

PLATİN DIGITAL TREND

PLATİN Dergisi'nin ücretsiz ekidir
Temmuz 2019

AKBANK AKILLI DİJİTAL GELECEĞİ TASARLIYOR

AKBANK MÜŞTERİLERİ, ÇALIŞANLARI,
İŞ ORTAKLARIYLA BİRLİKTE DİJİTAL VE
AKILLI YENİ BİR YAŞAM ANLAYIŞINI
İNŞA EDİYOR. SAYFA 10'DA



PETROL OFİSİ'NİN DİJİTAL
DÖNÜŞÜM HİKAYESİ

SASTAN YAPAY ZEKAYA
1 MİLYAR DOLAR YATIRIM

MARKALARIN
DİJİTAL KARNESİ



Depolar modernleşiyor Operasyonlarınız buna ayak uydurabiliyor mu?

76%
2020'de sipariş edilen
ürün hacmindeki
artış ¹

83%
2021'de sevkiyat yapılan
ürün hacmindeki
artış ¹

89%
e-ticaretin daha hızlı
teslim ihtiyacını
arttırdığını düşünen
yöneticilerin oranı ²

Eski mobil cihazlar

E-ticaret temposu için tasarlanmamıştır



E-ticaret devriminden çok önce geliştirilmiş olan Windows® mobil işletim sistemlerine sahip eski cihazlar günümüzün talepleri satışa dönüştürme ihtiyaçları ve güvenlik riskleri ile baş edemez.

Hizmet dışı kalma

- Daha yavaş işlem yapma
- Kullanım kolaylığı daha az, yeşil ekranlı ve tuşlu cihazlar
- Pil değişimi cihazı kapatıp açmayı gerektirip hizmet dışı kalmaya, üretkenlik kaybına neden olur
- Yedek parça bulunmaması cihazların ıskartaya çıkmasına ve işlemlerin yavaşlamasına yol açar

Eğitim çalışmalarında zorluk

Tanıdık olmayan, yavaş arayüz nedeniyle daha uzun eğitim süreleri ve ekranlarda dolaşma zorluğunun değerli zaman kaybına yol açması

Zebra mobil cihazları

E-ticarete taleplerin satışa dönüştürülmesini hızlandırır

Modern Android işletim sistemlerimiz günümüzün talebe bağlı ekonomisi için üretilmiş olup yedi yıla kadar güvenlik desteği sunarak günlük operasyonlar için en iyi seçim anlamına gelir.

Sürekli çalışma

- Dokunmatik ekranla %40 daha hızlı bilgi girişi ve %60 daha az hata ³
- Hızlı şarj olan ve cihazı kapatmadan değiştirilebilen piller, cihazların kesintisiz çalışmasını sağlar
- Daha iyi envanter hatasızlığı ve takip, daha hızlı toplama ve paketleme sağlar
- Yedek parçaların kolayca bulunması işlerin sürekliliğini sağlar.

Eğitim çalışmalarında gelişme

Personelin zaten tanışık olduğu bir kullanıcı arayüzü ile eğitim süresi kısalmır.

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

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 Serbaş 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 guldane@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

Şirketlerin dijital dönüşüm yolculuğu...

Bugün geleceğin nasıl olacağı hepimiz için ayrı bir merak konusudur. Yapılan öngörüler, geliştirilen teknolojiler, gelecekte bizi çok farklı yeniliklerin beklediğinin önemli bir göstergesi... Buna uyum sağlamanın yolu da hiç şüphesiz dijitalleşmeden geçiyor. Geçtiğimiz aylarda olduğu gibi bu ay da, Türkiye'nin ekonomiye önemli katkılar sağlayan değerli şirketlerinin dijital dönüşüm hikayelerine sayfalarımızda yer verdik. Gürmen Group, Hayat Kimya, Boyner, Türkiye Finans Katılım Bankası, Türkiye İş Bankası, Şişecam, Divan Grubu, Enerjisa Enerji ve Zyxel Türkiye'nin dijital dönüşüm çalışmalarını 30'uncu sayfadan itibaren okuyabilirsiniz.

Türkiye'nin ekonomiye katkı sağlayan en önemli şirketlerinden biri de Petrol Ofisi. Geçmişinde devlete ait olan kurum, satın alma ve birleşmelerden sonra dijital dönüşüm çalışmalarına hız vererek çok farklı bir yapıya büründü. Geleceğin teknolojilerini de radarına alan şirketin dönüşüm yolculuğunu 8'inci sayfada görebilirsiniz.

Bu ay kapak konumuzda Akbank ile Gelecek Buluşmaları'na yer verdik. Dijital çağa uyum sağlamak ve aynı zamanda geleceği bugünden tasarlayan Akbank, teknolojinin tetiklediği, müşteri beklentileri ile şekillenen dijital dönüşüm yolculuğunu büyük bir istek, heyecan ve kararlılıkla sürdürüyor. Akbank ile Gelecek Buluşmaları toplantısı, Akbank'ın teknoloji yönetim ekibinin ev sahipliğinde, dönüşüm projesine katma değer sağlayan bilişim şirketlerinin yöneticilerinin de katılımı ve desteğiyle düzenlendi. HPE Türkiye, Oracle, SAS Türkiye, SoftwareONE, Red Hat, Netaş ve OBSS şirketlerinin katkı sağladığı toplantıda bankanın kurumsal dönüşüm yolculuğu tüm yönleriyle ele alınarak sektörlere ve ülkemize katkısı konuşuldu. Geniş yer ayırdığımız kapak haberimize sayfa 12'den itibaren göz atabilir, fikir sahibi olabilirsiniz.

Hepimiz için güzel bir ay olması dileğiyle,

Keyifli okumalar...

BI Technology, 'Yılın Partner'ı ödülünü aldı

Türkiye'nin önde gelen iş zekası firmalarından BI Technology, yaptığı açıklamayla Qlik tarafından her yıl düzenlenen geleneksel müşteri ve partner etkinliği Qconnections 2019'da 'Master Reseller of the Year-EMEA' olarak ilan edildiğini duyurdu. Qlik şirketinin küresel müşteri ve partner etkinliği olan Qconnections 2019'da verilen ödüller, Qlik partner topluluğu

içinde hem küresel ölçekte hem de başlıca bölgelerde olmak üzere birçok farklı kategoride mükemmeliyet sergileyen iş ortaklarına veriliyor. BI Technology aldığı bu ödülle, pazardaki rekabetçi yaklaşımı, mükemmel müşteri hizmeti ve yenilikçi bakış açısı ile EMEA bölgesinde 'Yılın Master Reseller'ı kategorisinde ödül almaya hak kazandı.



Elektronik ticarete dev iş birliği

Türkiye İş Bankası, Rusya'nın en büyük online ödeme alt-yapısı sağlayıcılarından Yandex. Checkout ile ödeme kabulü anlaşması imzaladı. Yakın zamanda Rusya'nın milli kartı MIR'i fiziki ve sanal üye iş yerlerinde ve bankamatiklerinde kabul etmeye başlayan İş Bankası, Türk işletmelerin elektronik ticaret üzerinden Rus tüketicilere ulaşarak mal ve hizmet satışlarını kolaylaştırabilmek amacıyla Yandex.Checkout ile iş birliğine giderek, Türkiye'nin Rusya ile olan ticaretinin gelişmesine önemli bir katkı daha sağlamış oldu. İş Bankası'nın sanal POS hizmeti, yurt dışı müşterilere

yapılan satışlar için Visa, Mastercard, Amex, UnionPay, JCB gibi uluslararası kart şemaları ile 50'den fazla ülkede geçerli, 34 farklı yerel ödeme yöntemini kabul ediyor. Yapılan bu iş birliği, Türk firmalarının Rusya'dan Sberbank Online, Alfabank ve Yandex.Money gibi yöntemlerle Yandex Checkout platformu üzerinden ödeme alınabilmesini sağlıyor. Bu sayede Türk işletmelerince, Yandex Checkout platformu üzerinden 92 milyon Sberbank Online, 16.1 milyon Alfabank ve 46 milyon Yandex. Money kullanıcılarına erişilmiş oluyor.



4 kat daha hızlı veri akışı

Türk Telekom, yenilikçi bir adım attı ve 400 Gbps ethernet teknolojisini kullanan ilk Türk operatör oldu. Türk Telekom bu teknolojiyle, abonelerine 4 kat daha hızlı veri akışı sağlayacak. Konuyla ilgili açıklama yapan Türk Telekom Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı Yusuf Kırac, "Türkiye genelinde artan trafik ihtiyacını daha hızlı ve kesintisiz şekilde karşılamak üzere önemli bir adım attık ve 400 Gbps hızı kullanan ilk Türk operatör olduk. 400 Gbps Ethernet teknolojisi sayesinde artık veri akışı 4 kat daha hızlı şekilde gerçekleştirilebilecek. Bu yeni teknolojiyi tüm ülkeye yaygınlaştırarak yakın gelecekte abonelerimize çok daha iyi bir müşteri deneyimi sunmayı amaçlıyoruz" dedi. İlk etapta sadece Ankara'da kullanılan 400 Gbps teknolojisi, test aşamaları sonrasında tüm Türkiye'ye yaygınlaştırılacak. 400 Gbps bant genişliği ile yaklaşık olarak aynı anda 16 bin adet UHD 4K video izlenebiliyor, 50 bin kitaplık bir kütüphanenin içeriği 1 saniyede indirilebiliyor. 100 Gbps bant genişliği ile yaklaşık olarak aynı anda 4 bin adet video izlenebilirken, 50 bin kitaplık bir kütüphane içeriği 4 saniyede indirilebiliyor.

Micro Focus'un dünya başkanı Türkiye'yi ziyaret etti

Micro Focus'un CEO'su Stephen Murdoch, yazılım alanında bölgesel ihtiyaç ve beklentileri iş dünyasının liderleriyle konuşmak üzere Türkiye'ye geldi. 50 ülkede 18 bin çalışanı bulunan, 40 binden fazla müşteriye hizmet sunan Micro Focus, Türkiye'den



global başarı hikayeleri çıkarmayı planlıyor. Türkiye'de şirketlerin IT kadrolarının teknolojiyi yakından takip eden profesyonellerden oluştuğunu vurgulayan Micro Focus CEO'su Stephen Murdoch, verdiği mesajda Türkiye'deki şirketlerin yeniliğe açık olması ve ülkenin yeni yatırımlara uygun olmasını vurguladı. Türk iş dünyasındaki motivasyonun da bu planlamalara uygun olması bu ziyaretin rotasının ülkemize çevrilmesine büyük katkı sağladı. Micro Focus stratejisini birinci ağızdan paylaşmak için gerekli planlamaları yapan Stephen Murdoch, Türkiye'deki müşteriler ile görüşmek için sabırsızlanıyor.

Dijital çağ CFO profilini değiştiriyor

Yıkıcı teknoloji çağı, şirketlerin finans yöneticilerinde aradığı kriterleri de değiştirdi. KPMG'nin hazırladığı 'Dijital dünyada CFO olmak' araştırmasına göre bugünün CFO'larının finans kadar strateji ve operasyon deneyimine sahip olmaları da bekleniyor. Farklı dallarda MBA'li CFO'lar ise doğrudan tercih nedeni... KPMG Türkiye Teknoloji, Medya ve Telekomünikasyon Sektör Lideri Serkan Ercin, CFO adaylarının, bu pozisyona geçmeden önce finans bölümünün dışına çıkarak, stratejik ve operasyonel alanda deneyim kazanmasının önemine değiniyor. Ercin, "Adaylar ayrıca kariyer gelişimini hızlandırmak adına farklı şirketlere veya farklı sektörlere yönelebilirler. Araştırma verilerine göre, bu iki yoldan birini izleyen CFO'ların çoğu, terfi aldıktan sonra başarılı bir performans sergileme ihtimalini artırıyor" diye

konuşuyor. CFO'lar için başarı kriterlerinin, şirketlerin karşılaştığı baskı türleriyle paralel olarak değişmeyi sürdüreceğinin altını çizen Ercin'e göre bu durum özellikle, hem yıkıcı teknolojilerin getirdiği dönüşüme öncülük eden hem de yasal düzenlemeler, küreselleşme, sermaye ve yetenek rekabeti ile ilgili sorunlarla baş eden teknoloji ve telekomünikasyon şirketleri için geçerli.



