan müşterilerimizin şubeden dijital kanallara taşınması sonucu artık onları birebir değil de makineler üzerinde bıraktıkları dijital ayak izleri üzerinden tanıyoruz. Bu izleri tek bir noktadan görüp izleyebiliyor olmamız gerek. İzlemekle kalmayıp oluşturdukları verileri de uyumlu şekilde bir arada tutmamız ve ortak bir analitik çalışma yapabilmemiz gerekiyor. Örneğin ATM'den yapılan bir işlemle telefon bankacılığında yapılan başka bir işlemin ya da mobil bankacılık içerisinde yapılan bir başka işlemin birbirleri ile etkileşimini kaybetmemiz gerek.

Sistemlerde biriken veriler üzerinden müşteri etkileşimlerini ölçecek ve müşterilerimiz ile ilişkilerimizi çok daha verimli yürütmemizi sağlayacak 5 temel alanı şu şekilde sıralayabiliriz: Birincisi, müşterimizi kanallarda dinlememiz, geri bildirimlerini değerlendirmemiz ve müşterimizi anlamaya çalışmamız gerek. İkincisi, müşterinin 360 derece profilini belirlemeliyiz. Bu noktada ortaklar, ürün eşleştirmeleri, sadakat, tutundurma gibi süreçler yer almaktadır. Üçüncüsü müşteriyi segmente ediyor olmamız gerek. Klasik olarak yapılan varlık sınıflandırması yanında müşterinin davranışlarına göre X, Y, Z gibi kuşak segmentasyonu sınıflandırmaları da yapmaya başladık. Müşterilerimizin bıraktıkları izlerden onlara nasıl davranmamız gerektiğini belirleyip buna göre bağlılık programları oluşturmak özellikle önemsedığımız kritik bir konu.

Dördüncü olarak, müşterilerimi-

zin kanallardaki yolculuğu çok önemli. Hangi kanalda hangi müşterimize hangi ürünü sunacağız? Müşteri hangi durumda hangi kanallara geliyor? Bizim bu kanaldaki performansımız nedir konuları son derece önemli olmaya başladı. Beşinci alanda ise, günün sonunda müşterimize en doğru teklifi sunmak ve çapraz satışları artırmak adımı, en iyi teklifi oluşturuyor olmamız gerek. Tüm bu süreçlerin üzerinde koştuğu analitik olgunluk modelimize göz atacak olursak; en altta doğru ve tanımlı bir veri yapımız olması gerektiğine inanıyoruz. Mevcut veri modelimizi en doğru şekilde oluşturduk, veri aktarım süreçlerimizi de tamamen otomatik ve izlenebilir halde yapıyoruz. Veri modelimiz üzerinde veri yönetim katmanımız yer alıyor. Bu katman

ZİRAAT
TEKNOLOJİ
ANALİTİK
BANKACILIK
GRUP YÖNETİCİSİ
MAHMUT SINAN
SARIKAYA

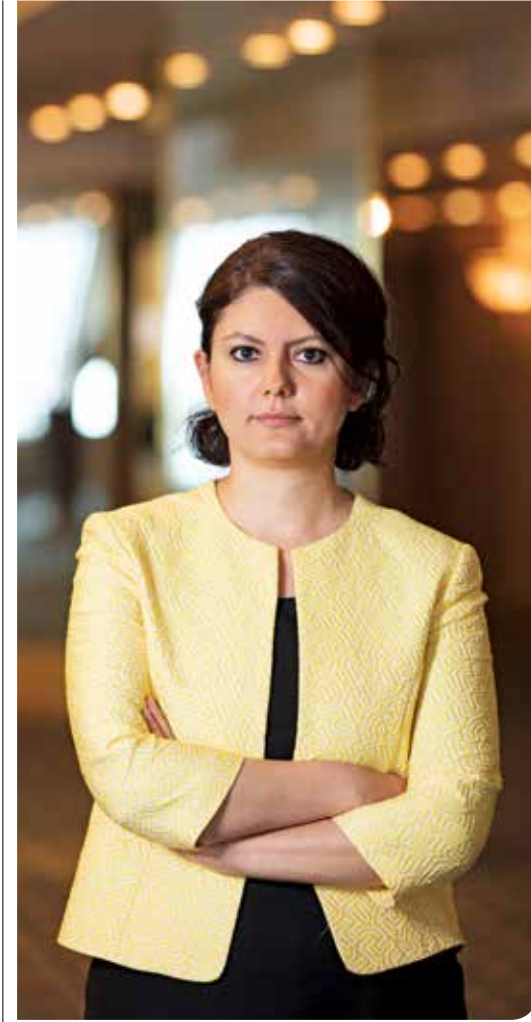


son derece önemli zira yönetemediğimiz veriyi etkin bir şekilde kullanamayız. Bu noktada değinmemiz gereken bir konu da; KVKK gibi çok ciddi uyum yasalarına tabii olduğumuz bu noktada veriyi sadece otoritelerin koyduğu kurallar kadar yönetmek yerine verimliliği artıracak şekilde süreçlerimiz için yönetmeye çalışıyoruz. Böylelikle uyum ile yönetim farkını kendi yararımıza olacak şekilde geliştirmeye çalışıyoruz. Bu yapıların üzerinde analitik süreç katmanımız yer alıyor. Şu anda bu katmanda statik/dinamik analizlerimizi yapıyoruz. Büyük veri analitiği çalışmalarına başladık. Bunun üzerine şu anda denemelerini yaptığımız makine öğrenmesi ve yapay zeka alanlarını ekleyeceğiz. Makine öğrenmesinde veri kalitesi çok önemli bir yere sahip. Zira kurduğunuz model ne kadar çok veri ile çalışıyorsa o kadar doğru sonuçlar vermeye başlıyor. Kaliteli veriniz arttıkça da modelin keskinliği artıyor. Kısacası ne kadar kaliteli veri o kadar iyi bir model diyebiliriz. Verinin yolculuğunda en önemli hedefimiz analitik mükemmeliyete giden yol haritamızı oluşturmak. Bu noktada önce keşiflerimizi yaptık. İş değerlerini göstermek istedik. İş birimlerimizle birlikte kullanıcı örnekleri oluşturduk. Açık kod kullanımını artırdık ve tüm kanallarımızdan bize akan ortak bir veri yapımızı oluşturmaya çalıştık. Büyük veri ve yüksek performanslı veri analizi planlarımızı oluşturduk ve bunlarla ilgili hâlâ yatırım yapmaya devam ediyoruz. Özellikle GPU tabanlı veri işleme teknolojileriyle ilgili testler yapıyoruz. Bunlara paralel olarak veri yönetimi organizasyonumuzu da değiştirdik. Ziraat Teknoloji içerisinde veri bilimci ekibimizle veri mühendislerimizi ayırdık ve konularına özel eğitimlerle ekiplerimizin yetkinliklerini artırıyoruz."

Analitik yapıda farklı teknolojilerle farklı analizler yapıyoruz. Bunların hepsinin bankacılık sistemine entegre olması ve sürekli birlikte çalışması gerek. Uygulama geliştirme süreçlerindeki DevOps'un yeri ne ise analitik tarafta da analizlerimizi operasyonelleştirmek ve süreklilik sağlamak adına Analitik Ops kavramını yerleştirmeye çalışıyoruz. Yakın zamanda bu yapılarımızı da tamamlayarak analitik süreç dönüşümlerimizi geliştirmeyi hedefliyoruz."

"SÜREKLİ DEĞİŞİMİ, İŞ YAPIŞ BIÇIMIMIZIN DOĞAL BİR PARÇASI HALİNE GETİRDİK"

Değişim bitmeyen bir yolculuk... Değişen müşteri ihtiyaçları, sürekli gelişen teknoloji ile birlikte 'değişime uyum sağlamak' tüm işletmeler için geliştirilmesi gereken bir yetenek. Toplantıda 'Kurumsal Mimari Yönetişimi' adını taşıyan bir sunum yapan Deniz Kabukçu, Ziraat Finans Grubu olarak değişim yönetimiyle ilgili bir metodoloji oluşturduklarını dile getirerek kuruma özgü geliştirdikleri bu yöntemi şöyle aktardı: "Ziraat Finans Grubu Kurumsal Mimari Yönetişimi adını verdiğimiz bir metodoloji geliştirerek bu noktada sürekli değişen dünyaya hızlıca uyum sağlamayı ve bunun yanı sıra değişimi yönetmeyi hedefledik. Değişim her an ve her yerde. Bir anda oluşan bir ihtiyaç ya da bir anda alınan bir kararla hayata geçen bir süreç değil, sürekli bir ihtiyaç. Müşteri davranışları, ihtiyaçları, teknoloji, yasal düzenlemeler değişiyor. Bunların hepsi şirketleri değişime zorluyor. Fırsatları değerlendirmek ve tehditlerden korunmak için çok hızlı şekilde iş modelini değiştirebilmek gerekiyor. Bunu yaparken şirketlerin 'neleri', 'nasıl' ve 'ne zaman' değiştirmesi gerektiği önemli bir konu. İş modelimizi oluşturan çok sayıda 'mimari' bileşen var. Stratejilerimiz, organizasyonumuz,



ZİRAAT BANKASI
DEĞİŞİM
YÖNETİMİ
YÖNETİCİSİ
DENİZ KABUKÇU

iş kabiliyetlerimiz (faaliyetlerimiz), süreçlerimiz, çalışanlarımız, çalışanlarımızın yetkinlikleri, veriler, uygulamalar, teknoloji platformları, yeni teknolojiler, yasal düzenlemeler vs. tüm bu bileşenler birbirleriyle direkt ya da dolaylı bir etkileşim halinde. Değişimi tasarlamak olası tüm etkileri ortaya koyabilirsek, hem değişimin hayata geçişini hızlandırmış hem de öngörememe riskini minimuma çekmiş oluruz. Değişime proaktif bir kurumsal tepki vermek için kendimize özgü bir model geliştirmeye; dönüşümü bir metodolojiyle yönetmeye çalıştık. Aslında kurumsal mimari metodunun temelleri yaklaşık 30 yıl önce John Zachman tarafından 'A Framework for Information

Systems Architecture' makalesi ile ortaya atılıyor. Burada ana amaç, BT sistemleri arası etkileşimleri modellemek. Zamanla kurumsal mimarinin amacı, iş ve teknolojiyi hizalamak olarak evriliyor. Biz bankamızda hizalamaktan çok iş mimarisi ile teknoloji mimarisini entegre etmeye yönelik bir model geliştirdik. 5 katmanlı bir modelimiz var. En üstte vizyonumuz, stratejilerimiz var. Aşağıdaki hiçbir katman, stratejiden bağımsız hareket edemiyor. İş katmanına baktığımızda burada hangi faaliyetleri, hangi süreçlerle, hangi rollerle yürüttüğümüz, kanallarımız ve ürünlerimiz var. İş tarafıyla teknolojiyi birbirine bağlayan veri katmanını, uygulamalar ve uygulama platformlarımız mevcut. Ve en altta da teknoloji bileşenleri altyapı platformları var. İşte bu 5 katman birbirleriyle sürekli bir etkileşim halinde. Geliştirdiğimiz modelle stratejiden teknoloji altyapısına kadar etkileşimleri belirlemiş ve ortaya koymuş olduk. Bunların birbirinden bağımsız hareket etmesini engellemeye çalıştık. Modelimizde tüm bileşenlerimizi, bileşenler arasındaki etkileşimleri tanımladık ve ortaya bir harita (meta model) çıktı. Oldukça karmaşık görünen bu harita aslında tam olarak kararlarımızı verirken ne kadar farklı bileşenleri dikkate aldığımızın bir göstergesi. Yatırımlarımızı yönetirken bu haritaya uygun olarak tüm bileşenleri modelleyip, bugün neredeyim, yarın nerede olacağım, aradaki boşluk nedir; bu boşluğu hangi yatırımlarla doldurmalıyım vb. analizleri yapmaya ve buna uygun süreçler geliştirmeye başladık. Geleceği nasıl yakalarız? sorusuna yaşayan haritalarımızdan yola çıkarak yanıt verebiliyoruz. Geliştirmemiz gereken kabiliyetler nelerdir, bu kabiliyetlere uygun hangi uygulamaları geliştirmemiz gerekiyor? Uygulamaların üzerinde çalıştığı platformlar yenilenmeli

mi, bunların yaşam döngüsü nedir? Devre dışı kalacak uygulamalar, platformlar nelerdir? Yeni teknolojiler iş kabiliyetlerimizi ve iş modelimizi nasıl değiştirecek? Bunları ortaya koyabiliyor ve geleceğe her an hazırlanabiliyoruz. Ziraat Finans Grubu kurumsal mimari yaklaşımı ile iş ve teknolojiyi entegre etmenin yanı sıra değişim/dönüşüm kararlarını da süreçlerimize entegre ederek dönüşümü günlük hayatın bir parçası haline getirmeyi hedefledik.”