Türkiye ekonomisine 2.5 milyar TL değer katacak

Türkiye'deki yatırımlarını artırarak sürdüren Microsoft, bulut teknolojilerinden yapay zekaya, IoT ve akıllı ev çözümlerinden robotlu üretim teknolojilerine, eğitim araçlarından modern çalışma ve akıllı şehir platformlarına kadar birçok yeniliğin bir arada olduğu Microsoft Teknoloji Merkezi'ni açtı. Türkiye'deki kurumların dijitalleşme yolculuğunda en yenilikçi ve güvenilir yol arkadaşı olduklarını belirten Microsoft Türkiye Genel Müdürü Murat Kansu, açılış konuşmasında şu ifadeleri kullandı: "Uzun zamandır kurduğumuz bir hayalimiz daha gerçek oldu; Orta Doğu ve Afrika bölgesinin yeni nesil ilk Microsoft Teknoloji Merkezi'ni İstanbul'da açtık. Paris ve Oslo gibi önemli şehirlerden sonra İstanbul'da açılan Microsoft Teknoloji Merkezi, ülkemiz için bir gurur kaynağı. Bulut platformundan güç alan en yeni teknolojilerimizle iş ortaklarımızın dijital dönüşümünü hızlandıracacağız. Şirketlere, dünyada ve Türkiye'de yürüttüğümüz dönüşüm projelerinden örnekler gösterip tanıtımlar yapacak, fikirlerin hayalden gerçeğe dönüşümünü birlikte deneyimleyeceğiz. Microsoft olarak güvenlik teknolojilerine dünya çapında yılda bir milyar dolardan fazla yatırım yapıyoruz. En yeni güvenlik sistemlerimiz de Microsoft Teknoloji Merkezi'nde sergilenecek."

Yeni iş kültüründe kağıt olmayacak

Şirketlerin imza süreçlerini yönetebilmelerini sağlayan, Signtific, günler süren imza süreçlerinin çok kısa sürede tamamlanabilmesini sağlıyor. E-imza ve mobil imzayı destekleyen çözüm, ilave yatırım yapmadan kurumun mevcut uygulamalarına kolayca entegre edilebiliyor. Ürün, e-imzalı banka talimatlarında, eğitim sektöründe, e-imzalı e-devlet entegras-

yonlarında, bordro ve izin formları işlemleri gibi insan kaynakları süreçlerinde, bayi iletişimde, sipariş süreçlerinde, Doküman Yönetim Sistemi ve ERP uygulamaları üzerinden e-imza onayları gibi tüm toplu imzalama işlemlerinde kullanılabiliyor. İş süreçlerinin kesintisiz, hızlı ve güvenilir olması mümkün kulan çözüm, kağıt israfının da önüne geçiyor.



Ericsson'da üst düzey atama gerçekleşti

Ericsson, Lucky La Riccia'yı Ortadoğu ve Afrika Dijital Servisler Başkanı olarak atadığını duyurdu. La Riccia, Türkiye'nin de dahil olduğu Orta Doğu ve Afrika pazarında, dijital dönüşüm ve bulut sistemlerinde ticari büyüme ve yeni pazar fırsatlarının yaratılmasından sorumlu olacak. Profesyonel kariyerine 2004 yılında Ericsson'da başlayan La Riccia, Asya Pasifik ve Hindistan'da dijital servisler bünyesinde operasyon destek sistemi (OSS), iş destek sistemleri (BSS), servis katmanı ve multimedya gibi birçok farklı alanda liderlik yaptı. La Riccia kompleks teknolojiler, ticari dönüşüm programları ve telekom operatör çözümlerinin farklı kıtalarda sanallaştırma süreçlerinde yoğun bir deneyime sahip.



ERICSSON ORTADOĞU VE AFRIKA DİJİTAL SERVİSLER BAŞKANI LUCKY LA RICCIA



SOLDAN SAĞA-İYZICO KURUCU ORTAĞI BARBAROS ÖZBUĞUTU, PAYU GPO CEO'SU MARIO SHILIASHI, İYZICO KURUCU ORTAĞI TAHSİN İSİN

PayU 165 milyon dolara iyzico'yu satın aldı

Türkiye'de 30 binden fazla e-ticaret sitesinin ödeme altyapısını sağlayan iyzico, global fintech şirketi PayU tarafından 165 milyon dolara satın alındı. Dünyanın en büyük teknoloji yatırımcısı olan Naspers Group bünyesinde 17 ülkede faaliyet gösteren PayU, 2013 yılında Barbaros Özbuğutu ve Tahsin Isın tarafından kurulan iyzico'yu satın aldı. Bu satın almayla beraber Türkiye, PayU'nun Avrupa, Orta Doğu ve Afrika (EMEA) bölgesi içerisinde Polonya'dan sonraki en büyük ikinci pazarı haline geldi. iyzico'nun Türkiye pazarındaki gücünü sağlamlaştıran anlaşma sonucunda iyzico ve PayU, Türkiye'deki e-ticaret pastasının büyümesi, değişen ekonomik koşullarda KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi çözümler sunmak ve son kullanıcıları hedefleyen fintech ürünleri geliştirmek için beraber çalışacak. Bir 'e-ihracat köprüsü' niteliğinde de olacak bu birleşme, iyzico'nun geliştirdiği teknolojileri PayU'nun mevcut durumda faaliyet gösterdiği pazarlara sunmasını sağlarken, Türk satıcılarının özellikle Orta ve Doğu Avrupa ülkelerine ve Afrika'ya ihracatını da kolaylaştıracak.

İZLENEBİLİRLİK SAĞLAYAN VERİMLİ ÇÖZÜMLER

Zenith Barkod'un rehberliğinde Bant Boru, kritik iş süreçlerinin anlık takibi ve sürekliliği için Zebra'da karar kıldı



Zenith Barkod Proje Satış Müdürü Can Akgün



Bant Boru IT Müdürü Enis Büyükgüner

Küresel birçok otomobil firmasıyla çalışan Bant Boru, ERP sistemini daha da geliştirirken, tam bir entegrasyon hedefiyle Zenith Barkod ile yürüttüğü projede, tercihini Zebra El Terminalleri ve Yazıcılardan yana kullandı. Otomotiv ve Beyaz eşya sanayii gibi iki büyük sektöre seslenen Bant Boru, iki temel üretim başlığı ile yerli ve yabancı markalara hizmet veriyor: Çift katlı bakır kaynaklı çelik boru ve tek katlı çelik boru. Çift katlı boru; otomotivde, ağırlıklı olarak fren, debriyaj ve direksiyon sistemlerinde kullanılıyor. Tek katlı boru ise otomotivde yakıt hatlarında kullanıldığı gibi, ayrıca Beyaz eşya sanayiinde, buzdolaplarında, kondanser ve evaporatör boruları olarak da sunuluyor. Anlık veri üretimi ve üretimde kesintisizlik adına iş sürekliliği Bant Boru için her zaman öncelik. Bu noktada Zebra ile yatırım öncesinde ve karar alma noktalarında verimli bir işbirliğini hayata geçirdiklerini vurgulayan Bant Boru IT Müdürü Enis Büyükgüner, detayları şöyle anlattı:

"Tedarik zincirini geliştirmek ve müşteri beklentilerine daha hızlı yanıt verebilmek, kapasite kullanımı ve verimlilik konusunda daha olumlu bir mimari inşa etmek hedefimiz oldu. Stratejik kararlarımız paralelinde, önce SAP odaklı bir dijital dönüşüm yatırımı yaptık, ardından Zebra yatırımını bunun üstüne kurguladık. Bu kapsamda da sahadaki verilerin doğru toplanması gibi adımlarda barkod ürünlerine odaklandık. Zenith Barkod sayesinde Zebra'nın bu başlıktaki en yeni çözüm mimarisini tesisimize kattık." Zenith Barkod işbirliğiyle

Bant Boru'ya Zebra ZD620 Serisi Masaüstü Yazıcı ve MC3300 El Terminali sağlandı. Bu cihazlarla birlikte Zebra'nın Mobil Uygulama Araçlarından; Android Enterprise Browser Bant Boru'nun SAP mimarisiyle verimli bir şekilde entegre edildi.

BANT BORU IT MÜDÜRÜ ENİS BÜYÜKGÜNER: "BÜTÜNSEL VERİMLİLİK DAHA DA GÜÇLENDİ"

"Bu gibi yatırımlar, kullanıcıların gündelik iş süreçlerinde önemli bir değişim yönetimi demek ve bu konuda son derece başarılı bir süreç yönetimimiz oldu. Zebra'nın ve SAP'nin uyumu da bu şekilde güç kazanıyor. Bant Boru için bu, kurumsal fayda demek. Sahada her şeyin etiketli olması, ürünlerimizi ambalajlama konusunda bize hız ve doğruluk kazandırdı. Sonuçta hangi operasyonda kim, ne yapmış görebiliyoruz ve bu da kendimizi analiz edebilmemiz demek. Zebra Wi-Fi yazıcılar operasyon süreçlerinin hepsinde kolayca konumlandırılıyor. Bu, BT destek birimi olarak bizim açımızdan da kolaylık demek. Sonuçta bu yapı sadece Zebra yazıcı ve el terminalini alıp kullanan iş birimlerimiz için değil, Bant Boru bünyesindeki tüm birimler için fayda sağlıyor."

Proje başlangıç noktasında Bant Boru'nun tüm operasyonlarını gezerek, dinleyerek başladık aslında. Kullanıcıların eksiklerini, daha nasıl verimli hale getiririz, hangi özellikte, hangi cihazları konumlandırmalıyız, saha analizi yaparak en baştan doğru ürünlerini doğru yerlere konumlandırmaya çalıştık. SAP entegrasyonunda ekranların çözünürlük ve güvenlik tarafı için Zebra Endüstriyel browserını konumlandırdık.

ZENITH BARKOD PROJE SATIŞ MÜDÜRÜ CAN AKGÜN: "MÜŞTERİLERİMİZİN ÇÖZÜM ORTAĞI OLARAK ÇALIŞIYORUZ"

Zenith Barkod ekibi olarak sadece ürün satışı yapan bir firma değiliz, amacımız çözümün bir parçası olmak. Müşterilerimizin yatırımlarında ve projelerinde onlarla birlikte yürüyoruz. Müşterilerimizin tüm süreçlerinde onlara danışmanlık veren bir çözüm ortağı olarak başlıyor ve bunu tüm süreçte müşterimize hissettiriyoruz. Teknolojiyi ve yeni uygulamaları yakından takip etmemiz, sahaya çıkan yeni cihazların testlerini öncesinde yapmış olmamız, Bant Boru projesinde de olduğu gibi çok güzel projelere imza atmamızı sağlıyor. Keyif alarak çalışıyor ve yüzde yüz müşteri memnuniyeti sağlayarak da emeğimizin karşılığını almaktan mutluluk duyuyoruz. Bu projede emeği geçen ekibimize ve Bant Boru ailesine teşekkür ederiz.



Röportajın videosu için QR kodu okutun



“Petrol Ofisi’nin Google’ı olmak istiyoruz”

BUNDAN 1 YIL ÖNCE PETROL OFİSİ’NDE CIO OLARAK GÖREVE BAŞLAYAN HANDAN KARAKUŞ, ARADAN GEÇEN BİR YIL İÇERİSİNDE ŞİRKETİN IT’SİNİ NASIL DÖNÜŞTÜRDÜKLERİNİ, YENİ TEKNOLOJİLERLE NASIL ENTEGRE ETTİKLERİNİ VE GELECEĞE YÖNELİK PROJELERİNİ ANLATTI...

Türkiye’nin ekonomiye katkı sağlayan en büyük firmalarından birisiniz. IT süreçlerinizi nasıl yönetiyorsunuz?

Benim de bu organizasyona dahil olduğum 1 yıllık süreç içinde Petrol Ofisi’nin IT’sini yeniden yapılandırdık. Organizasyon şeması, yapısı, akışı, kısacası her şeyi değiştirdik. Önceden olan yapıyla şu anki yapı birbirinden çok farklı. Biz buradaki tüm IT süreçlerini, tamamen kendimiz geliştirdiğimiz ve adına Google dediğimiz bir sistemin üzerinde yönetiyoruz. “Biz Petrol Ofisi’nin Google’ı olmak istiyoruz” dedik. Buradaki amacımız, bizde her aradıklarını bulabilsinler. Her soru sorduklarında onlara yol gösterelim, inovatif şeyler koyalım. Petrol Ofisi’nin süreçleriyle ilgili bir şey aradıklarında her şeyi önlerine koyabileceğimiz kadar know-how’ımız olsun. Kendimize böyle bir vizyon edindik. Poogle’ın kendine özel süreçleri var. Bütün IT prosesleri, süreçlerinden taleplerine, vakalarından proje yönetimine kadar her şey burada yönetiliyor. IT’nin haftalık raporu dahil buradan çıkıyor. Bütün IT’nin uçtan uca aklımıza gelebilecek her prosesi bunun üzerine şu anda. Biz buradan her hafta yönetimle beraber raporlar çıkarıyoruz, ekrana yansıtıyoruz ve analizini yapıyoruz. Hedeflerimizi tutturup tutturmadığımıza, projelerdeki gecikmelere, vakaların çözümünü kalitesine, tekrar eden konular var mı onlara bakıyoruz.



> Petrol Ofisi’nin dijital dönüşüm süreci ne zaman başladı?

Aslında Petrol Ofisi dijital bir şirket. Yani akaryakıt dünyasının dijital olmaması gibi bir durum yok. Çünkü işin ucunda EPDK var. EPDK diyor ki, her yarım saatte

PETROL OFİSİ
CIO’SU
HANDAN
KARAKUŞ

bir bana terminallerden satışlarını, terminale giren yakıtlarını, istasyonlardaki satışlarını plaka bazlı göndereceksin. Ne geldi ne gitti bilmek istiyorlar. Otomasyon bizim vazgeçilmezimiz... Buradaki sıkıntı dijital dünyadaki olgunluk

seviyesi ve dijital dünyadaki konsolidasyon. Her yer dijital fakat birbirine entegre mi? Bunların toparlanması gerekiyor. Siz yakıt aldığınızda bile pompa otomatik kesiyor. Bunu bir yazılım yönetiyor ve bu bir dijitalleşme aslında. Terminalden tanka yakıt dolduğu anda diyor ki doldu, kesebilirsin. Sizin aracınızdaki yakıtı verebilmek açısından dijital olmak zorundayız.

> Operasyonel süreçlerde yapay zeka, makine öğrenimi gibi yeni teknolojilerden faydalaniyor musunuz?

Bu konuyla ilgilenmeye yeni başladık. Biraz geçmişe bakarsak, biz devletten gelme bir kurumuz. Arkasından gelen ortaklık ve sonrasında bir satın alma yaşandı. Bu süreye kadar Petrol Ofisi devlete ait bir kurum gibi hareket etmiş. Biraz bürokrasiyle yönetilmiş. Geçmiş dönemlerde teknolojiye çok büyük yatırımlar yapılmamış. Birçok ürün eski yapısıyla kalmış. 15-20 yaşında ürünler var içeride. Yeni teknolojiye göre geliştirilmemiş sıkıntılı ürünler bunlar. Baktığımızda artık bunların hayatı sürdürmekte yeterli olmadığını gördüğümüz için bütün bu ürünleri değiştiriyoruz. Bazı yazılımlar dağınık yapılara dağılmış. Bunları toparlıyoruz, birleştiriyoruz ve konsolide ediyoruz. Biz aslında bir temizlik süreci geçirdik diyebilirim. Benim göreve geldiğim bu 1 yıl içinde günümüz teknolojisine uygun olmayan mevcut data center taşındı. Tamamen outsource edilerek Turkcell veri merkezine gitti. Disaster kuruluyor. Bir taraftan genel müdürlük binamız Maslak’tan Ümraniye’ye taşındı. Bu binanın taşınmasında IT’nin çok emeği var. Üçüncüsü telefon altyapısı değişti. Altyapıları toparladık. Şimdi de yazılımlara el attık. Bütün yazılımları yeniden yapılandırıyoruz. Bazılarını yeni-

den yazıyoruz, bazılarını konsolide ediyoruz. Dağınık yapıdakileri tek ürün üzerinde toparlıyoruz. Bunun yanında makine öğrenme süreci ile ilgili bir şeyler yapmaya başladık. Şu anda yakıt satışı tahminliyoruz. Nesnelerin interneti ve özellikle saha tarafında da birtakım projelere bakıyorum. IT’de 21 ayrı konu başlığında proje yürütülüyor şu anda.

> CRM verilerinizi nasıl muhafaza ediyorsunuz?

Biz şu anda Microsoft Dynamics kullanıyoruz. Ancak bunun bizim için yeterli olmadığını gördük ve yeniden yapılandırmak için CRM adı altında yeni bir proje başlatıyoruz. Bizim 2 tip müşterimiz var; hem son müşteri hem bayi. Bayi de bizim müşterimiz. Aynı zamanda biz devlet kurumlarına ve fabrikalara birçok yere yakıt satan bir kurumuz. Buralar da bizim müşterimiz. Polis teşkilatı da bizim müşterimiz olabilir. Dağınık yapıyı Dynamics üzerinde yapılandırarak bunların hepsini çağrı merkezi ve web siteleriyle entegrasyonunu yapıp uçtan uca takip etmek istiyoruz. Akaryakıt beğenmeyen müşteriler olabiliyor, motora zarar verdi diyor. Bu tip şikayetler için bizden bağımsız, direkt müşteriyle iletişim kuran, analizleri yapıp müşteriye bilgi veren laboratuvarlarla da çalışmaya başladık. Onlar da bu işin bir parçası oldular. CRM süreçlerine onları da dahil edip bu müşteri deneyimini birçok yerde tutmak istiyoruz. Gerekirse mobil uygulamının üzerinden onlara bilgi vermek istiyoruz. Müşteri deneyimini

“BİZİM CEO’MUZ ŞÖYLE DER: ‘AKARYAKIT ALTINDIR, BİZ ALTIN SATIYORUZ’ HİÇBİR İNSAN YAKITI BİTMEYEN YAKIT ALMAKTAN HOŞLANMAZ ÇÜNKÜ CEBİNDEN PARA ÇIKIŞI OLAN BİR İŞ BU. O DENEYİMİ İSTASYONDA ARTIRACAK BİR YAPI OLUŞTURMAK İSTİYORUM”

artıracak bunun gibi projeler yapıyoruz.

> 2019 yılına yönelik plan ve projeler neler?

2019 yılı için ilgilendiğimiz 21 tane proje var. Bunlar Petrol Ofisi’nin tamamen yeniden yapılandırılması için yapılan çalışmalar. Ben şirkete ilk geldiğimde McKinsey ile beraber bir değerlendirme çalışması yaptık. Onlardan bana IT’nin haritasını çıkartmalarını istedim. IT’nin eleman kalitesi ne durumda, ürün kalitesi, entegrasyonu, koordinasyonu, dijital dünyadaki olgunluk seviyesi ve güvenlikteki olgunluk seviyesi ne durumda? Haftalarca süren bir çalışma yaptılar ve tüm birimlerle görüşüldü. Ortaya bir tablo çıktı ve bu tablodan çıkan sonuçlara göre tekrar birçok konuyu ele alıp geleceği çıkarttık. Bu yıl bizim için yazılımların gözden geçirilmesi, düzenlenmesi ve yeniden yapılandırılması yılı. Önümüzdeki yıla adım atmak adına inovatif projelere de bu yılın ortasından itibaren bakmaya başlayacağız.

> Uzun vadede Petrol Ofisi’ni nerede görmeyi hayal ediyorsunuz?

Petrol Ofisi aslında yakıt satıyor fakat Petrol Ofisi’nin yakıt satarken de başka birtakım işler yapabileceğini hayal ediyorum. İnsanlar yakıtlarını almaya gelirken başka ihtiyaçlarını çözebileceği bir yer olmasını diliyorum. Böyle bir ortamda bize çok proje çıkacağını düşünüyorum. Bizim CEO’muz şöyle der: “Akaryakıt altındır, biz altın satıyoruz.” Hiçbir insan yakıtı bitmeden yakıt almaktan hoşlanmaz çünkü cebinden para çıkışı olan bir iş bu. O deneyimi istasyonda artıracak bir yapı oluşturmak istiyorum. İnsanlar istasyona geldiklerinde bir sorununu daha çözsün.

Akbank akıllı dijital geleceği tasarlıyor

TÜRKİYE'DE 71 YILLIK BİR BAŞARI
HİKAYESİNE İMZA ATAN AKBANK,
GELENEKTEN GELECEĞE UZANAN
GENÇ, ÇEVİK VE DİNAMİK,
YENİLİKÇİ, ÜRETKEN BİR
BANKANIN EN GÜZEL ÖRNEĞİ.
**BU SÜREÇTE TÜRKİYE'NİN
ÖNEMLİ BİR DEĞERİ HALİNE
GELEN AKBANK, BUGÜN 14 BİN
ÇALIŞANIYLA BİRLİKTE DÜNYA
ÖLÇEĞİNDE BİR DİJİTAL
DÖNÜŞÜM YOLCULUĞU
GERÇEKLEŞTİRİYOR**

Nuray Şuman
nurays@tazefikirevi.com



Gelenekten geleceğe uzanan yenilikçi ve üretken bir bankanın en güzel örneği



Finans ve bankacılık alanında ülkemizin en değerli markalarından biri olan Akbank, güvenilir, dinamik, sade, yenilikçi ve insan odaklı olma değerlerini teknolojinin yardımıyla yeniden tasarlıyor. Bunu da teknolojiden ilham ve güç alarak yeni iş ve yaşam modelleri geliştirerek sürdürülebilir ekonomik değer yaratmak için yapıyor. Dijital çağa uyum sağlayan ve aynı zamanda geleceği bugünden tasarlayan Akbank; teknolojinin tetiklediği, müşteri beklentileri ile şekillenen dijital dönüşüm yolculuğunu büyük bir istek, heyecan ve kararlılıkla sürdürüyor. Akbank dijital dönüşüm yolculuğunda insan odaklı bakış açısıyla

şube ve şube dışı tüm hizmet kanallarını yeniden oluşturdu. Müşterilerin çok daha hızlı ve kolay bir şekilde işlemlerini gerçekleştirecekleri sade ve anlaşılır servis modelleri geliştirerek bunları hem şubeler hem de tüm dijital kanallarda entegre bir biçimde sunuyor. Bugün yeni nesil şube modelini yaklaşık 250 şubesinde hayata geçiren Akbank, 2019 yılı sonunda tüm şubelerde dönüşümü tamamlamayı hedefliyor. Hızlı ürün ve servis geliştiren bir banka olmak adına BT mimarisini de baştan sona yenileyen Akbank iş sürekliliğinden, veri yönetimine otomasyondan, yazılım geliştirmeye kadar her noktada dijital bir metodoloji benimsedi. Yapay zeka, makine

öğrenmesi, ileri analitik, açık platformlar, bulut konularında da yakın plan çalışarak bu teknolojilerin ilk örneklerini ülkemize kazandırıyor. Akbank ile Dijital Gelecek Buluşmaları Toplantısı; Akbank'ın teknoloji yönetim ekibinin ev sahipliğinde, dönüşüm projesine katma değer sağlayan bilişim şirketlerinin yöneticilerinin de katılımı ve desteğiyle düzenlendi. HPE Türkiye, Oracle, SAS Türkiye, SoftwareONE, Red Hat, Netaş ve OBSS şirketlerinin katkı sağladığı toplantıda bankanın kurumsal dönüşüm yolculuğu tüm yönleriyle ele alınarak sektörler ve ülkemizin geleceğine katkısı konuşuldu.