“DİJİTAL DÖNÜŞÜM ÇAĞINDA YENİ TEKNOLOJİLERİ MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN ÇÖZÜME DÖNÜŞTÜRÜYORUZ”

Toplantıda yaptığı 'Dijital Dönüşümde BT Mimarisinin Rolü' başlıklı sunumunda Davut Güngör, dijital dönüşüm çağında artık teknolojiyle işin iç içe geçtiğini vurgulayarak mobil uygulamaların yanı sıra müşterilere ve ekosisteme değer katan, iş süreçlerini geliştiren, kurumun yetkinliklerini artıran ve yeni iş yapış şekilleri üreten uygulamaların da dijitalleşmenin bir parçası haline geldiğini belirtti.

Davut Güngör, bu bakış açısı ve anlayışın Ziraat Finans Grubu'nda da oluşturulduğunu şu sözlerle aktardı: “Dijital dönüşüm yolculuğumuzda bulut tabanlı mikroservis ve API mimarisi ile tasarladığımız yeni bankacılık altyapımızı ekosistemimiz ile de paylaşmamıza imkan tanıyan Açık Bankacılık Platformu'nu kurduk. Operasyonel verimliliğimizi artırmak için robotik altyapımızı oluşturarak bankacılık işlemlerimizde kullanmaya başladık. Geliştirmekte olduğumuz yapay zeka platformumuz üzerinde ilk olarak chatbot uygulamasını kullanmaya başladık. Çoklu kanal, telemetri, sistem log, performans izleme uygulamalarından gelen veriyi büyük veri altyapımızda



yapay zeka platformumuz ile entegre ederek yönetmeyi de hedefliyoruz.

İş süreçleri ve projelerdeki çeşitliliğin neden olduğu karmaşıklığı yönetmek için bir mimari metodoloji oluşturmak, ayrıca sürekliliğini sağlamak için de bir BT mimarisi kurmak önemli hale geliyor. BT Mimari Grubu olarak hedefimizi, iş ve teknoloji öncelikleri arasında uyumu sağlamak, karmaşıklığı ortadan kaldırmak ve yeni değerler üretmek olarak özetleyebiliriz. Bu noktada, BT mimari vizyon ve metodolojisinin oluşturulması, gelecek trend ve teknolojilerin araştırılması, uygulama ve arayüzlere dair politika, standart ve yol haritalarının oluşturulması ve süreç kontrolleri ile mimari bileşenlerin en doğru şekilde kullanıl-

ZİRAAT
TEKNOLOJİ BT
MİMARİ GRUP
YÖNETİCİSİ
DAVUT GÜNGÖR

masına katkıda bulunuyoruz.

Etkin bir BT mimariye ulaşmak için iş ve teknoloji mimari öğelerimizin tamamını içeren kurumsal mimari aracımızı uygulamaya aldık. Bu mimari araç ile iş ve teknoloji mimari öğelerimizi ilişkilendirerek olgunluk seviyelerini gözlemleyebileceğimiz ısı haritalarını oluşturduk. Bu sayede en üst seviyedeki vizyondan, en alt seviyede kullanılan donanıma kadar detaylanan ilişki ağı ile tüm sistemlerin bütün olarak izlenebilirliğini sağladık.

Bu yapının başarıya ulaşması için oluşturulan ilişki ağının sürekli güncel tutulması önemliydi. Bu nedenle mimari aracımızı mevcut tüm veri kaynaklarımıza entegre ederek veri akış yapısını kurduk. Bu sistemin süreçler içerisinde aktif olarak kullanılarak yaşayabilmesi için süreçlerimizi entegre hale getirerek kontrol mekanizmalarını geliştirdik.

İş ve BT mimarisi öğelerinin birbiri ile ilişkilendirilmesinin pratik karşılığını ise tedarik, talep ve uygulama geliştirme süreçlerinde daha net görmekteyiz. Bir sistemimizi değiştirmek istediğimizde hangi yeteneklere dokunduğumuzu ya da hangi teknoloji altyapı bileşenlerinde değişiklik yapmamız gerektiğini rahatlıkla görebiliyoruz. Veya herhangi bir uygulamayı değiştirmek gerektiğinde hangi teknolojileri kullandığını ve bağlantılarını görerek, o teknolojilere uygun nasıl yeni bir ürün tedarik etmemiz gerektiğini bulabiliyoruz. Teknoloji bileşenlerimizi modern web uygulama geliştirme araçları ile güncelleyerek, sistemlerimizi hale getirirken, insan kaynağımızı da daha kaliteli üretim yapacak özellikler ile donatıyoruz. Üretim süreçlerimizin performansını artırmak ve iş ihtiyaçlarımıza hızlı cevap verebilmek için çevik uygulama geliştirme pratiklerini devreye aldık. Üretim kalitesini ve kullanıcı

memnuniyetini artırmak için Kullanıcı Deneyimi (UX) ekibimizi kurarak, tüm çevik uygulama geliştirme ekiplerine rehberlik yapacak hale getirdik. Ayrıca üretim ve operasyon süreçlerindeki verimliliği artırma, hızlanma ve süreklilik hedefi ile DevOps altyapımızı kurarak süreçlerimize entegre ettik. Üretim süreçlerinin her aşamasına test otomasyonunu konumlandırarak üretim kalitesini garanti altına aldık. Teknoloji hedeflerimizi, büyük veri altyapımızın oluşturulması, veriyi anlamlandıracak yapay zeka uygulama bileşenlerimiz ve bu bileşenleri kullanan modern web/mobil teknolojilerine sahip uygulamalarımızın geliştirilmesi üzerine kurguluyoruz. Bunun yanında uygulamalarımıza her zaman, her kanaldan ve aynı kullanıcı deneyimi ile ulaşılabilmesi için açık APT'ler ile desteklenen mobilitayı kazandırma hedefindeyiz.”

“GÜVENLİK ANLAYIŞI, ÖNLEME ÜZERİNE DEĞİL TESPİT VE MÜDAHALE ÜZERİNE EVRİLMEKTEDİR. ANORMAL DURUMLARIN TESPİTİ İÇİN DE GÖRÜNEBİLİRLİĞİNİZİN MAKSİMUM DÜZEYDE OLMASI GEREKİR. BİZİM DE HEDEFİMİZ BU GÖRÜNEBİLİRLİĞİ MAKSİMUM SEVİYELERDE TUTMAKTIR”

Dijital dünyada siber tehditler her geçen gün artıyor. Yapılan saldırılar özelleşiyor ve siber saldırılar sonucu yaşanan finansal kayıplar ciddi boyutlara ulaşmış durumda. Toplantıda bilgi güvenliği ve siber güvenlik konusunda bir konuşma yapan Uğur Temir de bu noktaya dikkat çekerek şirketlerin teknoloji yatırımlarında güvenlik alanının ilk 3 sırada yer aldığına dikkat çekti. Temir, Ziraat Finans Grubu olarak bu alanda yapılan çalışmalarını şöyle aktardı: “Şirketlerde güven-

lik konusu iş stratejileriyle her zaman paralel olmalı, iştiraklerle entegre, uçtan uca merkezi, izlenebilir, ölçülebilir, sürdürülebilir olmalı. Ziraat Bankası 19 ülkede, 100 ayrı noktada, 1765 şube sayısı ile güvenlik açısından kritik bir noktada bulunuyor. Bu riski çok iyi yönetmek gerektiğinin farkındayız ve grup olarak güvenlik konusunda gerçekten iyi bir noktadayız. Bildiğiniz gibi kötü amaçlı sızma girişimleri sistemlere sızdıktan sonra tüm bilgilere hızla erişebiliyor; bu hız ABD’de 4 saat, Rusya’da 6 saat ve diğer Avrupa ülkelerinde 8 saat olarak bilinmektedir. Genel anlayışta sızma eylemleri maksimum 4 saatte tespit edilip devre dışı bırakılmalıdır. Hepimizin bildiği

ZİRAAT
TEKNOLOJİ BİLGİ
GÜVENLİĞİ GRUP
YÖNETİCİSİ
UĞUR TEMİR



standart veri güvenliği, zafiyet yönetimi, log yönetimi, endpoint mobile, ağ güvenliği vb. tüm bu işlemleri bünyemizde uyguluyoruz. Grup içerisinde gerçekten büyük bir veri var. Güvenlik biriminizin bu devasa boyutta sistem ve veri içerisinde oluşabilecek riskleri çok iyi algılayıp, tespit edip herhangi bir sorun yaşanmadan önce giderebilmesi için yatırımlarımızı yaptık. Geleneksel yaklaşımda güvenlik konusu, önleme üzerine yoğunlaşıyordu. Güvenlik duvarı kurarak saldırıları önlemek esastı. Dijitalleşen dünyada bu çok farklı bir noktaya geldi. Tüm açıkları sürekli sorgulayan, arayan, istihbarat yöntemleri geliştirerek riskleri çok önceden analiz edebilen bir yapıya geçiş yapmak gerekliliği oluştu. Böylelikle tüm BT sisteminizi görünebilir kılmak kritik önem taşıyor. Sisteminizdeki olası riskleri ne kadar görebiliyorsanız o kadar hızlı analiz edebilirsiniz. Biz de bu noktadaki yaklaşımımızı önleme değil izleme, tespit ve müdahale üzerine tasarladık ve uyguluyoruz. Bünyemizde bir siber güvenlik merkezi kurduk. 7/24 sistemimizi izleyen bir ekibimiz var. Sistemi ve uygulamaları 7/24 izleyen ekibimiz herhangi bir sorun tespit ettiğinde anında bunu olay müdahale ekibimize bildiriyor ve önlemler hızlıca alınabiliyor. Amacımız görünebilirlik oranlarını maksimum düzeyde tutarak tespit ve müdahale adımlarını kolaylaştırmaktır. Görünebilirlik verileri maksimum düzeye geldikten sonra doğru regresyon teknikleriyle bu veriyi anlamlandırarak kötü amaçlı sızmaları çok daha hızlı önleyebilirsiniz. Güvenlik anlayışımızı daha da ileri taşımak için elimizdeki uçtan uca tüm verileri birleştirip doğru tekniklerle doğru risk analizlerini oluşturarak tespit ve müdahale hızlarımızı geliştirmek olacaktır.”

"YENİ VERİ MERKEZİMİZLE MAKSİMUM HIZ, VERİMLİLİK VE KAPASİTE ARTIŞI SAĞLADIK"

'Veri Merkezi Dönüşümü ve Taşınma Süreci' başlığını taşıyan konuşmasında Barış Yıldırım, dijital dönüşüm projelerinin başarıyla hayata geçirilebilmesi için BT altyapısının da her zaman bugüne ve geleceğe hazır durumda olması; bu altyapıda müşterinin ihtiyaçlarının istenilen hız, esneklik ve çeviklikte karşılanabiliyor olmasının büyük önem taşıdığına değindi. Sürekliliği sağlamak ve aynı zamanda en uygun maliyetle kaynak kullanımını optimize ederek bu sistemleri ayakta tutmak gerektiğine işaret eden Yıldırım, yaptıkları çalışmaları şöyle aktardı: "Ziraat Finans Grubu şirketleri bünyesinde altyapı ekipleri olarak veri merkezlerine ölçeklenebilirlik, sürdürülebilirlik ve esneklik özelliklerini kazandırmak anlamında pek çok çalışma yaptık ve yapmaya devam ediyoruz. En önemli projelerimizden biri de Ziraat Veri Merkezi taşınma projesi oldu. Mevcut veri merkezlerimizin yapısal ve çevresel risklerini minimize edebilmek, Ziraat Finans Grubu'na yakışır, 7/24 kesintisiz hizmet verebilecek uluslararası standartlarda bir veri merkezi oluşturabilmek amacıyla çalışmalar başladı. 2015 yılında veri merkezimizin inşaatına başladık. 2016 yılının Ekim ayında tesis tamamlandı ve 6 ay gibi kısa bir sürede hem bankamızı hem de iştiraklerimizi, müşterilerimize hiçbir sorun ve plansız kesinti yaşatmadan yeni yerimize taşındık. Taşınmanın büyüklüğünü rakamlarla tanımlayacak olursak; 500'ün üzerinde veritabanı, 6.1 petabyte büyüklükte veri, 1.200'ün üzerinde uygulama, 1100'ün üzerinde cihaz, 274 kabin, 200 km kablolama yapılarak taşındı. Bu kadar kısa sürede bu kadar

büyük bir projenin tamamlanabilmesi iş ortaklarımızın, banka çalışanlarımızın, Ziraat Teknoloji çalışanlarının büyük eforu ve yoğun mesaisiyle gerçekleştirildi. İstanbul Esenyurt'ta bulunan ana veri merkezimiz 5 bin 400 metrekare kapalı alan büyüklüğüne ve 3.2 megavat enerji kapasitesine sahiptir. Aynı zamanda birinci derece deprem büyüklüklerini emniyetle karşılayabilecek şekilde sismik korumalı, BICSI standartlarında ve uptime sertifikalarına uygun olarak dizayn ve kurulumları yapılmıştır. Bütün katmanlarda enerji ve iklimlendirme altyapısı ve BT ekipmanları dahil tam yedekli durumdadır. Yüzde 95 üzerinde sanallaştırdığımız altyapımızın verdiği esneklik ile birlikte uygulamalarımız ana veri merkezinde aktif-aktif olarak

ZİRAAT
TEKNOLOJİ
ALTYAPI GRUP
YÖNETİCİSİ
BARİŞ YILDIRIM



çalışmaktadır. Olağanüstü durum senaryosu gerçekleşmesi durumunda tam kapasite bütün yükü karşılayacak şekilde Ankara'da Olağanüstü Durum Merkezimizi de proje kapsamında (pasif olarak) oluşturmuş durumdayız. Replikasyon teknolojilerini kullanarak ana veri merkezimizde konumlandığımız verinin eşlenikliğini sağlıyor ve her yıl düzenli olarak yaptığımız testler ile müşterilerimizi gerçek ortamda Ankara'da bulunan ODM veri merkezimize yönlendirip güncelliğini üretim ortamımızda da kontrol ediyoruz. Sesli ve görüntülü iletişim altyapımız (çağrı merkezi, e-posta, anlık mesajlaşma, IP santral ve video konferans) Ankara-İstanbul aktif-aktif olarak çalışmaktadır. Ayrıca yurt dışında birçok iştirakimize de veri merkezlerimiz üzerinden aktif-aktif ikinci bir bulut santral hizmeti sağlamaktayız. Yeni merkezimizle birlikte veri iletim kapasitesinde 10 kata kadar artış, veri merkezi içinde doğu-batı trafiği gecikmelerinde 6 kat iyileşme, yönettiğimiz veri depolama alanı kapasitesinde 3 kat artış, veri depolama tarafındaki ağ kapasitesinde 2 kat artış, ana bankacılık veritabanı CPU'larında yüzde 80 iyileşme, flash disklerinde de 4 kat iyileşme sağladık. Depolama ve sanallaştırma ürünlerine yaptığımız yatırımlarla birlikte saniyede 200 bin finansal işlemi karşılayabilecek kapasiteye çıkmış olduk. Soğutma anlamında, klima santrallerinin free-cooling özelliği kullanılıp enerji tüketimini minimumda tutarak daha önceki veri merkezlerimize nazaran yüzde 40 tasarruf sağladık. Müşteri tarafında ne tür kazanımlar elde ettik diye bakacak olursak; dijital dönüşüm projeleri ile birlikte müşterilerimizin hayatını kolaylaştıran iyileştirmeler hayata geçirildi. Yeni uygulamalar, dijital

kanallara göç ve otomasyona alınan işlemler sonrasında müşteri adetlerimiz ve işlem hacimlerimizde belirgin biçimde artış gösterdi. Son 3 yılda yüzde 60 oranında işlem hacminde artış olmasına rağmen plansız kesintilerde yüzde 63'ün üzerinde bir iyileşme sağladık. Son kullanıcı deneyimi ve müşteri memnuniyetine katkı sağlayacak şekilde tüm kanallarda ortalama işlem sürelerini yüzde 30'un üzerinde düşürdük. Önümüzdeki dönemde de tüm altyapı katmanlarını tek bir arayüz üzerinden yönetip self servis tanımlamaların yapılmasını sağlayacak bulut otomasyon projesini de devreye alacağız. Kanal/servis bazı maliyetler daha hassas olarak takip edilebilecek, daha hızlı genel bulut/özel bulut entegrasyonu sağlayarak hibrid altyapılar oluşturabilecek ve operasyonel işlemleri minimize edeceğiz."

"DİJİTAL NESLİN BANKACILIĞINI İNŞA ETMEK İÇİN ÇALIŞIYORUZ"

Gelecek Buluşmaları Toplantısı'nda teknoloji eğilimlerini aktaran ilk şirket Oracle Türkiye oldu. 'Oracle ile Finans Sektörünün Geleceğine Bakış ve Kendi Kendini Yöneten Teknolojiler' adımı verdiği sunumunu gerçekleştiren Işıl Gürtuna, finans ve bankacılık alanında öne çıkan teknolojileri ve uygulamaları, müşteri beklentileri ve davranışlarının belirlediğine vurgu yaptı. Oracle'ın yatırım yaptığı teknoloji alanlarıyla bankacılıktaki trendlerin birbirine paralel seyrettiğini aktaran Gürtuna, bugünden geleceğe, kendi kendini yöneten banka anlayışına nasıl gelineceğini şöyle aktardı: "Müşteri odaklılık 20 yıldır hayatımızda olan bir konu ve herkes müşterisini tanıyor, anlıyor, birtakım analizler yapıyor. Ancak hâlâ ilişki müşteriden bankaya doğru gerçekleşiyor. Bugün



ORACLE
FİNANSAL
HİZMETLER
TEKNOLOJİ SATIŞ
DİREKTÖRÜ İŞİL
KILINÇ GÜRTUNA

bütün bankaların üzerinde çalıştığı konu, bankadan müşteriye doğru bir ilişki kurmak. Bu anlayış da veri ve analitiğin çok daha önem kazanacağı bir dünyaya bizi götürüyor. Açık bankacılık ve bankacılığın bir platform olarak kullanılması; finansal olmayan oyuncuların bu sektöre girmesi hızlı dönüşümü tetikleyen unsurlar arasında. Yapay zeka, blockchain, makine öğrenimi gibi yeni teknolojiler hızla hayatımıza giriyor. Bütün bunları kuşatan bir başka konu da regülasyonlar. Bu gelişmeler sektörü bir kültür değişimine götürüyor. Bu dünyada artık kurumların ne kadar güçlü olduğu değil, ekosisteminin ne kadar güçlü olduğu

önemli. AlphaGen dediğimiz tamamen dijital doğmuş yeni bir kuşak geliyor. Hepimizin amacı bu kuşağa hizmet eden teknoloji ve çözümler geliştirmek. Oracle bu noktada değişim-dönüşüm stratejisini 4 ana başlıkta toplamış durumda ve "Ben bu ortamda inovatifim, kolaylaştırıcıyım (enabler), iş birlikçiyim, ekosistem oyuncusuyum" diyor. Yenilikçi teknolojiler derken bütün yeni teknolojilerde yetkinlik geliştirip bunu müşterilerine sunuyor. Hem teknolojileri ürün geliştirmek için yarı mamul olarak müşterilerine sunuyor (yapay zeka, blockchain gibi) hem de kendi hazır uygulamalarında bunu bizzat kullanıp deneyimlendiriyor. Oracle açık kaynak kullanımını dışlamıyor; bu neslin bu uygulamaları kullanacağını biliyor ve kendi veri platformunda açık kodu kucaklıyor. Kolaylaştırıcı olmak derken burada kendi kendini yöneten otonom teknolojiler devreye giriyor. Buradaki amaç, makinenin daha iyi yapacağı işleri makineye bırakmak, kendi kaynaklarımızı daha yaratıcı daha fark yaratacak işlere yönlentmek. Bütün sektörler birbirine yaklaşıyor ve iş birlikleri önem kazanıyor. Oracle da bu anlamda 'solution thinking' aktiviteleriyle kendini bir teknoloji şirketinden sektörü bilen, anlayan, birlikte üretmeye yönelten bir şirkete dönüştürüyor. Oracle iyi bir ekosistem oyuncusu olmayı çok önemsiyor. Örneğin finans dünyasında fintech'lerle iş birliklerine giderek, onları dünyaya açarak daha güçlü bir ekosistemin temellerini oluşturuyor. Oracle olarak yeni neslin, geleceğin ihtiyaçlarını karşılamak üzere tüm bu teknolojilerin getirdiği yenilikleri kullanıp iş dünyasına sunmayı amaçlıyoruz."

"İOT, BULUT, YAPAY ZEKANIN GÜVENLİĞİ KRİTİK HALE GELECEK"

Dijital dönüşümün kritik unsurlarından olan güvenlik konusunda bir konuşma yapan Gökhan Hasköylü, siber güvenlik kavramının 25 yıllık bir öyküsü olduğunu hatırlatarak Check Point'in de bu yıl 25'inci yılını kutladığını söyledi. 'Dijital Çağın Siber Güvenlik Trendleri' konulu bir sunum yapan Hasköylü, geçtiğimiz yılın siber güvenlik başlıklarına ve 2020 vizyonuna değindiği konuşmasında şunları aktardı: "Siber saldırılar ve veri hırsızlığı dijital dünyayı sürekli tehdit eden unsurlar. 2018 yılında kurumların siber güvenlik pazarındaki harcamaları yüzde 11 oranında arttı ancak kurumların yüzde 46'sı siber tehditlerden etkilenmekten kurtulamadı. 2018 yılında dünya nüfusunun yaklaşık yüzde 36'sı da saldırılardan nasibini aldı ve verisini çaldırılmış oldu. Güvenlik alanında 2020 ve sonrasında hangi başlıkların öne çıkacağına baktığımızda akıllı botlar, konsolidasyon, as a service, bulut, DevOps'u sayabiliriz. DevOps arasındaki güvenlik anlayışı kritik olacak. Buradaki güvenlik anlayışı yeni bir ürün ya da teknoloji geliştirmek yerine süreç, kurum ve teknolojinin birbiriyle uyumlu hale getirilmesini içeriyor. Finans sektörünün buluta hazır uygulamalara ağırlık verdiğine tanık oluyoruz ve buradaki güvenlik ihtiyacı da daha belirgin olacak. Bununla birlikte kurumların pek çoğu güvenlik ürünlerini kutu olarak alıp kullanmaktan çok bir servis hizmeti olarak almaktan yana. Yanı sıra kurumlar birden fazla üreticiyle çalışmaktan çok iş ortağı sayısını azaltmayı, daha entegre sistemlerle çalışmayı tercih ediyor. Robotik süreçler yaygınlaşıyor ve 2020'li yıllarda akıllı robotik uygulamaların güvenliğini çok konuşacağız. Akıllı robotların bir zafiyeti olursa, karar verme mekanizmaları manipüle



edilirse neler olabilir? vb. sorulara yanıt arayacağız. 2019 yılının tehdit öngörülerine göz attığımızda da, mobil kullanımın ve mobil bankacılığın hayatımızdaki yeri arttıkça mobil üzerinden gerçekleştirilecek olta-lama saldırıları artarak devam edecek. Bulut uygulamalarında 2018'de sıklıkla gördüğümüz 'account take over'lar bu yıl da en popüler bulut üzerinden hesap çalma yöntemi olacak. IoT cihazları uç nokta olarak büyük tehdit altında ve bu cihazlara gerçekleştirilecek saldırılar topyekun saldırının başlangıç noktası olacak. Bu başlangıç noktasından kurumun diğer bileşenlerine ulaşarak veri sızıntıları ya da diğer saldırılar gerçekleştirilecek. Crypto-wallet kavramı, kripto paralarımızı sakladığımız cüzdanınızın çalınması anlamına geliyor.