“Dijital yeteneklerle geleceğin bankacılığını tasarlıyoruz”

Nesillerin değiştiği, teknolojiyle olan ilişkimizin farklılaştığı ve arttığı; bunun da bizi yenilikçi işler yapmaya zorladığı bir dünyada yaşıyoruz. Dijitalizasyon ile birlikte iletişim, ilişki ve bunun da sonrasında gelen iş modellerindeki değişim sonucunda bütün endüstriler kendilerini yeniden tanımlamak durumunda kaldı. Bunun sonucunda endüstriler arasındaki farklılıklar ortadan kalkmaya başladı. Artık işin kendisi dijital platformlar ve servislerle farklılaşmak ve müşteri deneyimi üzerine yoğunlaşmak durumunda. Akbank ile Gelecek Buluşmaları'nın ilk açılış konuşmasını ‘Geleceğin Bankacılığını Anlama ve Şekillendirme’ adlı sunumuyla Akbank Genel Müdür Yardımcısı Dr. İlker Altıntaş yaptı. Altıntaş, teknolojinin gelişiminin dönüştürdüğü endüstrilerdeki iş modelleri; değişen müşteri davranışı ve müşteri beklentilerinin ışığında Akbank'ın bu yeni dünyaya nasıl hazırlandığını şöyle aktardı: “Dijital dönüşümün temel belirleyici unsuru değişen ihtiyaçlar ve bunun sonucunda değişime uğrayan müşteri istek ve beklentileri oldu diyebiliriz. Sürekli bağlı dijital dünyada herkes her şeyden haberdar durumda. Müşterilerimiz internet ve mobilite ile birlikte daha fazla bilgi sahibi oldu; bunun sonucunda da daha fazla şey talep eder, üstelik kendilerine özel ilgi beklere durumdalar. Müşteri deneyimi bugün her işin başı oldu. Bununla birlikte çalışanlarımızın ve çalışan kesimin de beklentileri ve talepleri değişti. Onlar da daha inovatif daha teknolojik, daha esnek ortamlarda çalış-



AKBANK
TEKNOLOJİ VE
OPERASYON
GENEL MÜDÜR
YARDIMCISI
DR. İLKER
ALTINTAŞ

mak istiyor. Dijital dönüşümle değişen endüstriler, müşteriler ve çalışanlar açısından baktığımızda şunları görüyoruz: Dünyadaki geleneksel iş modellerini değiştiren, yenilikçi yönleriyle öne çıkan Alibaba,

Amazon, Google gibi dev teknoloji şirketleri; bir büyük dijital platformun, iş birlikleriyle oluşturdukları ekosistemin çevresinde müşterilere birçok farklı hizmeti sunmaya başladı. Bu şirketlerin iş modelinde veri mer-

kezi de yer alıyor ve veri temelli pek çok servis ve hizmet geliştiriyorlar. Bulut tabanlı bir altyapı ve yüksek Ar-Ge bütçeleriyle müşterilerinin deneyimlerini artırıyorlar.

Teknolojik trendler ve bunun sonucunda oluşan dönüştürücü iş modellerinden bankacılık da etkileniyor. Gelecek 10 yılda bankacılık bugün bildiğimiz tanımının çok dışında bir noktaya evrilecek. Bu durumda gerek sektör gerekse Akbank olarak dönüşümü ve farklılaşmayı platformların gücünü kullanarak sağlamak istiyoruz. Büyük veri önemli bir değişken. Yapay zeka, blok zinciri, sanal gerçeklik, mobilite, siber güvenliğin gündemde olduğu bir dünyadayız. Blok zinciri teknolojisi kamusal servislerin ve bankacılık servislerinin değişimini beraberinde getiriyor. İşin yüzde 95'i yapısal olmayan veriye ihtiyaç duyuyor çünkü teknolojinin yeni oyuncusu yapay zeka yapısal olmayan veriden besleniyor. Kısacası bu teknoloji değişimlerini iyi okumak ve bunlara iyi yanıt vermemiz gerek. Çıkış noktamız her zaman teknoloji yerine müşterinin kendisi. Akbank olarak şubede, mobilde, sosyal medyada, ATM'de vb. müşterimize ne yaşatmak istiyoruz sorusu bizim çıkış noktamız oldu. Bu doğrultuda dijital dediğimiz, dijitaldeki deneyimi fiziksel ortama taşıyan bir şube deneyimi tasarladık. Bu tasarımı da geçtiğimiz yıl içinde hayata geçirdik. Satış etkinliği, dijitalizasyon, müşteri memnuniyeti, verimlilik artışı parametrelerini gözetererek bütün servis ve satış modelimizi değiştirdik. Bu değişim yolculuğunda tüm süreçlerimizi sıfırdan tasarladık. Dijital deneyimi şube deneyimine entegre ettik. İleri satış uygulamaları, müşteri analitiği, satış odaklı platform ve son olarak da yeni şube tasarımı ve koreografi-

si elden geçirildi. Şu anda 250 civarında şubemiz bu yeni modelle çalışıyor. Akbank BT yönetimi olarak teknoloji stratejimizi şöyle tanımladık: Değer odaklı olmak, yüksek güvenli, yüksek erişilebilirlikli, hızlı iş yapabilmek. Bunun için de programlarımızı 6 grupta planladık. Bunları dijital banka; analitik banka; yüksek erişilebilirlik-sade altyapılar ve uygulamalar; siber güvenlik; çevik BT ve yetenek yönetimi olarak sıralayabiliriz. Akbank olarak artık daha fazla iş birliğine, daha fazla iletişime, daha fazla birlikte çalışmaya dayalı bir modelimiz var. Takım çalışması dediğimizde takımın içinde BT çalışanlarının yanı sıra müşteri deneyimi ve servis tasarımı ekibimizden hukuk departmanına; insan kaynaklarından pazarlama departmanlarına kadar ilgili tüm ekip çalışanları dahil ediyoruz. Gelecek odaklı ve deneySELLİĞE dayalı bir çalışma modeli benimsedik. Bunun için de bankamız içerisinde inisiyatif ve risk alacak yetenekleri yeni çalışma modelimiz içerisine dahil etmemiz büyük önem taşıyor. 2015 yılında tüm çalışanlarımızın desteği ve katılımıyla bir çevik dönüşüm yolculuğuna çıkmıştık. Bu yolculuğun önemli bir kısmı tamamlandı. Bu süreçte önem verdiğimiz konular arasında başta çevik yönetim geliyordu. İşlerimizi yaparken; kesintisiz bir şekilde, sürekli planlama, test, geliştirme ve iyi-

DR. İLKER ALTINTAŞ - AKBANK TEKNOLOJİ VE OPERASYON GENEL MÜDÜR YARDIMCISI:
"ÇIKIŞ NOKTAMIZ HER ZAMAN TEKNOLOJİ YERİNE MÜŞTERİNİN KENDİSİ. AKBANK OLARAK ŞUBEDE, MOBİLDE, SOSYAL MEDYADA, ATM'DE MÜŞTERİMİZE NE YAŞATMAK İSTİYORUZ SORUSU BİZİM ÇIKIŞ NOKTAMIZ OLDU. BU DOĞRULTUDA DİJİTAL DEDİĞİMİZ, DİJİTALDEKİ DENEYİMİ FİZİKSEL ORTAMA TAŞIYAN BİR ŞUBE DENEYİMİ TASARLADIK. BU TASARIMI DA GEÇTİĞİMİZ YIL İÇİNDE HAYATA GEÇİRDİK"

leştirme odağında çalışmaya büyük önem veriyoruz. Yanı sıra bütün karar verme mekanizmamızı veri odaklı, veri merkezli hale getiriyoruz. Teknoloji önceliklendirme komitesi dediğimiz bir yapıyı hayata geçirdik. Akbank'ın içinde, projesi olan birimler bu komitede diğer iş birimlerine, projesini bir girişim mantığıyla anlatıyor, savunuyor ve oy istiyor. Sonuçta banka için en değerlisi hangisiyse buna ortak akılla karar veriyoruz. BT olarak işimizi doğru yapmak için 'sürekli geliştirme döngüsü'nü benimsedik. Bir referans mimarimiz, DevOps pratiklerimiz ve araçlarımız, çevik geliştirme organizasyonumuz var ve bunu da BT ERP platformumuzda uçtan uca yönetebilir durumdayız. Dijital, hızlı ve akıllı iş dünyasında yetenek yönetimi çok daha fazla öne çıkıyor. Dijital yetenekleri elimizde tutabilmek ve geliştirebilmek için onlara esnek ve katılımcı bir iş ortamı, yeni teknoloji kullanımı, iletişim ve iş birliği ortamı sağlamalıyız. Son olarak; 2019 yılında gerçekleştirmeyi planladığımız işlerimizi özetleyecek olursak; Yeni veri merkezimizi bu yıl operasyonel hale getirerek, taşımanın ilk bölümünü tamamlayacağız. Altyapı mimarisinde yalınlaşma ve homojenleşme, modernizasyon çalışmalarımıza devam edeceğiz. Özellikle kanallarımızdaki deneyimi yapay zeka ile farklılaştırma çalışmalarımız var. Etkin maliyet yönetimine ve iş sürekliliğine yönelik yatırımlarımıza devam edeceğiz. Çevik metodoloji, DevOps, mühendislik pratikleri ve kurumsal portföy yönetimi alanlarında kendimizi geliştirmeye devam edeceğiz. Dijital yetenekleri artırmak için de etkin bir insan kaynakları yönetimi uygulayacağız."



"YENİ NESİL AKBANKLI PROGRAMIMIZA GÜÇ KATARAK İLERLİYORUZ"

Yeni nesil teknolojilerle birlikte artan dijitalleşme doğal olarak müşterinin beklentisini de yükseltmiş durumda. Finans ve bankacılık alanı da bu konuda nasibini alan sektörlerin başında geliyor. Geleneksel olarak farklı endüstriler teknolojiadaki değişimle birlikte yakınsamaya; bağ-

lanabilirlikle birlikte de finansal dünyaya farklı oyuncular daha kolay girmeye başladı. Amazon, Alibaba, Google gibi büyük teknoloji kuruluşları artık finansal dünya oyuncuları haline geldi. Bir taraftan regülasyonlar ve yasal düzenlemeler de bankacılığın iş yapış şeklini değiştiriyor. Toplantıda daha sonra söz alan Gökhan Gökçay, tüm kurumlarda fiziksel dünyadan dijital dün-

AKBANK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DİJİTAL BANKACILIK VE ÖDEME SİSTEMLERİ BÖLÜM BAŞKANI GÖKHAN GÖKÇAY

yaya bir geçiş olduğuna işaret ederek dijital kanallardan elde edilen gelirlerin giderek arttığını söyledi. Bunun da kurumların satış ve servis modellerini yeniden ele almalarını gerektirdiğini vurgulayan Gökçay, Akbank olarak bugün ve gelecekteki planlarını şöyle aktardı: "Küresel dijital trendleri takip ederek geliştirdiğimiz stratejik programın parçası olarak 'Yeni Nesil Akbanklı' adını verdiğimiz yeni satış ve servis modelini oluşturduk. Bu modelde öncelikle şubelerde satış ve servis anlayışını değiştirdik. Müşteri deneyimi ve satış servis tasarımı ekibimiz özel olarak bu konuda çalıştı. Sürekli ileri analitiği kullanıp veriye dayalı şubede verimliliğini artıracak; aynı zamanda yeni satış-servis bütünlüğünü sağlayacak teknolojileri oluşturduk. Örneğin şubedeki hemen her şeyi kağıtsız olarak ilerletmek üzere bir tasarım yaptık. Kağıdın çok gerektiği noktalarda da toplu tarama modülü oluşturduk. Bununla kağıtları hızlıca sınıflandırıp eksikliklerini OCR teknolojisini kullanarak tespit ettik. Çoklu satış modülü geliştirerek tüm bankacılık ürünlerini çoklu ve birlikte bir paket halinde satabilmeyi sağladık. Bu servis modelini hem şube hem de dijital ortamda uygulamaya aldık. Akbank içinde yer alan pazarlama ve müşteri ilişkileri yönetimi faaliyetleri, dijital pazarlama ve CRM faaliyetlerinden ayrıldı; bunları bir araya getirerek bütünlüğü sağladık. Önemli bir ayrıntı olan müşteri deneyiminden yola çıkarak ihtiyaç ve beklentilerine odaklandık. Müşterilerimiz daha sade, daha anlaşılır, işlemin anında tamamlandığı, fiziksel ve dijital kanalların birlikte çalıştığı bir deneyim yaşamak istiyor. Biz de uçtan uca müşteri yolculuğu tasarımı yaparak bu deneyimi

oluşturmaya çalıştık. Örneğin müşterilerimiz artık selfie ile Akbank mobil uygulamamıza giriş yapabiliyor. Akbank Direkt üzerinden en yakın şube ve ATM'yi arama uygulamasını artırmış gerçeklikle hayata geçirdik. Akbank Asistan adını verdiğimiz diyalog bankacılığı programımız ile müşterimiz yazışma tabanlı işlemler yapabiliyor ve bu işlemler hakkında bilgi alabiliyor. Bu bileşenleri yerleştirdikten sonra beklentiyi tam karşılayabilmek adına her müşteri yolculuğunu tek tek inceledik. Bunların her birini, alt kırılımlar da dahil olmak üzere sıfırdan tasarladık ve 100'ün üzerinde projeyi hayata geçirdik. Yeni teknolojilerin bir kazanım alanını da verimlilik oluşturuyor. Bu alanda yapılan yasal düzenlemeler de verimliliği ön koşul olarak destekliyor. Örneğin mevduat açılışları artık dijital kanallarda yapılabilir hale geldi. Şimdi de yeni müşteri ediniminin mevzuat çalışmaları var. Yönetmelik çıktığında bu noktada verimlilik daha da artacak. Bir diğer örnek; Akbank Asistan diyalog bankacılığımızı sadece müşteri deneyimi için değil verimlilik aracı olarak da konumlandırdık. Son olarak da müşterinin bankayla olan ilişkisine baktık. Müşteriler kendi ihtiyaçlarına göre istedikleri an istedikleri kurumdan finansal hizmetleri alabiliyor. Bigtech'ler ve fintech'lerle birlikte bu çeşitlilik artacak. Akbank olarak açık bankacılığa önemli yatırımlar yapıyoruz. Aynı zamanda sektöre yeni giren oyuncularla da iş birliklerimizi artırıyoruz. Bu iş birlikleri gelecekte, bugün öngöremediğimiz yeni iş modellerine ve katma değerli servislere zemin hazırlayacaktır. Özetleyecek olursak; teknoloji ve müşteri beklentilerinin tetik-