CHECK POINT
TÜRKİYE
ORTADOĞUDAN
SORUMLU
BÖLGE TEKNİK
DİREKTÖRÜ
GÖKHAN
HASKÖYLÜ

Geçtiğimiz yıl birkaç kez yaşanmasına rağmen 2019 yılında en popüler hırsızlık yöntemi olacak. Yapay zeka tabanlı saldırılar 2019'da daha çok görülecek ve bu sayede kurumların karar verme mekanizmaları devre dışı bırakılmaya çalışılacak. Check Point'in gelecek vizyonunun önemli parçalarından birini IoT güvenliği oluşturmaktadır. Günümüzde, kurum veri merkezi, bulut ortamı gibi geleneksel sistemlerin yanı sıra; tıbbi cihazlar, güvenlik kameraları ya da ofis ekipmanları gibi alışılmışın dışındaki sistemlerin güvenliği büyük önem taşımakta. Bu ortamlarda, mikro servisler, uygulamacık ya da özel donanımlar sayesinde güvenlik kontrol noktaları oluştururak, fog aracılığıyla ilgili Check Point güvenlik servislerini bu noktalarda uygulamak hedefindeyiz."

"DİJİTAL ALTYAPI YÖNETİMİNİ YAPAY ZEKA İLE AKILLANDIRIYORUZ"

Toplantıda daha sonra söz alan ve 'Yeni Nesil BT Operasyonları için AIOps' başlıklı bir konuşma yapan CA Technologies Türkiye Genel Müdürü Umut Güler, teknoloji eğilimlerinin çok hızlı değişimine dikkat çekerek yapay zeka, makine öğrenmesi, gibi kavramların son birkaç yıldır konuşulmaya başlandığını söyledi. Umut Güler, CA'nın portföyündeki teknoloji çözümlerinin paralelinde pazarın bugününü ve geleceğini şöyle aktardı: "CA Technologies olarak

yaklaşık 50 yıllık bir yazılım şirketi-yiz ve yakın zamanda Broadcom tarafından satın alındık. 10 yıl önce CA'nın gündeminde ITIL süreçlerinin yönetilmesiyle ilgili teknolojiler vardı. 2013'ten itibaren hayatımıza API uygulamaları, mikro servisler girdi. Türkiye'de Ziraat Bankası büyüklüğündeki pek çok kurumsal şirketin açık bankacılık ve API yönetimi projelerini yürüttük ve yürütüyoruz. Daha sonra hayat Continuous Delivery, DevOps kavramlarıyla tekrar hızla değişti. Bugün ise konumuz yapay zeka. Aslında yapay zekanın neredeyse 30 yıllık



CA
TECHNOLOGIES
TÜRKİYE GENEL
MÜDÜRÜ
UMUT GÜLER

bir geçmişi var. Hisse senedi foreks piyasalarında uzun zamandır kullanılıyor. Biz de CA olarak yapay zekayı en iyi olduğumuz altyapı izleme ve yönetimi (infrastructure management) alanında kullanıyoruz. CA'de 46 yıllık bir altyapı izleme aracı ve geliştirdiği bilgi birikimi mevcut. Bunun üzerine yine CA'nın bünyesinde oluşturulan 16 kişilik veri bilimci ekibiyle bir algoritma yazılarak sadece altyapı yönetimi özelinde bir yapay zeka yönetimi altyapısı yaratıldı. Buna 'digital operation intelligence' adı verilerek bir çözüm seti haline getirildi. DevOps kavramı AIOps'a çevrildi. Ziraat Bankası gibi büyük şirketlerdeki devasa büyüklükteki verinin, alarmların yorumlanması, bağlantılandırılması, bu veriden anlam üretilmesi ve buradaki sorunların, alarmların doğru zamanlarda doğru şekilde yönetilmesi çok fazla zaman ve insan kaynağı ihtiyacını doğuruyor. Katlanarak büyüyen bir ortamda verilerin işlenmesinde yapay zekanın katkısı çok büyük ve yadsınmaz. Dönüşüm sürecinin temel çıktısı olan verimliliğin maksimize edilmesini sağlamak için yapay zekadan yararlanmak şart. Biz de uzmanlığımız olan altyapı yönetimine yapay zekayı yerleştirdik. Onlarca ekipte bulunan yüzlerce çalışan tarafından yapılan işlerin sadece birkaç günde doğru bir şekilde yapılabilmesi için yeni teknolojiler geliştiriyoruz. Makine öğrenmesi, yapay zeka teknolojilerinin açık kaynak kodlu ürünlerle entegre edilerek hizmete sunulması öncelikli iş kollarımızdan biri. CA'nın bu yılki odağı dijital altyapı yönetimi (digital infrastructure management). Continuous testing, continuous delivery, DevOps projeleriyle bu odağımızı geliştiriyoruz. Aynı zamanda hızı artırmak adına da yapay zeka ve makine öğrenmesini devreye alıyoruz."

"GELECEĞİN MÜŞTERİ DENEYİMİNİ YENİDEN TANIMLAMAK İSTİYORUZ"

'Geleceğin Finans Kurumları' adlı sunumunda Murat Baysal, herşeyin veri ürettiği bir dünyada verinin gücünden, geleceğinden ve şirketleri nasıl bir değişime götüreceğinden bahsetti. Her şeyin veri ürettiği bir dünyaya tanıklık ettiğimiz altını çizen Baysal, akıllı, güvenli ve herşeyin birbirine bağlı olacağı bir hayata doğru evrildiğimizi söyledi ve şunları kaydetti: "Bugün dünyada günde 1.2 kentilyon byte (bin katrilyon) veri üretiliyor. Önümüzdeki 2 yılda bugüne kadar insanlığın tarih boyunca yarattığı verinin hemen hemen 2 katı kadar veri üreteceğiz ve burada çok büyük bir fırsat var. Veri gerçekten çok büyük ama önemli olan verinin büyüklüğü değil, nasıl değere çevrildiği, analiz edildiği ve nerede tutulduğu.

Verinin büyük kısmı artık uçlarda üretiliyor ancak bu uçlardaki verinin yüzde 94'ü kullanılmıyor, doğru kullanılmıyor ya da kayboluyor. Bu noktada nasıl değer üreteceğiz? HPE olarak akıllı uçlardan buluta herkesin ve herşeyin birbiriyle güvenli bir şekilde bağlı olacağı, yapay zekanın daha aktif kullanılabacağı ve herşeyin analiz edildiği bir dünyaya doğru gittiğimiz düşünce-sindeyiz. Geleceğin finans kurumlarının da bu doğrultuda uç merkezli, buluta hazır ve veri odaklı olacağını biliyoruz. Bir numaralı gündemimiz yapay zeka; belki de artık yapay zekayı şirketlerin yatırım kararlarının içinde daha çok göreceğiz. Sahtekarlık ve dolandırıcılığın ortaya çıkarılmasında, regülasyonlara uyum sağlamada, siber güvenlik, süreç otomasyonunda, müşteri deneyimi vs.nin içinde de artık yapay zeka kullanı-

mı artacak. HPE olarak tüm şirketlerin dönüşüm planında, akıllı uçlardaki deneyimi yeniden tanımlamalarına yardımcı olmak istiyoruz. 10 yıl sonrasında belki artık cep telefonundan konuşmayacağız; e-postalarımızı cep telefonundan okumayacağız; bankacılık işlemlerimizi cep telefonundan yapmayacağız. Bunun yerine elimizde belki şu anda ismini bilmediğimiz bir başka cihaz olacak. Biz buradaki kullanımı, müşteri deneyimini yeniden tanımlamak istiyoruz. HPE olarak hibrit buluta inanan bir üreticiyiz. Hibrit bulut üzerinden kullanmaya başladığımız çözümlerle, altyapımızı buluta aktardıktan sonra kendimize yaratabileceğimiz ek kaynaklar sayesinde inovasyonu biraz daha canlandırmak istiyoruz. Değişen trendlerle birlikte HPE olarak süreçlerin otomasyonu ve optimizasyonuna önem veriyoruz. Günümüzde yeni uygulamaların gerçekten çok hızlı hayata geçirilmesi yanı sıra eski uygulamaların da modernizasyonunu sağlamak, veriyi sınırsız kullanmak gerek. Bu noktada yapay zekanın kullanım alanları bizim ufukumuzu açacak çünkü daha çok veriyi daha hızlı işler hale geleceğiz. Yapay zeka öyle yerlere gidecek ki belki önümüzdeki yıllarda birisi bir kredi başvurusu yaptığında oturduğu masadaki birkaç kamera kaydı üzerinden yapılacak el kol hareketleri, yüz mimikleri analizleri üzerinden o anda o kişinin stres altında olup olmadığı, bir şey gizleyip gizlemediği, rahatsızlığının olup olmadığı gibi birtakım sonuçlar çıkarılabilecek; bu sonuçlar da karar mekanizmalarında kullanılabilir hale gelebilecek. Yine HPE olarak hibrit bulut tarafında tüketim tabanlı bir modelden bahsediyoruz. Donanım satın almak yerine tüketim tabanlı bir model ile herşeyi genel/özel buluta taşmadan müşterilerimizin

kendi ortamlarında sadece kendileri tarafından kullanılacak çözümler üzerinde bulut deneyimi sunuyoruz. İçinde yönetilen birtakım hizmetlerin de bulunduğu bir altyapı kullanım modeliyle şirketlerin değişim süreçlerine destek olmayı hedefliyoruz."

"DİJİTAL DÖNÜŞÜMDE GÜÇ MÜŞTERİDEN ŞİRKETLERE GEÇİYOR"

Toplantıda daha sonra söz alan Simge Alpargun, "Teknoloji Çağında Bankacılık" adlı bir sunum yaptı. Bugün statükoyu sorgulamamız gereken bir dönemden geçtiğimizi vurgulayan Alpargun, bugüne kadarki dijital dönüşümün tüketicilerin yönlendirdiği, tüketicilerin ihtiyaçlarına göre şekillenen bir dönüşüm niteliğini taşıdığını söyledi. Bundan sonraki süreçte bu yönlendirmenin kurumsal şirketlere geçeceğini ve bizi nelerin beklediğini şöyle aktardı: "Dünyada dijital dönüşümün ikinci fazını yaşamaya başladık. Artık yapay zeka, blok zinciri, robotlar gibi yeni teknolojileri deneysel, dar odaklı konularda değil süreçlerin içine yedirilmiş şekilde göreceğiz. İnovasyon olgusu şirketlere dışarıdan, nispeten küçük şirketlerden gelmeyecek; kendi içinden, kendi DNA'sından gelecek. Bulut projeleri bugüne kadar genel bulut ağırlıklı giderken tüketicilerin koşullarına uygun olarak hibrit modeller önem kazanacak. Bugüne kadar toplam iş yükünün yaklaşık yüzde 20'si buluta taşınmış durumda. Şirketlerin artık teknolojilerini, uygulamalarını, altyapılarını; yanı sıra iş yapış şeklini de buluta uygun hale getirmeleri gerekiyor. Banka yöneticileri ile yapılan araştırmalarda öncelik taşıyan teknolojiler sorulduğunda ilk sırada API uygulamaları geliyor. İkinci sırada ileri analitik, üçüncü sırada konuşma arayüzleri-chatbotlar, dördüncü sırada bulut projeleri ve beşinci



IBM MEA İŞ GELİŞTİRME YÖNETİCİSİ SİMGE ALPARGUN

sırada da mobilite ve giyilebilir teknolojiler yer alıyor. IBM olarak biz de kendi müşterilerimiz arasında araştırmalar yaptık ve bu yaklaşımların bankacılık sektörüne olası yansımalarına baktık. -Platform iş modelinden örneğin, bankaların kendi ürün ve hizmetlerini başkalarının mecralarında da sunabilmeleri veya kendi mecralarında başka ürün ve hizmetleri de sunabilmelerini anlıyoruz. Platform iş modellerini benimseyen şirketlerin, bankaların kârlılığını dünya genelinde yüzde 35 düşürme riski var. -Bunun yanı sıra dijital teknolojileri ve dijital çağın gerektirdiği metodolojileri benimseyen bankalarda ürün kalitesi 9.5 kat artıyor. Örneğin bir şirket gerçekten bulu-

ta hazır ise yazılım geliştirme süresi 19 günden 3.5 güne iniyor. 19 günde değiştirdiğiniz bir uygulamayı çöpe atmak istemezsiniz. Uygulamaya tutmasa bile ondan vazgeçmek istemezsiniz. Aslında kalitesi müşteri'nin istediği seviyede olmayan bir ürünü ona sunmaya devam edersiniz. Ama bu 3.5 günse bu ürün başarısız oldu, yenisini yapayım diyebilirsiniz. -Veriyi daha etkin kullanan bankaların müşteri'yi elde tutma kabiliyeti 1.6 kat daha yüksek. -Müşteri ve kullanıcı deneyimine odaklanan bankalarda memnuniyette 1.7 kat iyileşme gözlemleniyor. Bugün görüyoruz ki, veriden gerçekten anlamlı çıkarımlar yapabilirsek ve her işe müşteri deneyimiyle başlarsak müşteri'yi elde tutma oranımız ve müşteri memnuniyetimizi artırabiliyoruz. -Dijital teknolojileri operasyonel verimlilik amacıyla kullanan bankalarda maliyet düşüşleri 5 kat daha hızlı. Bu başlık da operasyonel verimliliği kapsıyor. IBM olarak dünyanın en büyük bankaları ile dijital teknolojileri nasıl kullanabilecekleri ve maksimum fayda elde edebilecekleri konularında beraber çalışıyoruz. Ancak her zaman başlama noktamız şu oldu: Hangi teknolojiyi ne zaman, niçin, nasıl kullanmamız gerektiğini önce planlamak ve bu planda müşteri deneyimini merkeze koymak. İş modelinizden, odak noktanızdan başlayarak insan kaynağınıza, bu insanların nasıl çalıştığına, nasıl işe alındığına, nasıl eğitildiğine, ekosistemlerde çalışmak için ihtiyacınız olan kültüre, performans yönetimine, etkinliklere ve operasyonlarınızdan satış servisi modeline, müşteri hizmetlerine kadar bütün iş kollarınızda yaptığımız aktivitelere; 'teknoloji burada ne işime yarar' gözüyle bakıp, planlayıp hayata geçirmek gerekiyor. Hepsinin odak noktasında da müşteri deneyimini kurgulamak ön koşul olarak duruyor."

"Z NESLİ GELECEĞİN BANKACILIĞINI BELİRLEYECEK"

Geleceğin şirketleri ve geleceğin bankacılığında sayısal dönüşüm ve Z nesline uygun çözümlerin öne çıkması gerektiğini belirten Dell Technologies Türkiye Genel Müdürü Sinan Dumlu, "Dijitali temsil eden Z nesli, hem bir müşteri hem de bir çalışan olarak yüksek teknoloji kullanımı beklentilerine sahip. Kullandığı dizüstü bilgisayar, tablet gibi donanımlarda ve uygulamalarda son teknolojik çözümler görmek istiyor" dedi.

Son dönemde yeni satın almalarla birlikte, şirket yapısındaki değişikliklerin de bu neslin beklentilerini uçtan uca karşılayacak bir yapı oluşturmak için hazırlandığını belirten Dumlu, "Dell Technologies'in altında yer alan tüm şirketlerin ürünlerini müşterilerimize uçtan uca sunar duruma geldik. Bu şirketler arasında Dell, Dell EMC, VMware, Pivotal, RSA, Virtustream ve SecureWork yer alıyor" dedi.

Günümüzün popüler konusu olan dijital dönüşüm hakkında görüşlerini paylaşan Dumlu, "Bu başlığın altında nesnelerin interneti (IoT), bulut bilişim, yapay zeka gibi pek çok alt konu var. Ancak bunların hepsi birlikte çalıştığında bir anlam ifade ediyor. IoT ile anlık verileri toplayacaksınız, verileri depolayacaksınız, büyük veri olacak ve onun üzerinde bir analiz çalıştıracaksınız.

Makine öğrenmesi ve yapay zeka uygulamalarıyla da güçlendireceksiniz. Muhtemelen bu veriyi bulutta tutuyor olacaksınız. Oradan çıkarttığınız sonucu bir yazılım tanımlı network altyapısıyla tekrar sensörlere ileteceksiniz" diye bilgi verdi.

Uygulamaların çevik bir şekilde DevOps'a ve bulut bilişime uyumlu geliştirilmesinin çok önemli olduğuna değinen Dumlu, banka-



DELL TECHNOLOGIES TÜRKİYE GENEL MÜDÜRÜ SINAN DURLU

ların yoğun rekabet karşısında yazılımı hızlı döndürmek, çok hızlı bir şekilde bir sonraki sürümü çıkarmak zorunda olduğunu söyleyerek, mikro servis mimarisi, konteyner mimarisinin bunu sağlayan teknolojileri içerdiğini vurguladı.

DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN TEMELİ BT ALTYAPISI VE İNSAN

Dijital dönüşümün temelinde BT altyapısını da buna uygun hale getirmenin yattığını değinen Sinan Dumlu, Ziraat Bankası'nın kurduğu yeni veri merkezindeki teknolojiler hakkında şunları söyledi:

"Burada kullanılan flash disk teknolojileri, onun üzerinde kullanığımız yedekleme sistemle-

ri, sanallaştırma katmanları, buluta hazır uygulamalar zaten BT dönüşümüne öncülük ediyor." Dönüşümde en önemli unsurun insan faktörü olduğunu belirten Dumlu, yeni nesil hakkında sözlerini şu şekilde sürdürdü: "2000'li yıllarda doğan Z nesli, çok yakında bizim müşterilerimiz ve çalışanlarımız olacak. Bu sebeple Z neslini anlamak adına Türkiye'yi de içeren 17 ülkede bir analiz araştırması yaptık. 'Çalışmak için ne tür şirketleri tercih edersiniz?' diye sorduğumuzda Türkiye'de yüzde 66 oranında kişi, teknolojsi en iyi şirkette çalışacağını beyan etti. Bu oran ABD'de yüzde 36. 'Kendinizi teknolojide nasıl görüyorsunuz?' sorusuna ise Türkiye'deki yanıtlayanların yüzde 77'si mükemmel yanıtını verdi. Dünya ortalaması ise yüzde 37. 'İşte bir sorunla karşılaştınız ne yaparsınız?' diye sorulduğunda da Türkiye'deki katılımcıların yanıtı; 'önce çalışma arkadaşlarıma sorarım, sonra YouTube'a bakarım' şeklinde."

BÜYÜK İŞLETMELERİN İLACI HİBRİT BULUT

Bulut hizmetlerinin giderek geliştiğine işaret eden Dumlu, KOBİ'ler için genel bulutun iyi bir seçenek olabileceğini ama büyük şirketler için doğru yerin hibrit bulut olduğunu belirtti. Görev kritik uygulamaları genel buluttan almanın büyük işletmeler için risk oluşturabileceğini söyleyen Dumlu, yeni nesil teknolojilerle sözlerini sonlandırdı: "Derin öğrenme, makine öğrenmesi, yapay zeka gibi teknolojileri hepimiz öğrenmeli ve birtakım uygulamalara entegre etmeliyiz. Ayrıca Z neslini kucaklamak için sanal gerçeklik (VR), artırılmış gerçeklik (AR) gibi uygulamaların da projelere dahil edilmesinde büyük yarar görüyoruz."

"BULUT VE YAPAY ZEKA, DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜ HIZLANDIRIYOR VE ZENGİNLEŞTİRİYOR"

Gelecek Buluşmaları Toplantısı'nda Microsoft Türkiye adına 'Akıllı Bankacılık' başlıklı bir sunum yapan Şevket Güler, finans ve bankacılık sektöründeki değişimin arkasında pek çok itici gücün olduğuna işaret ederek gelecekte bu sektörü nelerin beklediğini şöyle anlattı: "Dijital dönüşüm yolculuğunda bilişimin her yerde olduğu ve 'birçok kullanıcının' 'milyonlarca bilgisayara' erişimi olduğu yeni bir döneme ilerliyoruz. İş hayatının temelinde müşterilerimiz, ürünlerimiz, çalışanlarımız ve operasyonlarımız yer alıyor. Bu dörtlünün ortasında ise çok büyük bir veri topluluğumuz var ve bu verinin üzerinde yapay zeka, makine öğrenmesi, ileri analitik ve iş analitiği uyguluyoruz. Buradan elde ettiğimiz verilerle bunu anlamlandırıp değer yaratan sonuçlara varıyoruz. Microsoft'un yaklaşımının

ve çözümlerinin, bu dönüşüm döngüsünün neresinde olduğuna bakacak olursak, bulut bilişimi öncelikli olarak söyleyebiliriz. Dijital dönüşüm yolculuğunun arkasında yatan temel teknoloji, bulut bilişim ve Microsoft olarak burada geniş bir ürün yelpazemiz var. Genel bulut servislerinde müşterilerin güvenlikle ilgili endişeleri oluyor. Ancak bir banka için ona emanet edilen para neyse, bulut sağlayıcısı için de emanet edilen veri bu kadar kutsaldır ve aynı önemle korunması gerekir. Güvenlik ve yasal uyumluluktan ödün vermiyoruz. Uyum yönetmeliklerini ve bunların kontrollerini şekillendirmek ve geliştirmek için müşterilerimiz, düzenleyicilerimiz ve standartlama kurumları ile aktif olarak çalışıyoruz. Bu konuda da gerekli standartlara ve sertifikasyonlara sahibiz. Finansal hizmet firmalarının, yenilik ve kurumsal deneyimin kesişme noktasında yer alan bir teknoloji ortağına ihtiyacı var. Küresel çapta-

MICROSOFT TÜRKİYE ÇÖZÜM SATIŞ GRUP MÜDÜRÜ ŞEVKET GÜLER



ki operasyonlar küresel bir bulut teknolojisi gerektiriyor ve Microsoft bu alanda dünya lideri. Dünyanın en büyük bulut operatörlerinden biri olarak, sağlam bir bulut altyapısı ve güvenli bulut hizmetleri oluşturmak için milyarlarca dolar yatırım yaptık. Azure kapsamında, kendimizi bir servis sağlayıcı olarak konumladığımız zaman, müşterilerimizin iş hedeflerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyabilecekleri tüm altyapıları sağlayabiliyoruz. Tüm iş ortaklarımıza ilk elden kurumsal platform servisi sunuyoruz. Dünyanın en büyük finansal kurumlarının yüzde 85'ten fazlası Azure müşterisi. UBS, Bank of America, HSBC, MetLife ve Hindistan Bankası dünyadaki iş ortaklarımızdan sadece birkaçı. Fortune 500 şirketlerinin yüzde 96'sından fazlası Microsoft Bulut'u kullanıyor.