GÖKHAN GÖKÇAY - AKBANK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DİJİTAL BANKACILIK VE ÖDEME SİSTEMLERİ BÖLÜM BAŞKANI: **"MÜŞTERİLERİMİZ DAHA SADE, DAHA ANLAŞILIR, İŞLEMİN ANINDA TAMAMLANDIĞI, FİZİKSEL VE DİJİTAL KANALLARIN BİRLİKTE ÇALIŞTIĞI BİR DENEYİM YAŞAMAK İSTİYOR. AKBANK ASİSTAN ADINI VERDİĞİMİZ DİYALOG BANKACILIĞI PROGRAMIMIZ İLE MÜŞTERİMİZ YAZIŞMA TABANLI İŞLEMLER YAPABİLİYOR VE BU İŞLEMLER HAKKINDA BİLGİ ALABİLİYOR"**

lediği noktada finansal hizmetler çok önemli bir değişimin eşiğinde. Bunun karşısında biz de servis ve satış modelimizi değiştiriyor, yeni teknolojilerle verimlilik sağlıyoruz. Veriyi bilgiye dönüştürerek müşteriyi daha iyi anlıyoruz ve bununla birlikte her müşteri deneyimini kişiselleştiriyoruz. Akıllı bankacılık, müşterilerimizde de finansal kullanımlarıyla ilgili farkındalık yaratıyor. Finansal zeka programımız makine öğrenmesi ve yapay zekayı kullanarak kişiselleştirilmiş tekliflerde, kampanya önerilerinde bulunuyor. Ayrıca güvenlik ağı dediğimiz bir programımız var. Burada müşterinin banka ile olan ilişkisinde yolunda gitmeyen bir durum söz konusu olduğunda anında müşterimize farklı yollardan yardımcı oluyoruz."

"YAPAY ZEKA, BLOK ZİNCİRİ VE ROBOTİK SÜREÇ OTOMASYONUNA YATIRIM YAPMAYA DEVAM EDECEĞİZ"

Finansal dünya sürekli geleceği öngörerek bugünden hazırlanan rekabetçi alanların başında geliyor. Bu nedenle henüz uygulama yaygınlığına ulaşmamış pek çok teknolojinin ilk uygulayıcıları arasında finans ve bankacılık geliyor. Gökhan Eker, konuşmasında bu konunun altını çizerek finans ve bankacılık alanını doğrudan etkileyecek ve dönüştüre-

cek olan teknolojilere ve bunların sektöre olan yansımalarına değindi. Akbank olarak yeni teknolojilere uyum konusunda çalışmalarına hız verdiklerini aktaran Eker, şunları söyledi: "Yeni teknolojiler finans ve bankacılığı doğrudan ve derinden etkiliyor. Bunlar arasında robotik süreç otomasyonu, yapay zeka, makine öğrenmesi ve blok zinciri başta geliyor. Robotik süreç otomasyonu, birçok şirket için çok fazla bir yatırım yapmadan başlayabilecekleri bir alan. Müşterilerden faks ile gelen para transfer taleplerinin manuel olarak sisteme girilmesi gibi bankacılıkta çok tekrarlanan, fazla karar noktaları olmayan ama bir şekilde yapılması gereken pek çok operasyon var. Robotik süreç otomasyonu yazılımları insanın yerine bilgisayar sistemlerine bağlanıp bu işlemleri gerçekleştirebiliyor. Akbank olarak geçen yıl bu sürecin uygulamalarına başladık ve bu konuda bir mükemmeliyet merkezi oluşturduk. Teknolojik gelişmeleri kendi süreçlerimize dahil etmenin yanı sıra bu operasyonları tüm kuruma yaygınlaştırıp sürekliliğini sağlamak; böylece yüksek verim elde etmek hedefindeyiz. Mükemmeliyet merkezimizde hedeflediğimiz süreçleri kendimize özel iş akışıyla birlikte yavaş yavaş hayata geçirmeye başladık. Şu anda 5 tane robot bu şekilde çalışmakta. Yakın zamanda bu sayıyı 10'a, yıl sonunda da 25'e çıkarmayı hedefliyoruz. Bunun bir sonraki adımı, yapay zeka. Yapay zeka temelde, insanın davranışlarını simüle eden makineler veya yazılımlar. Robotlardan temel farkını, yapay zekayı biraz daha karmaşık süreçleri ele alarak insanın karar vermesi gereken noktalarda devreye girip, iş süreçlerini yönetebilen, daha gelişmiş yazılımlar olarak açıklayabiliriz. Yapay

zekayla birlikte makine öğrenmesi ya da derin öğrenme gibi kavramlar da gündeme girmeye başladı. Makine öğrenmesi; yapay zekanın kendini geliştirebilmesi için genellikle istatistiksel teknikleri ve yöntemleri kullanarak kendi kendine öğrenme yöntemlerini içeriyor. Derin öğrenme ise; yapay zekanın bir alt konusu olarak karşımıza çıkıyor. Aslında bileşenlerin kendi kendini genellikle büyük veriler üzerinde eğiterek ses tanıma, görüntü tanıma gibi alanlarda geliştirmesi olarak özetleyebiliriz. Kısacası robotik süreç otomasyonunda daha tanımlı ve tekrarlı işlerin yapıldığını; yapay zekaya girdiğimizde de biraz daha karar verme noktasının öne çıktığını görüyoruz. Temelde hızı ve verimliliği arttırabilmek, veriyi daha iyi işleyebilmek veya müşteri deneyimini iyileştirebilmek adına yapay zeka tercih ediliyor. Akbank olarak biz de bir fintech şirketi olan ZestFinance ile birlikte bireysel kredi skorlamayla ilgili geliştirmeleri yapay zeka ve makine öğrenmesi temelli devreye aldık. Onay oranlarını artırmak ve kredi kararları riskini azaltmak için çok sayıda geleneksel olmayan kredi verisini analiz etmemizi sağlayacak bir proje üzerinde çalışıyoruz. Akbank'ın, makine

GÖKHAN EKER - AKBANK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ MİMARİ VE TEMEL BANKACILIK BÖLÜM BAŞKANI: **"MÜKEMMELİYET MERKEZİMİZDE HEDEFLEDİĞİMİZ SÜREÇLERİ KENDİMİZE ÖZEL İŞ AKIŞIYLA BİRLİKTE YAVAŞ YAVAŞ HAYATA GEÇİRMEMEYE BAŞLADIK. ŞU ANDA 5 TANE ROBOT BU ŞEKİLDE ÇALIŞMAKTA. YAKIN ZAMANDA BU SAYIYI 10'A, YIL SONUNDA DA 25'E ÇIKARMAYI HEDEFLİYORUZ"**



öğrenmesini gerçek zamanlı kredi onayı için devreye alan ilk Türk bankası olmasını böylelikle yapay zeka algoritmaları verimliliğimizi artırmasını hedefliyoruz. Blok zinciri teknolojisi yakın gelecekte finans ve bankacılık işlemlerinin kritik altyapısını oluşturacak. Bu teknolojinin paylaşımlı, dağınık, algoritmik tabanlı ve değiştirilemez bir kayıt altyapısı mevcut. Biz de

AKBANK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ MİMARİ VE TEMEL BANKACILIK BÖLÜM BAŞKANI GÖKHAN EKER

Akbank olarak blok zinciri tabanlı bir para transferi mekanizması geliştirdik. Geçtiğimiz yıl Türkiye'de ilk ve dünyada da ilklerden biri diyebileceğimiz bir uygulamayla; Ripple iş birliğiyle Blockchain teknolojisi üzerinde uluslararası para transferi uygulamasını başlattık. Dünyada henüz yeni olan bu teknolojiyle ilgili yetkinliğimizi artırmayı hedefliyoruz."

"YENİ TEKNOLOJİ DESTEKLİ, REKABETÇİ BİR BT ALTYAPISI KURUYORUZ"

Dijital dönüşüm projelerinde en kritik iş alanlarından biri; stratejiye uygun, yeni teknolojilere uyumlu, büyüyebilir ve kolay geliştirilebilir bir BT altyapı mimarisinin hayata geçirilmesi. Toplantıda Akbank adına son olarak söz alan Bülent Saltürk, BT altyapı ve operasyon bölümü olarak gündemlerindeki teknoloji projelerinin neler olduğuna değindi. Yedi ayrı başlıkta topladığı bu projeleri de şöyle aktardı: "Bankanın BT altyapısının modernizasyonu ve yeni teknolojilere geçiş anlamında bu yıl yoğun olarak çalışacağımız yedi proje başlığımız mevcut. Bunların ilki ve en kritiği veri merkezimiz.

Önümüzdeki 2 yılın en önemli konusu, veri merkezi taşınma projesi. 35 bin metrekare kapalı alana sahip veri merkezimizin inşaatını tamamladık. Binanın 5 bin metrekare beyaz alanı var. 9 şiddetinde bir depremde operasyona kesintisiz devam edecek bir altyapıya sahip. Tam otomatik ve binlerce noktadan sensörlerle izleniyor. Enerji, iklimlendirme, altyapı, güvenlik, hareket dedektörleri vb. her türlü teknolojik yenilik bu binanın içinde mevcut.

Maksimum düzeyde verimlilik elde edecek şekilde tasarlandı; öyle ki mevcut veri merkezimizden yüzde 40 daha tasarruflu olmasını bekliyoruz. Şu an bina içinde depolama sistemlerinin kurulumlarını yapıyoruz. Temmuz ayı başında ilk parti yazılımımızı taşımış olacağız. Önümüzdeki yılın eylül ayına kadar 700'e yakın servis, 5 binden fazla sunucu sistemden oluşan parkımızı peş peşe yaklaşık 12 parti halinde taşıyacağız. Network ortamları otomasyonun ve grafik kullanıcı arayüzünün en az olduğu ortamdı. Biz bu alanda hiper bütünleşik



yapılar dahil tüm altyapı ortamlarıyla tam otomatik çalışabilecek bir network altyapısı tasarlamayı planlıyoruz. Şu an yeni veri merkezimizin bir segmentinde yazılım tanımlı network altyapısı kuruluyor. İlerleyen dönemde bu uygulamaları marka bağımsız yapmakla ilgili planlarımız var. BT altyapı ve operasyon birimi olarak bizim de yapay zekaya ihtiyacımız var. Birkaç yıl önce uygulamalardan networke kadar her katmanda izleme yazılımları kur-

AKBANK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ İŞLETİM VE TEKNİK DESTEK BÖLÜM BAŞKANI BÜLENT SALTÜRK

duk ve bu yazılımlar petabaytlarca veri topluyor. Bu verilerden bir anlam çıkarma, bir sonraki arızanın ne zaman, nerede, hangi komponentte olacağını tahmin etme, uygulamaların performanslarında yavaş yavaş olan ve sizin herhangi bir algoritmayla yakalayamayacağınız artışları, sıra dışı kullanıcı davranışlarını yakalama gibi buradan alarm ve uyarılar üretecek birtakım mekanizmaları devreye alacağız. Amacımız, oluşabilecek bir olum-

suzluğu, sorunu, tehdidi ya da tehlikeyi gerçekleşmeden önce tahmin edebilmek, görebilmek. Tüm bu uygulamalarımız için bir otomasyon ekibi kurduk. Çözüm yolumuzu seçtik ve yakında işletmeye alacağız. Özellikle provizyonlama, patchleme ve uyarılama gibi konuları insan eli değmeden yapacak noktaya gelmek istiyoruz. Bulut, konteynerler gibi altyapılar çalışma şekillerimizi değiştirecek. Bu nedenle de Agile birimimizle birlikte nasıl dönüşmeliyiz, ne gibi yeni roller tanımlamalıyız, yeni sorumluluklarımız ne olmalı, nasıl yeni raporlamalar yapmalıyız konu başlıkları üzerinde çalışıyoruz. Diğer taraftan da ITIL'a (Information Technology Infrastructure Library) nasıl geçerez, servis izleme süreçlerimizi nasıl iyileştiririz, AIOps ile nasıl birleştirebiliriz ve bunu müşterilerimize nasıl yansıtabiliriz planlamalarını yapıyoruz. Özellikle bulut altyapıları ile birlikte BT altyapı ekiplerinin rolleri değişecek. Altyapı kuran bir ekip olmaktan