Hibrit bulut hizmeti de son zamanların yükselen konularından. Developer, DevOps, makine öğrenmesi, güvenlik, yapay zeka platformu gibi çözümlerimizin hepsini hibrit bulut olarak sunuyoruz.

Yapay zeka ve bilişsel teknolojiler tarafında Microsoft uzun süredir büyük yatırım yapıyor. Özellikle görme, konuşma ve dil alanına önem veriyor. Dil algılama platformumuzu Türkçeleştirdik ve bunu chatbot uygulamalarında kullanılabilecek bir altyapı haline getirdik. Bilişsel servisleri müşterilerimizin uygulamalarına entegre ederek şirkete özel makine öğrenmesi modelleri geliştirip bunların kullanıma alınmasını sağlıyoruz.

Yapay zeka platformu bileşenlerinin çok kolay ve verimli kullanılabilmesi ve bir araç seti zenginliğine sahip olması gerekiyor. Bunları yerleşik sistemlerde, bulutta ya da uç noktalarda kullanabilme yeteneğine sahip olmak da ayrıca önem taşıyor."

“DNA’mızda inovasyon var”

DİJİTAL DÖNÜŞÜME SADECE TEKNOLOJİ PERSPEKTİFİNDEN BAKMAYAN HPE, TEKNOLOJİYİ DÖNÜŞTÜRÜRKEN İNSAN KAYNAĞI VE EKONOMİNİN DE AYNI ANDA VE HIZDA DÖNÜŞMESİ GEREKTİĞİNE İNANIYOR. **ŞİRKETİN GENEL MÜDÜRÜ GÜNGÖR KAYMAK İLE DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜ, BİLGİNİN BÜYÜME HIZINI VE GELECEĞİN TEKNOLOJİ TRENDLERİNİ KONUŞTUK**



Dijital dönüşüm yolculuğunuzda hangi stratejilere yatırım yaparak ilerliyorsunuz?

İnsanlık tarihinin en heyecanlı dönemlerinin birinden geçiyoruz. Tüm endüstriler şimdiye kadar görmediğimiz bir hızda ve büyüklükte değişiyor. Dijital dönüşüm her yerde yaşanıyor ve her şeyin birbirine bağlı olduğu dünyada yeni olanakları beraberinde getiriyor. HPE, DNA’sında inovasyon olan bir şirket. Bu inovasyon ruhunu bireylerin yaşamlarını ve çalışma ortamlarını daha ileriye taşımak için kullanıyoruz. Geliştirdiğimiz yenilikçi çözümler ile cevaplanması zor olan soruları yanıtlamaya, çözülmesi zor olan problemleri çözmeye çalışıyoruz. HPE olarak dijital dönüşüme sadece teknoloji perspektifinden bakmıyoruz. Teknolojiyi dönüştürürken insan kaynağı ve ekonominin de aynı anda ve hızda dönüşmesi gerektiğine inanıyoruz. Teknoloji açısından baktığımızda

müşterilerimize yazılımla tanımlı, çoklu bulut ortamlarında çalışabildikleri, kullanıcıların her yerden dinamik olarak erişebildiği ve güvenli hibrit BT çözümleri sağlıyoruz. Uçları akıllandırıyoruz ve bunun da yardımıyla en uçtaki veriden bile akıllı çıkarımlar yapıyoruz. Diğer bir deyişle kurumların uçlardan buluta kadar sahip olduğu veriyi işlemesini, analiz etmesini ve akıllı kararlar çıkarmasını sağlıyoruz.

> HPE olarak dijital dönüşümü nasıl hızlandırıyorsunuz?

Dijital dönüşümde temel hedeflerimizden biri değere ulaşma süresini hızlandırmak. Pazara gidiş, veriden anlamlı öngörüler alma ve aksiyona geçiş süresini kısaltmayı hedefliyoruz. Bunu da artık yeni para birimi olarak adlandırılan veriyi ve kurumların en değerli varlıklarından biri olan iş uygulamalarının potansiyelini açığa çıkararak yapıyoruz. Böylece her sektörden

müşterimizin operasyonlarını daha akıllı hale getiriyoruz, daha verimli olmasını sağlıyoruz ve bu müşterilerimizin müşterilerine yeni deneyimler yaşıyoruz. Dijital dönüşümün belki de en zor tarafı insanlar ve yetenekler ile süreçler ve kültürün de teknolojiye paralel olarak evrilmesi gerekliliği. Bu alanlara gecikmeden yatırım yapılması gerekli. Biz de Pointnext organizasyonunun hizmetleri ile kurumların dijital dönüşüm yolculuğunda büyüme ve inovasyon kültürünü benimsemesine destek oluyoruz. Dijital dönüşümde finansal stratejinin belirlenmesinde de kurumlara değişik çözümler sunuyoruz. Hız ve inovasyonun önünde engellerden biri olan sabit varlıklardaki yükü doğru strateji ve as-a-service tüketim modelleri ile aşp BT yatırımlarını optimize ediyoruz.

> Bilginin büyüme hızı hakkında neler düşünüyorsunuz? Bu büyümenin getireceği olanaklar ve zorluklar neler olacak?

Dünya gittikçe her şeyin birbirine bağlandığı, herkesin ve her şeyin hesaplama yaptığı, veri ürettiği ve paylaştığı bir yöne doğru ilerliyor. Nerede üretilirse üretilsin veriden değer üreten şirketlerin kazandığı bir dünyadayız. Şu anda dünya üzerinde üretilen verinin çok küçük bir kısmını işleyebiliyoruz ve geri kalanını nasıl kullanacağımızı keşfetmeye çalışıyoruz. Önümüzdeki bu büyük zorluğu aşmak ve elimizdeki veriyi büyük veri analitiği gibi bilinen yöntemlerle işlemek ya da bugüne kadar alıştığımız yöntemlerin ötesinde

yapay zeka gibi teknolojilerin yardımıyla anlamlandırmak gerekiyor. Milyarlarca insan, cihaz ve ‘şey’in petabaytlarca veri ürettiği günümüz dünyasında üretilen veriyi evimizde, arabamızda, işyerimizde, statta, müzede, hastanede, fabrikada ve veri merkezlerinde, verimliliği bir üst seviyeye çıkarmak için kullanmayı hedefliyoruz.

> HPE, geçtiğimiz aylarda akıllı uç teknolojilerine 4 milyar dolar yatırım yapacağını duyurdu. Bu konu hakkında neler söylersiniz?

Bu kadar değerli verinin üretildiği ortamda gerçek zamanlı öngörü, kişiselleştirilmiş deneyim ve hızlı aksiyon almak kritik. Bunun için de üretilen her veriyi veri merkezine taşımak hem mümkün değil hem de doğru bir yöntem değil. Böyle bir ortamda da şu anda yapılagelen üretilen verinin büyük kısmının silinmesi, değerlendirilmemesi de değerli bilginin yok olmasına neden oluyor. Bunu aşmak için de uç noktaların akıllı olması gerekiyor. Uç noktaların daha akıllı olması ile hesaplama yapabilme, sürekli öğrenerek öngöründe bulunabilme, değişikliklere, ihtiyaçlara ve tehditlere gerçek zamanlı reaksiyon verebilme yetenekleri sağlanacak. Bu vizyon ile HPE geçtiğimiz Haziran ayında akıllı uç teknolojilerindeki inovasyonu hızlandırmak için önümüzdeki dört yıl içinde 4 milyar dolar yatırım yapacağını duyurdu. Bu kapsamda güvenlik, yapay zeka, otomasyon, uç noktada hesaplama gibi farklı konularda yeni ürün, hizmet ve tüketim modellerinin geliştirilmesi için araştırma ve geliştirme yapılacaktır.

> Yapay zeka alanında ne gibi çözümler geliştiriyorsunuz?

Yapay zeka HPE’nin uzun süredir araştırma-geliştirme ve yatırım yaptığı alanlardan biri. Yapay zeka alanında çalışmalarımız temel olarak üç kategoride sınıflandırılabilir.

Öncelikle yapay zekayı kendi ürün ve ürünlerimize verdiğimiz hizmetlerimizde kullanıyoruz. Örneğin, HPE Infosight çözümü uçtan uca altyapı yönetimi alanında dünya üzerindeki en gelişmiş yapay zeka platformu. Bu platform sayesinde sunucu ve veri depolama birimlerinin kendi kendini yönetmesi, problemleri çözmesi ve optimize etmesi sağlanıyor. Infosight sayesinde yüksek müşteri memnuniyetini ve yüksek çalışabilirlik oranlarını elde ediyoruz. Yapay zeka alanında ikinci odak alanımız müşterilerimize sunduğumuz çözümler. Müşterilerimizin bu yeni alanda karşılaştıkları veya karşılaşılabilecekleri farklı zorlukları aşabilmeleri için değişik sektörlerdeki uygulama alanları, mimariler, araçlar ve geniş yapay zeka ekosisteminde doğru bileşenleri bulmaları için destek oluyoruz. Finans, perakende, üretim, otomotiv gibi farklı sektörlerde müşterilerimize veriden maksimum faydayı elde ettikleri yapay zeka projeleri gerçekleştiriyoruz. Bunların ötesinde de Hewlett Packard Labs geleceğin yapay zeka mimarileri üzerindeki çalışmalarını sürdürüyor. Veri işleme hızının kritik olduğu yeni dönemde bugünün mimarilerinin kısıtlarını aşan bellek merkezli hesaplama, daha hızlı derin öğrenme için hızlandırıcılar gibi birçok alanda önümüzdeki 5-10 yılı şekillendirecek teknolojiler üzerinde çalışıyoruz.

> Geleceğin teknoloji trendleri neler olacak? Geleceğe, iş süreçlerinize hangi yeni modelleri entegre ederek hazırlanyorsunuz?

Dijital dönüşümün tüm sektörleri etkilediği ve yeniden yarattığı bir dönemin içindeyiz. Bu dönüşüm sonucunda biz geleceğin lider kurumlarının 3 ana özelliğe sahip olacağını düşünüyoruz. Kurumlar, ‘yeni para birimi’ olarak görülen ve doğru zamanda, doğru şekilde analiz edildiğinde oldukça fazla

imkan sunacak veriyi değerlendirebilmek için veri odaklı olmalılar. Veri günümüzde gitgide daha da yoğun olarak uçlarda üretiliyor. Analiz aşamasını da uca taşıyıp, verinin oluştuğu yerde, ucta işlenmesini sağlamak kurumlara olağanüstü bir hız katacak. Bu yüzden geleceğin kurumlarının uç merkezli olacağını öngörüyoruz. Çalıştığımız verinin boyutu büyüdükçe bu veriyi sakladığımız ve işlediğimiz kaynaklar da çeşitlenmeye başladı ve hayatımıza bulut çözümleri girdi. Bu çözümleri en verimli şekilde kullanabilmeleri için kurumların buluta hazır olması gerekiyor. Bulut çözümleri karşımıza ilk olarak genel bulut modeliyle çıktı. Sonrasında çeşitli sektörlerde bulunan regülasyonlar, güvenlik ve gecikme gerekçeleriyle özel bulut sistemleri hayatımıza girdi. Biz HPE olarak geleceğin kurumlarının genel veya özel bulut arasında bir tercih yapması gerekmediğini, hibrit bulut yapılanması ile kendileri için en verimli modeli oluşturabileceklerini düşünüyoruz. Kurumları bu duruma hazır hale getirmek için tüketim tabanlı bir model olan GreenLake çözümümüzü ön plana çıkarıyoruz. Bu aslında bir teknoloji değişikliği değil. Dijital dönüşümün en önemli bacaklarından biri olan ekonomi alanını etkilemeyi düşündüğümüz bir model değişikliği. Gartner’ın araştırmasına göre 2020’de BT harcamalarının yüzde 40’ı bu tip kullandıkça öde modelleri aracılığıyla yapılacak. Yine araştırmalar gösteriyor ki, bulut çözümlerinde kurumların kendi sahalarna doğru bir yönelim var. Biz de GreenLake çözüm ailemizle birlikte, müşterilerimizin kendi ortamlarında, kendi kuralları ile belirleyeceği ve sadece kendilerinin kullanacağı bir altyapıyı aylık ödeme modeliyle sunuyoruz. Bu sayede geleceğin kurumlarını bugünden buluta hazır hale getiriyoruz.