BÜLENT SALTÜRK - AKBANK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ İŞLETİM VE TEKNİK DESTEK BÖLÜM BAŞKANI:

"ÖZELLİKLE BULUT ALTYAPILARI İLE BİRLİKTE BT ALTYAPİ EKİPLERİNİN ROLLERİ DEĞİŞECEK. ALTYAPİ KURAN BİR EKİP OLMAKTAN ÇIKIP SERVİS BROKERİ OLACAĞIMIZ GÜNLER YAKIN. FARKLI BULUT SAĞLAYICILARDAN FARKLI FARKLI SERVİSLER ALIP BUNLARIN HEPSİNİN BİRBİRİYLE HABERLEŞMESİNİ SAĞLAYACAĞIMIZ; SLA'LERİNİ TAKİP EDECEĞİMİZ BİR YAKLAŞIMI DA BUGÜNDEN ÇALIŞIYORUZ"

çıkıp servis brokeri olacağımız günler yakın. Farklı bulut sağlayıcılardan farklı farklı servisler alıp bunların hepsinin birbiriyle haberleşmesini sağlayacağımız; SLA'lerini takip edeceğimiz bir yaklaşımı da bugünden çalışıyoruz. BT altyapı maliyetlerimizi düşürmek birincil görevlerimizden biri. Bu nedenle şu anda düzenli olarak yönetilen; hangi servise ne kadar para harcıyoruz, paranın ne kadarı hangi iş ortağına, hangi teknolojiye, hangi periyotlarla gidiyor; bunun önümüzdeki birkaç yıllık periyot-

ta durumu ne olacak şeklinde detaylı bir izleme planı üzerinde çalışıyoruz. Bu sayede örneğin ana bilgisayarlarda yaklaşık yüzde 40 kapasite düşüşü sağlayarak bir iyileştirme yaptık. Bu yaklaşımımızı hemen her alana yaygınlaştırarak yaptığımız yatırımın tam karşılığını almayı hedefliyoruz. Akbank olarak şu anda İzmir'de bir olağanüstü durum merkezimiz mevcut. Veri merkezi taşınma projesinin bitiminin ardından iş sürekliliğini sağlamak adına olağanüstü durum merkezini tekrar ele alarak 'Strong passive' dediğimiz bir yapıya geçebilmek için gerekli yatırımları ve teknolojik dönüşümü yapacağız. Strong passive; veri tabanı katmanını hariç diğer katmanların aktif – aktif çalıştığı; veri tabanının da gerektiğinde kısa sürede aktif çalışabilecek duruma getirilebildiği bir mimari. Kısacası çalışır durumda olduğundan, kapasitesinden emin olduğumuz yeni bir yapıya geçmek için planlarımızı şimdiden yapıyoruz."





YAPAY ZEKA İLE KENDİ KENDİNİ YÖNETEN VERİ MERKEZİ

Gelecek Buluşmaları Toplantısı'nda teknoloji eğilimlerini aktaran ilk şirket HPE Türkiye oldu. 'Veri Merkezinde Yapay Zeka' adını verdiği sunumunu gerçekleştiren Türker Ata, veri merkezlerinin modernizasyonunda ve dijital dönüşümün kolaylaştırılmasında yapay zekanın rolüne değindi. Yapay zekanın son dönemde her şirketin gündeminde ilk sıralarda yer aldığını söyleyen Ata, konuşmasında şunları aktardı: "Yapay zeka uygulamalarının gerçekleştirilebilmesi için çok fazla veriye ihtiyaç var ve elimizde bir veri olmadan bu çözümlerden yarar-

lanamıyoruz. HPE olarak 2017 yılında veri depolama üreticisi şirketin yapay zeka mekanizmasını satın aldık. InfoSight adımı verdiğimiz çözümümüz milyarlarca sensör verisini veri merkezinde öğrenip kurumun bir sorunla karşılaşmadan önce, hangi sorunlarla karşılaşabileceğini ya da karşılaştığı sorunların çözümünün ne olacağını söylüyor. HPE olarak yapay zeka çözümümüzü tüm portföyümüze entegre ettik. Bazı üreticiler sadece kendi ürünü üzerinden bilgiler sunabiliyorken biz veri merkezi içerisindeki her katmanda destek sağlıyoruz. Örneğin bir sunucu, veri depolama, sanallaştırma katmanı, sanallaştırma katmanının

HPE TÜRKİYE
HIBRİT BT ÇÖZÜM
MİMARİ
TÜRKER ATA

üzerinde de uygulama katmanının olduğu; yani 4 katmana ayırdığımız örnekte bunların tamamıyla ilgili hem hatayla karşılaşmadan önce hem de karşılaşılmış bir hata varsa çözümüyle ilgili değerlendirmeler yapabiliyoruz. Bu bazen bir sanal makinenin normal olmayan bir aktivitesi olabiliyor. Bazen de bir donanımın yazılım seviyesinde bir hata olabiliyor. Bazen kurumunuzun ortamına benzer bir BT ortamı olan bir başka kurumun karşılaştığı bir sorunun burada da oluşabileceğini önceden tahminleyip ona göre aksiyon alabiliyoruz. Sunucu, veri depolama ya da hiper bütünlük mimari üzerindeki uygulama seviyesine kadar bu tahminlemeyi ve modellemeyi yapabiliyoruz. Bu sayede kendi kendini yöneten, kendi kendini iyileştiren, dolayısıyla BT operasyonlarını yüzde olarak azaltan çözümler sunmaya çalışıyoruz. InfoSight ürünümüz, veri merkezine herhangi bir yazılım kurmaya da gerek kalmadan, bulut bazlı çalışan, sadece donanımlardan aldığı verileri analiz ederek bu çözümlemeyi yapan bir mekanizma. InfoSight'ı satın aldığımız şirket uzun yıllar çok fazla veri merkezinden çok sayıda veri topladığı için bu biriken devasa verinin sonucunda bu çözümlemeleri rahatlıkla gerçekleştirebiliyoruz. Öyle ki bazı sorunlar daha bildirildiği anda çözülebiliyor. Sunucuda ya da veri depolama üzerinde bir sorun olduğunda ya da bir sorun bildirildiğinde otomatik olarak giderilebiliyor. Sorunların yüzde 86'sı otomatik olarak açılıp çözülmüş olarak aktarılmış destek sağlıyor. Yanı sıra çözüm, BT verimliliğinde yüzde 85'e varan iyileşme sağlıyor. Yüzde 79'a varan oranda daha düşük depolama işletme giderleri ile zah-

metsiz yönetim sağlıyor. Hedefimiz, sorunların yaşanma-
dan önce kuruma önerilerde
bulunabilme noktasına gelmek
ve sistemlerin kesintisiz ve süre-
kli çalışmasını sağlamak.”

BANKACILIK YENİDEN TANIMLANIYOR, KENDİ KENDİNİ YÖNETEN SİSTEMLER İLE DÖNÜŞÜM HIZLANIYOR!

Toplantıda 'Teknoloji ile
Yükselen Yeni Nesil İş Yapış
Modelleri' başlığını taşıyan
sunumunu yapan Dr. Burak
Kuzucu, teknolojik gelişmeleri
ile birlikte finans sektörünün
yeniden tanımlandığına dikkat
çekerek, yeni gelişen iş modelle-
ri ve pazarda yükselen yeni dina-
mikler ile birlikte gelecekte
bankacılığı bekleyen olasılıkları
aktardı.

Dr. Kuzucu, bankacılık sektörü-
nün dönüşümünü tetikleyen
trendleri ve bu gelişmelere para-
lel olarak Oracle’ın yaklaşımını
şöyle tarif etti: "Bankalar çok
uzun yıllardan beri müşterileri-
le çok yakın bir diyalog ve direkt
bir etkileşim halindeler.
Aracısızlaşma (disintermediati-
on) olarak isimlendirilen trend
ile birlikte, bu bağ zayıflıyor ve
bankalar açısından görünmezlik
tehlikesi artıyor; müşterilerin
banka dışı finansal hizmet şirket-
lerine olan yönelimi dikkat çeki-
yor. Diğer yandan, bankacılık
sektörü uzun yıllardan beri
büyük oyuncuların birçok
bütünsel hizmeti birlikte sundu-
ğu bir yapıda ilerliyordu.
Ayrışma (unbundling) olarak
isimlendirilen trend ile birlikte,
tekil bir büyük oyuncu tarafın-
dan sunulan bu hizmetler, daha
odaklı bir oyun alanına odakla-
nan ufak çaplı oyuncular tarafın-
dan yenilikçi çözümlerle fark
yaratacak şekilde pazara sunul-
uyor; hatta yeni pazarlar yaratıl-
yor. Bu gelişmeler, mevcut



ORACLE
TEKNOLOJİ SATIŞ
VE İŞ GELİŞTİRME
YÖNETİCİSİ
BURAK KUZUCU

oyuncular için rekabet ve tehlike
olarak algılanabilmekte ancak
yeni dönemin dinamikleri doğ-
rultusunda dönüşümünü ger-
çekleştirebilen oyuncular için
büyük fırsat. Örnek olarak tüm
dünyada çeşitli regülasyonlarla
yönlendirilmeye çalışılan Açık
Bankacılık yaklaşımı, öncü oyun-
cular tarafından platform iş
modelinin gelişimi ve ekosistem
odaklı büyüme vizyonu açısın-
dan stratejik olarak değerlendiril-
yor. Bu doğrultuda,
kendilerini platform olarak
konumlandırmak ve iş birlikleri
ile ekosistemlerini zenginleştir-

mek üzere gerekli adımları atı-
yorlar.
Bu gelişmelerin Oracle tarafın-
da nasıl karşılık bulduğuna
bakıldığında ise; bir yandan
müşterilerinin dönüşüm yolcu-
luğuna destek olurken diğer
yandan kendi dönüşümünü ger-
çekleştirdiğini söyleyebiliriz.
Lider bulut sağlayıcısı olma viz-
yonu doğrultusunda yapay zeka
(AI) ve makine öğrenimi (ML)
ile geliştirdiği ‘kendi kendini
yöneten sistemler’ gibi yenilikçi
bulut hizmetleriyle, teknoloji
sağlayıcısının ötesine geçerek iş
modelini zenginleştiriyor ve
yenilikçi çözümler üreten giri-
şimlerin yükselmesine olanak
sağlıyor. Örneğin; bankacılık
hizmetlerine yönelik tasarlanmış
Oracle API Banking Platform
sayesinde fintech’lerin çözümle-
rini hızlıca geliştirmelerini ve
Oracle Bulut üzerinden müşteri-
lerine kurumsal yetkinlikte hiz-
metler sunmalarını
kolaylaştırıyor. Bu girişimler ara-
sında; makine öğrenmesiyle
kredi riskinin analizi, varlık
yönetimi için yapay zeka tabanlı
duygu analizi, blok zinciri temel-
li fatura yönetim çözümü gibi
yenilikçi çözümler üreten şirket-
ler yer alıyor.”