Markaların dijital karnesi

GÜNÜMÜZDE DİJİTALLEŞMEYE YATIRIM YAPAN MARKALAR REKABETTE BİR ADIM ÖNDE İLERLİYOR. YAPILAN ARAŞTIRMALARA GÖRE SEKTÖR LİDERİ ŞİRKETLERİN YÜZDE 80’İ **DİJİTAL DÖNÜŞÜMLE KÂRLILIĞINI ARTIRMIŞ DURUMDA. BİZ DE FARKLI SEKTÖRLERDEN MARKALARA DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOLCULUĞUNU SORDUK...**



Teknolojinin gelişmesi bugün pek çok sektörü olumlu yönde etkiliyor. Bulut bilişim sayesinde verilerimizi her yerden ulaşılabilir kılıyoruz, nesnelerin interneti bizim her daim bağlı kalmamızı sağlıyor. Kurumsal tarafta da iş süreçleri dijital bir ortama aktararak daha verimli bir ortam yaratılıyor. Fabrikalarda robotlar insan yükünü hafifletiyor; otomasyon sistemleri iş akışının çok daha kolay yürütülebilmesine olanak sağlıyor. Aslında bunların hepsini dijital dönüşüm başlığı altında adlandırıyoruz. Bugün şirketlerin rekabette geri kalmaması için yapması gereken en büyük yatırım dijital dönüşüm. SAP’nin yaptığı bir araştırmaya göre sektör lideri şirketlerin yüzde 80’i dijital dönüşümle kârlılığını artırdı. Bu oranın

oldukça yüksek olması dijital dönüşümün aslında ne kadar gerekli bir adım olduğunu gözler önüne seriyor. Biz de farklı sektörlerden büyük markaların dijital dönüşüm yolculuğunu araştırdık ve onların dijital karnesini ortaya çıkardık...

SEKTÖRÜN İLK MOBİL UYGULAMASI

Teknolojik gelişmeleri yakından takip eden Kastamonu Entegre, özellikle son yıllarda bu alanda çok yönlü yatırımları hayata geçirdi. Değişen teknolojiye göre iş yapış şekillerini geliştirdiklerini ifade eden Kastamonu Entegre CEO’su Haluk Yıldız, dijitalleşme yatırımları hakkında şunları söylüyor: “Türkiye’de sektörün ilk mobil uygulaması olan ‘IDS 3D - Interior Design Studio’ ile ürün ve dekorla-

rımızı dijital platforma aktardık. Uygulamanın 3D kartela bölümünde, parke, tezgah, levha ve kapı yüzeyi başlıkları altında 400’ün üzerinde renk ve doku çeşidi üç boyutlu olarak yer alıyor. İstenilen ölçüde ekrana yansıtılabilen ürün ve dekorlar, uygulamanın dokunmatik özelliği sayesinde 360 derece döndürülerek kullanıcıya sunuluyor. Sanal showroom bölümü ise, seçilen mobilya, yüzey ve zeminlerde farklı ürünlerin denebileceği, farklı kombinasyonların yaratılacağı mekanlar içeriyor. Bu bölüm, kullanıcıların 3D kartela deneyimi sırasında seçtikleri ürünlerin, dekore edilmiş mekanlarda nasıl duracağını görmelerine ve istedikleri kombinasyonları yapabilmelerine olanak tanıyor. KEOPS programı (Kastamonu



KASTAMONU
ENTEGRE CEO’SU
HALUK YILDIZ

Entegre Optimum Planlama Sistemi) ile lojistik ve sevkiyat, üretim, satın alma, pazarlama, operasyon ve hizmet sunumu, sipariş ve talepleri karşılama konularında daha planlı, etkin ve sürdürülebilir bir sürecin oluşmasını amaçlıyoruz. Önümüzdeki süreçte hayata geçirmeyi planladığımız farklı projelerimiz de var. Örneğin, laboratuvarlarda gerçekleştirilen test sonuçlarının çalışanlarımız tarafından manuel olarak değil, otomatik olarak sisteme eklenmesini hedefliyoruz. Çalışmalarını sürdürdüğümüz bir diğer proje, otomatik kağıt ölçüm sistemini oluşturmaya odaklanıyor. Otomatik ölçüm ile oluşabilecek kayıpları ortadan kaldırmayı hedefliyoruz.”

TEKNOLOJİYLE GÜÇLENDİRİLMİŞ İŞ DÖNÜŞÜMÜ

Anadolu Grubu dijital dönüşümü, ‘teknolojiyle güçlendirilmiş bir iş dönüşümü’ olarak tanımlıyor. İş süreçlerinde dijital teknolojileri kullanarak yaptıkları verimlilik çalışmalarında pek çok önemli sonuç elde ettiklerini söyleyen Anadolu Grubu Bilgi Teknolojileri Koordinatörü Serkant Paker, bu yıla yönelik dijitalleşme yatırımları-

nı şöyle anlatıyor: “2019 yılında piyasa koşullarına yönelik verimliliği, etkinliği artıracak ve hızlı kazanımlar sağlayacağımız projelere öncelik vereceğiz. Bununla birlikte veriyi daha etkin kullanarak iş sonuçlarımıza etki edecek yetkinliklerimizi geliştirmeyi hedefliyoruz. Dijital teknolojilerin imkanlarını kullanarak kendi ürettiğimiz verileri dışardan elde ettiğimiz verilerle zenginleştirme projelerine odaklanıyoruz. Müşterimizi 360 derece değerlendirerek değişen ihtiyaçlarını anla-

ma ve bu sayede katma değerli ürün ve servisleri sunabilmek adına yeni teknoloji çözümlerini hayata geçireceğiz. İş dönüşüm çalışmalarının temel bileşeni olan bilgi teknolojileri altyapımızı hem platform hem tedarikçi bağımsız ve esnek bir yapıya dönüştürme amacıyla IBM ile stratejik iş birliği yaptık. Sonrasında başlattığımız teknoloji dönüşümü çalışmalarımız ile tüm altyapı mimarimizi sanallaştırma ve bulut teknoloji imkanları başta olmak üzere yeni teknolojileri kullanarak daha çevik bir hale dönüştürüyoruz. Dönüşüm çalışmalarımızı ve projeleri etkin olarak gerçekleştirebilmemiz için BT’nin bir şirket gibi yönetilmesi – (Run IT as a Business) ajandamızda yer alan önemli başlıklarımızdan biri. Bu yönde BT organizasyonumuzun yetkinliklerini artırırken, BT yönetim platformlarını hayata geçiriyoruz. Yine dönüşüm çalışmalarımıza büyük değer katacağına inandığımız dijital ekosistemimizi geliştirmek istiyoruz. Bu sebeple Türkiye’nin önde gelen üniversite ve teknokentlerinin yanı sıra girişim sermayeleri ve start-uplar ile iş birlikleri ve ortak çalışma modellerini de kurguluyoruz.”

ANADOLU
GRUBU BİLGİ
TEKNOLOJİLERİ
KOORDİNATÖRÜ
SERKANT PAKER





DİJİTAL KUŞAK BANKACILIK

Son teknolojileri kullandıkları inovatif yaklaşımla sektöre yön veren projelere imza attıklarını belirten DenizBank Genel Müdür Yardımcısı Umud Özdoğan, dijitalleşmenin de çok uzun süredir bu stratejinin vazgeçilmez bir parçası olduğunu söylüyor. Özdoğan, dijital bankacılık yaklaşımlarıyla ilgili şu bilgileri veriyor: “Dijitalleşmenin en önemli göstergelerinden biri 2012 yılında kurulan ‘dijital kuşak bankacılık’ birimimiz. Günümüzde bu ekip dijital pazarlama, iş geliştirme, dijital ödeme sistemleri, fintech bankacılığı, inovasyon yönetimi, ekosistem bankacılığı ve en yeni ekibimiz robotik ve yapay zeka uygulama merkezi birimlerini bünyesinde barındırıyor. Son yıllarda odaklandığımız mobile-first stratejimiz doğrultusunda, 2018 yılında bankacılık uygulamamız MobilDeniz’i yeniledik. Yakın zamanda uygulamamız ticari müşterilerimize de hizmet vermeye başladı. Dünyanın ilk handsfree ödeme imkanı sunan, Türkiye’de ilk defa banka hesabı bulunmayan kullanıcılara cep telefonundan para gönderme imkanı

DENİZBANK
GENEL MÜDÜR
YARDIMCISI
UMUT ÖZDOĞAN

QNB
FINANSBANK
GENEL MÜDÜR
YARDIMCISI
MEHMET KÜRŞAD
DEMİRKOL



sağladığı fastPay 7 yaşında. Bu yıl Belbim ile gerçekleştirdiğimiz iş birliğimiz ile fastPay kullanıcıları hiçbir masraf ödemededen, diledikleri zaman diledikleri yerde sadece kartlarını telefona dokundurarak istanbulkart yüklemelerini kolayca yapabiliyorlar. Yakında 17 ilde daha bu kolaylığı hayata geçireceğiz. Robotlardaki son gelişmeleri yakından takip ederek bankacılık alanında dijital işgücünü bünyemize dahil etmek üzerine projelerimizi hayata geçirmeye başladık. Robotik süreç otomasyonu ile birlikte operasyonlarımızda tekrar eden işleri robotlara vererek süreçlerimizi daha güvenli, daha hızlı ve etkili yürütüyoruz. Blockchain’den sanal asistanlara, nesnelerin internetinden 5G’ye ve yapay zekaya, oyunlaştırılmış mobil uygulamalardan VR ve AR uygulamalarına yönelik gelişmelerin çığır açar nitelikte olacağını öngörüyoruz.”

KUTUP YILDIZI YÜZDE 100 DİJİTAL GELECEK

Bir bankanın dijitalleşmeye direnç göstermesinin günümüzde mümkün olmadığını söyleyen QNB Finansbank Genel Müdür Yardımcısı Mehmed Kürşad Demirkol, bu yıl hayata geçirecek-

leri dijital yatırımlarla ilgili şu bilgileri veriyor: “Çok yakında organizasyonumuz içinde yeni fikir ve teknolojilerin sürdürülebilir iş modellerine dönüşmesine destek olmayı kendine misyon edinmiş, farklı disiplinlerden insanların bir araya geldiği inovasyon odaklı bir ekip kurduk. Bu oluşumla birlikte, sektöre yeni ürün ve uygulamalarla girmek üzere çalışıyoruz. Ek olarak, Türkiye ve dünya-daki fintech ekosistemlerinde varlığını göstermeye başlayan girişimlerle birlikte çalışarak hem onların büyümesine yardımcı olmayı hem de bizimle farklı şekillerde iş birliği yapacak yolları bulmayı hedefliyoruz. Gelişen teknolojinin bir yansıması olarak yapay zeka, büyük veri, akan veri analitiği gibi teknolojileri yoğun olarak kullandığımız ve yakın zamanda lansmanlarını yapacağımız çok önem verdiğimiz yenilikçi projelerimiz var. Bu projelerimiz, hem mevcut müşterilerimizin bankacılık deneyimlerini daha fazla dijitalle taşıyacak; hem de yöntemi, kapsamı itibarıyla sektörde ses getirecek ve yine bir ilk olacak. Bu projelerimizin geçmişte olduğu gibi müşterilerimizi mutlu eden, hayatını kolaylaştıran uygulamalar olmasını sağlamak da öncelikli hedeflerimiz arasında yer alıyor. Yakın zamanda müşterilerimizin hayatına girecek olan Q, bu projelerden biri. Q, bankaların müşterileri ile iletişim şeklini kökünden değiştirecek bir finansal zeka uygulaması. Q sayesinde müşterilerimiz bankacılık işlemlerini hatırlamak zorunda kalmayacak, Q onların yerine takip edip hatırlatacak. Kutup yıldızımız olan yüzde 100 dijital gelecek için çalışıyoruz.”

10 YIL ÖNCE BAŞLAYAN DİJİTAL YOLCULUK

Bankanın dijital yolculuğunun yaklaşık 10 yıl önce başladığını söyleyen Kuveyt Türk Genel Müdür Yardımcısı Aslan Demir,

dijitalleşme ile ilgili odaklandıkları konuları şu şekilde aktarıyor: “Bu dönem için odaklandığımız konulardan birini kişiselleştirilmiş bankacılık deneyimleri oluşturuyor. Müşteri güvenliğinin her zamankinden daha önemli olduğunu göz önünde bulundurarak kişiye özel biyometrik çözümleri bankacılık süreçlerimize kazandırmak üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bunun yanı sıra chatbot ve ses teknolojileri gibi teknolojik çözümlere yönelik değer üretmeyi önceliklerimizden biri olarak belirledik. KOBİ ve kurumsal müşterilerimizin dijital kanalları-mızda yaşadıkları tüm deneyimleri artırmak için de özellikle internet şubemizde çeşitli yenilikler yapmayı planlıyoruz. Diğer taraftan, ‘kağıtsız bankacılık’ ile ilgili gelişmeler, önümüzdeki dönemlerde dijital bankacılığın öneminin artmasına sebebiyet verecek. Biz de bu süreçte, kullanıcılarımızın çok daha rahat bir dijital bankacılık deneyimi yaşaması için elimizden gelen tüm teknolojik gayreti gösteriyoruz. Dijital dönüşüm programımız kapsamında çalışmalarını sürdürdüğümüz Robotik Süreç Otomasyonu ise robot teknolojilerle olan çalışmalarımızın bir örneğidir. Bu proje kapsamında ilk etapta özellikle manuel, birbirinin tekrarı ve öngörülebilir işleri yazılım robot-



ALBARAKA TÜRK
GENEL MÜDÜR
YARDIMCISI
HASAN
ALTUNDAĞ

larına yaptırıyoruz. Bu çalışmaların bize zaman, maliyet, iş gücü ve süreç kalitesi anlamında kazanımlar sağlayacağını öngörüyoruz. Kuveyt Türk olarak bugüne kadar pek çok ilke imza attık. Bunlardan biri de kısa bir süre önce hayata geçirdiğimiz Açık Kaynak Kodlu Bankacılık projesidir. Projeyle birlikte kodlarımızın bir kısmını fintech ve start-up ekosistemine açtık. İlk etapta 30 kaynak kod açtık. Bu sayı giderek artıyor. Böylece dünyanın herhangi bir yerinden bu kaynak kodlara erişilebilecek, yazılımcılar açık kaynak kodlarımızı inceleyip test edebilecek, geliştirip katkıda bulunabile-



KUVEYT TÜRK
GENEL MÜDÜR
YARDIMCISI
ASLAN DEMİR

cek. Kısacası projemize ait bir topluluğa sahip olabileceğiz.”

BÜTÜNÜYLE DİJİTALLEŞEN BANKA STRATEJİSİ

Stratejilerini bankanın bütünüyle dijitalleşmesi üzerine kurduklarını söyleyen Albaraka Türk Genel Müdür Yardımcısı Hasan Altundağ, dijitalleşme çalışmalarını şöyle anlatıyor: “Satış pazarlamadan operasyonel faaliyetlere, insan kıymetlerinden kültürel değişime varıncaya kadar birçok alanı içeren konularda dijital dönüşüm programı yürütüyoruz. Çalışmalarımızdan özetle bahsederek, dijital kanallarımızda yürüttüğümüz birçok proje var. Mobil şubemizi bir platform olarak yeniledik. İçerisinde chatbot, sesli işlem, biyometri gibi birçok yenilik mevcut. Bu kapsamda iş birliklerine önem veriyoruz. PTT ile yaptığımız anlaşma ile müşterilerimiz, 3 bin 500’ün üzerindeki PTT ATM’lerinden para çekme, para yatırma gibi işlemlerini ücretsiz olarak gerçekleştirebiliyor. Fintechlerle iş birliği içerisindeyiz. Yakın zamanda dijital kanallarımızdan 7x24 EFT hizmetini müşterilerimize sunma konusunda son aşamaya geldik. Bankamız bünyesinde girişimcileri desteklemek üzere Albaraka Garaj’ı kurduk. Burada özellikle dijital alanda birçok proje yürüyor. Ayrıca yurt dışında yaşayan müşteriler için geliştirdiğimiz bir dijital bankacılık uygulamamız var. Adı İnsha. Bu kapsamda yeni çalışmalarımız devam ediyor. Bazı operasyonel süreçlerimizde robotları kullanmaya başladık. Bu konu ile ilgili olarak da çalışmalarımız devam edecek. Banka olarak stratejimiz bütünüyle dijital bir banka olmak. Dijitalleşmeyi kendi başına bankadan bağımsız yürüten ayrı bir kulvar olarak görmüyoruz. İş yapma biçiminden, süreçlerine kadar organizasyonunun dijitalleştiği bir yapıya geçmeyi hedefliyoruz.”



KOÇTAŞ
PAZARLAMA
DİREKTÖRÜ
EFE ÇAPAR

3 ÖNEMLİ BAŞARI ÖYKÜSÜ

Geçtiğimiz yıl dijitalde yaptıkları işlerle offline ve online platformların birliktelik gücünü gösteren 3 önemli başarı öyküsüne imza attıklarını söyleyen Koçtaş Pazarlama Direktörü Efe Çapar, projeleri şu şekilde açıklıyor: “Kasım-Aralık 2018’de yaptığımız Facebook kampanyalarımız ile etkileşime geçen müşterilerimiz ve aynı tarihlerde dijitalden ve mağazadan alışveriş yapan Koçtaş kartlı müşterilerimizi analiz ettik. Ortak paydada bulunan kişilerin online ve offline platformlardaki hareketlerini inceledik.

Sonuçlara baktığımızda, yaptığımız reklam yatırımının tam 60 katı ciro elde ettiğimizi gördük. Bu kampanyamızla, Facebook’un dünya çapında Türkiye’den yayınlanan ilk ve tek başarı hikayesi olduk. Facebook’a çok benzer bir çalışmayı Google ile de gerçekleştirdik. Dijital reklamımızı gören veya tıklayınlar arasından herhangi bir Koçtaş mağazasına yakın bir koordinatta bulunanların alışveriş hareketlerinin analizini gerçekleştirdik. Bu başarımızı Google’ın, dünya çapında birçok sunumunda başarılı örnekleri arasında gösterdiğini biliyoruz. Ekim 2018’de geleneksel İndirimin Kralı kampanyamız kapsamında yaptığımız iletişimle etkileşime geçen kullanıcıları, Oracle ile yaptığımız iş birliği sayesinde Facebook ve

Instagram’da farklı görsellerle tekrar hedefledik. Sonuç olarak reklam yatırımımızın 19 katı gelir elde ettik. Kullanıcıların her seferinde farklı görsellerle karşılaşarak kullandıkları bu uygulama, dünyada ilk kez denendi.”

YENİ NESİL PERAKENDE TEKNOLOJİLERİ

Koçtaş IT ve Ar-Ge Direktörü Uğur Serkan Taşkın ise dijitalleşme yatırımları hakkında şu bilgileri veriyor: “Analitik altyapılara dayalı yapay zeka ve makine öğrenmesi, yatırım yaptığımız konular arasında olacak. Bu projeleri hayata geçirebileceğimiz bulut altyapılara geçiş, siber güvenlik ve sürekli erişilebilir bir altyapı ise yatırımlarımızı yoğunlaştıracığımız diğer alanlar

KOÇTAŞ IT
VE AR-GE
DİREKTÖRÜ UĞUR
SERKAN TAŞKIN



DİJİTAL KÜLTÜR DÖNÜŞÜMÜ

2016 yılında dijital dönüşüm yolculuğunu başlatan Aygaz, verimlilik, yeni nesil müşteri deneyimi ve bayi yönetimine odaklı çalışmaların yanı sıra şirket içerisinde de dijital kültür dönüşümünün gelişmesi adına çalışmalarına hızla devam ediyor. Dijital dönüşüm programını birden fazla inisiyatif başlığı altında yöneten Aygaz, güçlü bayi ağı ile birlikte ulaştığı müşteriler başta olmak üzere tedarik zincirinden satışa, bayi yönetiminden dijital çalışma alanlarına kadar birçok alanda yatırımlarını yaptı ve yapmaya devam ediyor. Çağın gerekliliğine uygun olarak müşterilerine geleneksel ve dijital tüm kanallardan ulaşmak isteyen Aygaz, müşterilerine artık ürünlerini online olarak da satın alma imkanı sunmaya başladı. Tüp, su, barbekü ve soba gibi Aygaz ürünlerini satın almak artık müşterilerin bir tık ötesinde. Hayata geçirdiği bir diğer proje olan Aygaz Ekspres uygulaması ile bayilerin hayatında önemli değişiklikler meydana geldi. Bayiler artık tüm sipariş sürecini uçtan uca akıllı cihazlar ile yönetebiliyor. Aygaz Ekspres ile farklı fonksiyonları tek bir uygulama altında kullanma olanağına sahip olan bayiler, tüm dağıtım araçlarını haritadan anlık olarak takip edebiliyor ve bu araçlara hızlı bir şekilde sipariş aktarabiliyor. Abone servis görevlileri, ‘speech to text’ özelliği ile hiçbir tuşa dokunmadan sipariş kaydı oluşturabiliyor. Ayrıca, barkod okuma teknolojisi sayesinde hangi tüpün hangi müşteriye teslim edildiği takip edilebiliyor. Aygaz, sunduğu uçtan uca teknolojik çözümlerle bayilerini geleceğe taşımaya devam ediyor.

olacak. Bu yatırımlarımızın yanı sıra Ar-Ge merkezimizde devam eden yeni nesil perakende teknolojilerinin geliştirilmesine yönelik yatırımlarımız devam edecek. Robot teknolojileri, sensörler, dijital etiket, ses ve görüntü işleme bu teknolojiler arasında öne çıkıyor.”

PLATIN DIGITAL TREND

Platin Dergisi ile birlikte dağıtımı yapılan, dijital iş ekonomisi yayını **Digital Trend Özel Eki** hem kamu hem de özel sektördeki karar vericilerin ve iş profesyonellerinin geleceği yorumlamasına, dijitalleşmenin işlerine ve sosyo ekonomik hayata nasıl yansıtacağına ilişkin öngörüler edinmesine destek olmayı amaçlıyor.

DIGITAL TREND TEMMUZ SAYISINDA NELER OLACAK?

- > Akbank ile Gelecek Buluşmaları
- > Markaların Dijital Karnesi
- > Enerji Sektöründe Adan Z’ye Dijital Dönüşüm

Siz de yerinizi alın..

Bilgi için:
info@tazefikirevi.com



HITACHI
Inspire the Next

Better Outcomes.
Better Business.
Better Society.

Hitachi Vantara

HitachiVantara.com