İLERİ ANALİTİK İLE DOĞRU KARARLAR, DOĞRU YÖNETİM

Toplantıda 'Analitik Platform ile
Dijital Zekanızı Yönetin' konulu
bir sunum yapan Rasim Eğri,
finans ve bankacılık sektörünün
SAS’ın kurulduğundan bu yana
en fazla çalıştığı alanlardan biri
olduğunun altını çizdi. Eğri,
bankacılıkta fark yaratacak
unsurların başında gelen ileri
analitik konusunda şunları kay-
detti: "İleri analitik yaşam dön-
güsü veriyle başlayan, analitik ile
devam eden ve sonrasında da
operasyon (deployment) olarak
adlandırdığımız 3 ana başlıktan

oluşuyor. Burada veri nasıl ve
nerede, hangi formatta olursa
olsun, her verinin analitik yaşam
döngüsü içerisine sokulabildiği
ve farklı veri keşfi modülleriyle,
metin madenciliği, görüntü işle-
me, yapay zeka bazlı öngörüler
modelleme, simülasyon, optimi-
zasyon vb. hepsini içeren keşifler
yapılabileceğini söyleyebiliriz.
İşin kritik tarafı ise veriden
değer elde etmek. Yaptığımız bu
analitik çalışmalar bir öneriye,
karara, otomasyona ya da bir
aksiyona dönüşmüyorsa bir
anlamı yok.
SAS olarak bahsettiğimiz analitik
yaşam döngüsü verinin oluştuğu
yerden alınıp, toplanıp, hazırla-
nıp, farklı analitik modelleme-
lerden geçirildikten sonra işe ve

hayata katkı sağlayacak bir versi-
yona dönüştürülmesinin tümü-
nü kapsıyor. Analitik
yetkinlikleri bankacılık açısın-
dan düşündüğümüzde 4 ana
başlıkta grupladık: Suistimal ve
dolandırıcılık, müşteri deneyi-
mi, risk yönetimi, dijital dönü-
şüm.
Birinci maddeye bakacak olur-
sak; tüm suistimal ve dolandırıcı-
lık durumlarının hepsinin tek
bir platformda, gerçek zamanlı
ve analitik uygulamalarla bulu-
nup gerçek zamanlı aksiyonların
alınabildiğini söyleyebiliriz.
İkinci madde müşteri memnuni-
yeti. Kurumlar ancak müşterileri-
ni doğru analiz edebildiklerinde
doğru kararları verebiliyorlar. O
nedenle müşteri içgörüsü oluş-

SAS TÜRKİYE VE
ORTA ASYA İŞ
ÇÖZÜMLERİ
GRUP YÖNETİCİSİ
RASİM EĞRİ



turmak çok kritik. İçgörü oluşturu-
lduktan sonra sonuçların
kişiselleştirilmiş aksiyonlara
dönüştürülmesi asıl değeri oluş-
turuyor. Bu anlamda bizim
çözümlerimizde müşteri içgörü-
sü oluşturulduktan sonra kişisel-
leştirilmiş pazarlama araçları
üretilebiliyor. Sonrasında da öne-
rilmiş olan kampanyaların, aktivi-
telerin geri dönüşü ve başarısını
da ölçebilen analizler yapılabiliyo-
ruz. Dolayısıyla bu konuda da
SAS çözümleriyle uçtan uca bir
yönetim, değer oluşturma söz
konusu. Üçüncü maddedeki risk
yönetimi ile kredi riskini hesaplama
ve ona göre kararlar almak,
bankaların olası zararlarının
önüne geçiyor; ayrıca müşteri
memnuniyetini artırıyor.
Bankacılık regülasyonlarının
uygulanmasındaki riskin ölçüm-
lenmesi ve bunların yaşam dön-
güsünün uçtan uca yönetilmesi
de yine ürettiğimiz çözümlerden
biri. Dördüncü maddede dijital
dönüşüm var. Bu dönüşüm aslın-
da günün sonunda veriyle başlı-
yor ve analitik ile devam ediyor.
Veri ve analitiği gerekli olan tüm
alternatifleriyle besleyemediğiniz
zaman sadece kağıt üstünde ya
da pilot aşamada kalan uygula-
malar haline dönüşüyor. Şu anda
bunların ölçeklenebilir olması,
tüm bankaya yaygınlaştırılması, iş
birimlerinin de kullanabileceği
platformların oluşturulması, tek
bir platform üzerinde tüm veri,
analitik, operasyon unsurlarının
hepsinin birden yapılması gereki-
yor.
Diğer yandan açık kaynak, bulut
vb. ortamlarının da yeni, modern
analitik platformda desteklenme-
si gerekiyor. İleri analitiği sadece
veri bilimcilerin işi olmaktan
çıkartıp tüm iş birimleri tarafın-
dan kullanılabilir nitelikte olması
önemli.
SAS olarak bu konuları da des-
tekleyerek kurumların hizmetine
sunuyoruz.”

"DİJİTAL DÜNYAYA HAZIRLAYAN ÇÖZÜMLER SUNUYORUZ"

Geçtiğimiz Nisan ayında tüm dünyada COMPAREX şirketinin hisselerini satın alan SoftwareONE, Türkiye’de de bu isimle faaliyetlerine devam ediyor. Yüksek katma değerli bir şirket olarak kurumları dijital dünyaya hazırlama konusunda uçtan uca çözümler sunduklarını söyleyen Güney Seyhan, SoftwareONE olarak hangi alanlarda destek verdiklerini şöyle aktardı: "Microsoft lisanslama ve bulut çözümleri, dış kaynak kullanımı, dijital güvenlik, robotik süreç otomasyonu, konteyner mimarileri gibi alanlarda uzman ekibimizle entegre çözüm sağlıyoruz. Teknoloji odaklı dönüşümde güvenlik en önemli para-

metrelerden biri. Dijitalleşmenin artmasıyla birlikte artık sadece şirketin kendi güvenliği değil uçtan uca tüm dijital ekosistemin güvenliği söz konusu. Şirketler eskiden BT altyapısını ve cihazları koruma eğilimindeyken daha sonra bulut ortamları korunmaya başlandı. Bulut güvenliğiyle birlikte veriyi korumanın önemi tekrar arttı ve veritabanları da korunma altına alındı. Bugün ise açık ve bağlantılı dijital dünyada uçtan uca tüm platformların, özellikle sosyal medyanın güvenliği kritik hale geldi. Sosyal medyada ve dijital ortamlarda kötü amaçlı kişiler sizi, kurum sayfalarınızı, üst yönetiminizi, yöneticilerinizi vb. taklit ederek sahte hesaplar açabiliyor; o kişiler ve dolayısıyla kurumunuz

SOFTWAREONE
KURUMSAL
MÜŞTERİ
YÖNETİCİSİ
GÜNEY SEYHAN



kötü sonuçlara varabilen ve itibar zedeleyici duruma gelebiliyor. Bu nedenle kurumların dijital risk yönetimi hizmeti alması bu dünyadaki hayatı kolaylaştıracaktır. SoftwareONE olarak biz burada devreye giriyoruz ve kurumlara sosyal medya koruma hizmetleri veriyoruz. Sosyal medya, dijital medya vb. veri kaynaklarının hepsini tarıyoruz; hatta dark web’e de bakıyoruz. Sizin adınıza bir kötü davranış yapılmışsa o sayfaları 15 dakikadan başlayıp 48 saate kadar olan sürede ortadan kaldırıyoruz. Karalama sayfalarına rastladığımızda anında otomatik olarak hukuki dosyaları da oluşturarak o mercilerle konuşuyoruz ve sayfaların yayından kaldırılmasını sağlıyoruz. Yanı sıra büyük veride veri analitiği, ileri güvenlik analizleri vb. yapıyoruz. Büyük şirketlerin operasyonel süreçlerinde elde ettiği verilere bakarak verimsiz oldukları noktaları buluyoruz ve daha tasarruflu olmasını sağlıyoruz. Veri şifreleme ve kimlik erişim yönetimi de güvenlik alanının kritik uygulamaları arasında ve bu alanlarda da çözüm sunuyoruz. Robotik süreç otomasyonu son dönemde kurumlar tarafından tercih edilen çözümler arasında. Bu uygulamalar, robot yazılımlar oluşturularak tekrarlanabilen ve kesinlik bekleyen görevleri makine öğrenmesi yoluyla yapabilme imkanı sunuyor. Bu noktada hiç kod yazmadan, sürükle-bırak yöntemiyle kurumların tüm süreçlerini robotlaştırabiliyoruz. Dijital dönüşüm başlığı altında kurumlara bulut ve konteyner mimari çözümleri sağlıyoruz. Kurum çalışanlarının agile metodolojiye geçişi; operasyonel süreçler ve yazılım geliştirme süreçlerine hız ve çeviklik getirebilecek platformlarla ilgili çözümler sunuyoruz.”

BULUT, API VE KONTEYNER MİMARİ AÇIK BANKACILIĞI DESTEKLIYOR

Toplantıda Red Hat adına ‘Açık Bankacılık’ konulu bir sunum yapan Koray Şeremet, dijital teknolojilerin gelişmesi ve dijital kullanımının artmasıyla birlikte bu bağli ve açık dünyada finans ve bankacılık iş modellerinde de radikal bir dönüşüm yaşandığını ifade etti. Uygulama programlama arayüzü (API) sayesinde açık bankacılık kavramının da ekosistem mantığıyla geliştiğini vurgulayan Şeremet, eğilimleri şöyle özetledi. "Açık bankacılık bankaların elindeki mevcut servis ve verilerin API’lar üzerinden dış dünyaya açılmasıdır. API’ların gelişim sürecini, 2002’de Amazon’un içindeki tüm birimlerin diğer birimlerle sadece web servisler üzerinden ve API’lar kullanarak haberleşmeye başlamasıyla ilişkilendirebiliriz. Bu strateji bugünkü Amazon’a çok şey katmış durumda. API’lar üzerinden elde edilen gelir pek çok sektörde ciddi boyutlara ulaştı. Örneğin Expedia şirketi gelirlerinin yüzde 90’ını API’lar üzerinden elde ediyor. Araştırmalara göre dünya genelinde tüm sektörlerde kullanılan API’lardan elde edilecek gelirin 1 trilyon dolar seviyesinde olacağı tahmin ediliyor. Bu durum bankacılık için de dikkat çekici bir gelişme. Dünyada geniş bir API pazarına ve etrafında oluşmuş ekosisteme sahip bankalar, bankacılık sektörünün Amazon ve Netflix’i olmayı hedefliyor. IDC bankacılık alanında API’ların faydasını şu başlıklarda ele alıyor: -Şirket içindeki iş kollarının birbiriyle daha etkin haberleşmesini sağlıyor. Bu sayede müşteri ve pazar beklentilerine daha hızlı yanıt vermenin önü açılmış oluyor.



RED HAT
TÜRKİYE KIDEMLİ
ÇÖZÜM MİMARİ
KORAY ŞEREMET

-Veri yöneticilerinin işini çözen farklı silolarda toplanmış verilerin daha hızlı bir şekilde merkezde toplanıp buna göre karar verme süreçlerinin iyileştirilmesini sağlıyor. -Yeni yetenekleri şirkete kazandırmak konusunda faydası var. Özellikle yeni nesil yazılım geliştirme metodlarını kullanmak isteyen iş ortakları ve çalışanları bu yetenekleri şirketlere çekmede ciddi potansiyel sağlıyor. -Açık bankacılık konusundaki regülasyonlar ve yasal düzenlemelere kolay uyumu ve geçişi sağlıyor. Bazı bankalar farklı servis sağlayıcıların API’ları üzerinden kendi arayüzleriyle müşterilerine hizmet sağlarken bazıları da doğru-

dan servisleri 3. parti şirketler ya da iş ortaklarına kullanırmayı seçiyorlar. Red Hat olarak açık bankacılığa bakış açımız bunun sadece bir API yönetim yazılımıyla bağımsız çalışan bir uygulamayla çözülemeyeceği yönünde. Açık bankacılığa geçişin konteyner tabanlı sistemler üzerinde buluta hazır şekilde uçtan uca çözülmesi gerekiyor. Bunun için de bulut platformundan API yönetim yazılımına, diğer tarafta geleneksel bankacılık sistemleriyle çevik bir şekilde entegrasyonu sağlayacak entegrasyon yazılımlarına kadar konteyner tabanlı sistemler üzerinde buluta hazır şekilde birbiriyle tam entegre edilmiş bir çözüme sahibiz. Türkiye’de henüz açık bankacılığa geçiş regülasyonlarla tanımlanmamış olsa da rekabet gereği açık bankacılık stratejisi olan kurumlara uçtan uca entegre çözümümüzle yardımcı olmaya hazırız.”

"MAKİNE, PLATFORM VE KİTLEDEN BAĞIMSIZ ÜRÜN GELİŞTİRME YAPAMAYIZ"

Toplantıda Ar-Ge yapma ve ürün geliştirme iddiasında olan kurumların dijital dünyada izleyeceği strateji ne olmalı? kapsamında bir sunum yapan Hasan Kaya, Netaş Ar-Ge yaklaşımından da bahsederek dikkat edilmesi gereken noktaları şöyle özetledi: "Ürün geliştirmek isteyen kurumlar için öncelikle doğru strateji belirlemek önemli. Bunu belirlerken de hangi başlıkları dikkate alacağız? Netaş Ar-Ge olarak yaklaşımımız, ne ürünü geliştireceksek geliştirelim makine, kitle ve platform başlıklarını gözeterek yapıyoruz. Makine tarafında makine öğrenmesi, otomasyon ve yapay zeka artıyor. İnsanla makineyi ayıran en önemli özellik muhakeme yeteneği. Ancak insanla makine arasında o muhakeme yeteneği aralığı giderek daralıyor. Bunu

dikkate alarak ürün geliştirmek son derece kritik. Platform tarafında bugün bulut servisleri çok öne çıkıyor. Ar-Ge olarak geliştirdiğiniz bir yazılımın sadece müşterilere bir platform değil, kendi içinde bir platform olabilmesi gerekiyor. Örneğin Netaş olarak IoT üzerine çalışıyoruz ve akıllı şehir çözümümüz bu platformun üzerine oturuyor. Kitle önemli bir güç. Bugünkü bulut altyapısının önemli bir kısmı açık kaynak teknolojilerle var olmuş durumda. Kitleden yararlanmak, o çeşitliliği kullanmak, onu kullanabilecek platformlar önümüzdeki dönemde önem kazanacak.

Test hizmetleri özelinde elimizden geldiğince teknolojiye yatırım yapıyoruz. Ürünlerimizi Visium markası altında topladık. Performans testi Visium load, otomasyon için ise Visium go. Bu ürünler bir platform olarak çoklu kullanımı destekleyecek şekilde, bulut üzerinden ölçeklenebilir şekilde çalışabilir durumda. Visium load ürününün çalıştığı bir platformumuz var. Performans testinde yüksek kapasiteye çıkarsanız bu platformu kullanmak iyi sonuç veriyor. Kurum istenilen bulut modelinde ve kendi bulut aboneliği üzerinden bu hizmeti sunabilir, ölçeklendirebilir. Kurum ne kadar kapasiteye ihtiyaç duyuyorsa o kadar sunucuyu ayağa kaldırıp testleri bitirip kapatabiliyoruz. Bu yönüyle de maliyet efektif bir çözüm.

Makine tarafında en önemli sorun, otomasyonun kapsama alanını genişletmek. Netaş olarak kapsamayı davranış odaklı geliştirme yöntemiyle çözdük. Konuşma dilinde test yazarak test otomasyonunu kolaylaştırıp bir mühendisten ya da yazılım geliştiriciden analiste doğru kaydırabilmek gerekiyor. Başka bir sorun da, bakım. Yüzde 40'a ulaşan bakım maliyetlerini



aşağı çekmek için yapay zeka ve makine öğrenmesini kullanmaya başladık. Uygulamada olan değişikliklerin otomatik test edilebilir ve testlerin çalışabilir halde tutulabilirliğini hedefliyoruz. Son dönemde kitle testleri tercih edilmeye başlandı. Kitleyi bu noktada tanımlı ve nitelikleri belirli bir topluluk olarak tanımlıyoruz. İki yöntem öne çıkıyor. Birincisi, gerçek test uzmanları sizin uygulamanızı alıp dünyanın herhangi bir yerinde kendi cihazlarıyla testlerini yapıp raporluyorlar. Diğeri de örneğin siz bir oyun geliştiricisiniz ve oyununuzun duyurusunu yapmadan önce test edilmesini istediniz. Tanımlı bir topluluğa ya da gruba çok hızlı bir şekilde test

NETAŞ TEST VE YÖNETİLİR HİZMETLER DİREKTÖRÜ HASAN KAYA

yaptırabiliyor hatta dijital yolculuğu konusunda bile geri dönüş alabiliyorsunuz. Kitle ortamında test yaptığımızda kazanımlarımız şunlar: Binlerce cihazda, farklı ortamlarda test yapıldığı için verimlilik sağlıyor. Daha fazla test kaynağıyla, daha hızlı aksiyon almayı sağlıyor. Bağımsız, farklılaşmış, çeşitlenmiş testler kitle zekasını getiriyor. Yerleşme ve bağımsız değerlendirme, tarafsızlık sağlıyor.”

"DİJİTAL DÜNYAYA UYUMLU YAZILIM GELİŞTİRME METODOLOJİSİNE GEÇMELİYİZ"

Yeni nesil teknolojiler ve dijital dünyadaki yeni iş modelleri ürün ya da servis geliştirme trendlerini de o doğrultuda dönüştürüyor. Daha hızlı ve çevik, kolay test edilebilen, kolay erişilebilen ve değişikliklerin hızlı ve kolay yapılabilirdiği yazılım geliştirme süreçleri tercih edilmeye başlandı. Toplantıda 'Yazılım Geliştirme Ekosisteminde Paradigma Değişimleri' konulu bir sunum yapan Yusuf Tok, konuşmasında yazılım geliştirme trendleri ve paradigmalara değinerek şunları söyledi: "Günümüzde herkes değişimden bahsediyor. Değişim her zaman vardı ve hep olacak ancak son yıllarda hızı arttı. Değişim kolaylığı ve konforu da beraberinde getirecek diyoruz ancak biz yazılım geliştiriciler açısından hayat zorlaşıyor çünkü daha fazla teknoloji bilmek gerekiyor. Öğrenilmesi gerekli konulardan biri buluta hazır yazılım geliştirme konusu. Yazılım geliştirme deneyimi artık geleneksel geliştirme yöntemlerini bırakıp büyük ölçüde buluta dönüşmüş durumda. Birbirinden olabildiğince izole bir şekilde uygulama parçacıklarını geliştirmemiz ve yaşatmamız gerekiyor. Bu izolasyon 2 nedenden dolayı gerekli. Birincisi herhangi bir parçada meydana gelen soru-

nu diğer parçaları etkilemeksizin ele alabilmeyi sağlıyor. İkincisi, herhangi bir parçaya dönük talebi diğer parçaları beklemeksizin çok hızlı bir şekilde hayata geçirebilmek ve o parçayı ölçekleyebilmek söz konusu. Avantajı, sistem kaynaklarını daha etkin ve verimli kullanan yapılar oluşuyor. Eskiden nane uygulamayı bir makinenin üzerine kuruyordunuz ve o makineye hiç trafik gelmese de o kaynaklar onlara tahsis edilmek zorundaydı. Yoğun yük halinde ezilen başka bir sisteminiz var ve altyapının çevik olamamasından dolayı oradaki CPU'yu ve RAM'i diğer uygulamaya tahsis edemiyordunuz. Ancak konteyner bazlı yaklaşım bunu kolaylaştırıyor ve şu anki yazılım geliştirme deneyimi buraya kayıyor. Bir başka konu, test otomasyonu. Rekabetçi ortamda pazara hızlı ürün sunabilme çok kritik ve bunun mümkün olabilmesinin



en önemli yapıtaşı, güçlü bir test otomasyon setine sahip olabilmek. Geliştirmeyi ister agile ister başka bir yöntemle yapalım, eğer yaptığımız geliştirmeyi otomatik olarak çok hızlı bir şekilde test edemiyorsak; birçok manuel test sürecinden geçiriyorsak; çalışan-



OBSS TEKNOLOJİDEN SORUMLU GENEL MÜDÜR YARDIMCISI YUSUF TOK

larda üretime kodu gönderirken bir korku oluşturuyorsa ve otomatik gidemiyorsa süreçlerinizi ne kadar değiştirirseniz değiştirin orada bir darboğaz var demektir. Arka tarafta ne kadar geniş ve esnek sistemler kurarsanız kurun test otomasyonunuz yoksa ya da manuel test yapıyorsanız üretime çok hızlı çıkamayacaksınız demektir. Yeni teknoloji destekli yazılım geliştirme metodolojilerine geçiş konusunda kurumların yaşadığı birtakım kısıtlar ve zorluklar söz konusu. Kurumlarda çalışan bir sistem var ve bu nedenle karar vericilerin üzerinde de o sistemi aksatmamakla ilgili bir sorumluluğu var. Yeni teknolojiler karşısında bir süre sonra o sistem atıl kalamaz. Statükoyu korumak; sevdiğimiz ve çok emek verdiğimiz bir sistemi artık bir kenara koymanın vakti geldi gerçeğiyle yüzleşmek istemediğimiz; kariyerimizin o sistemin üzerine inşa olduğu; kendimize aşırı güvendiğimiz için vb. sistem değişikliğine gitme cesareti gösterilemiyor ve sürekli erteleniyor. Dijital dünyayı yakalamanın yolu yazılım geliştirme süreçlerini buluta hazır ve konteyner bazlı ortamlara taşımak, agile metodolojiler ve test otomasyonunu uygulamaktan geçiyor.’

Yapay zekaya 1 milyar dolar yatırım

ÖNÜMÜZDEKİ ÜÇ YIL İÇİNDE YAPAY ZEKA TEKNOLOJİLERİNE 1 MİLYAR DOLAR YATIRIM YAPACAK OLAN SAS TÜRKİYE’NİN GENEL MÜDÜRÜ TAYFUN TOPKOÇ İLE YENİ PROJELERİ, **İŞ BİRLİKTELİKLERİ VE GELECEĞE YÖNELİK PROJELERİNİ KONUŞMAK ÜZERE BİR ARAYA GELDİK...**



Önümüzdeki üç yıl içinde yenilikçi yazılımlar, eğitimler, uzman hizmetler ve daha fazlası ile yapay zeka teknolojilerine 1 milyar dolar yatırım yapacağımızı duyurdunuz. Plan ve projelerinizden bahsedebilir misiniz?

SAS olarak kurulduğumuz günden itibaren ileri analitik ve yapay zeka alanında çalışmalar gerçekleştireyor, analitiğin geleceğine yön veriyoruz. Önümüzdeki üç yıl içinde; yenilikçi yazılımlar, eğitimler, uzman hizmetler ve daha fazlasını sunmak amacıyla yapay zeka teknolojilerine yapacağımız 1 milyar dolar yatırım ile yeni gelişmiş yapay zeka teknolojileri ve çözümleri sunacağız. Aynı zamanda AI Accelerator Programı ile yapay

zeka alanında eğitim ve desteklerimiz devam edecek. Kurumlardaki dijital dönüşümü sağlayacak olan liderler, veri uzmanları gerek yeni teknolojiye gerek kendilerine yeni yetenekler sağlayacak eğitimlere erişebilecek ve bu uzman hizmetlerle yapay zekanın geleceğine hazır olacak. Yatırımla birlikte sunacağımız çözümler, SAS’ın yapay zeka alanındaki ileri analitik, makine öğrenimi, derin öğrenme, doğal dil işleme (NLP) ve görüntü işleme gibi konuları içeren sağlam bir temelin üzerine kurulacak. Özetlemek gerekirse yatırımlarımız üç ana alana odaklanıyor: Yapay zeka konusundaki global başarımların Ar-Ge bölümümüzdeki çalışmalar ile devam ettirilmesi, yapay

SAS, TÜRKİYE VE ORTA ASYA BÖLGELERİNDEN SORUMLU GENEL MÜDÜR TAYFUN TOPKOÇ

zekanın daha iyi anlaşılmasını ve bu teknolojiden faydalanılmasını sağlayan güncel eğitimlerin tasarlanması ve kullanıma sunulması, yapay zeka projeleri ile kurumların dönüşümünü sağlayacak uzman kadronun müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak hizmet vermesi. Bu yatırımların odak noktası yapay zeka olmakla birlikte bu doğrultuda insan kaynağının da yetiştirilmesi programımızın en önemli parçalarından...

> Kısa bir süre önce Türkiye Bilişim Vakfı’nın kurumsal sponsoru oldunuz. Bu önemli iş birliği hakkında bilgi verebilir misiniz? İleri analitik, yapay zeka, veri bilimi alanında yıllardır gerçekleştirdiğimiz

miz yoğun çalışmalar ve kazandığımız tecrübeyi, yaklaşık 25 yıldır bilgi toplumuna dönüşmüş bir Türkiye için çalışan ve önemli başarımlar elde eden Türkiye Bilişim Vakfı’nın (TBV) destekleriyle ülkemizde de daha geniş kitlelere yaymak bizler için çok değerli. Bu yıl kurumsal sponsoru olduğumuz TBV’nin faaliyetlerinde önemli bir katkı sunabileceğimizi düşünüyoruz. Bu bağlamda, TBV ile Türkiye’nin dijitalleşme sürecini hızlandırmak ve geleceğin dijital ekonomisinde oyun kurucu olmasını sağlamak için bir araya geldik.

> Yine TBV ile birlikte geliştirmiş olduğunuz Dijital Teknoloji Geliştiriciler projesi hakkında neler söylersiniz?

Hızlı bir dijital dönüşümün içerisindeyiz. Dünya, ekonomiler, kurumlar, ülkeler bu dönüşümden derinden etkileniyor. Bir yandan global olarak 2025 yılına kadar yapay zeka gelirinin 36.8 milyar dolara çıkması, nesnelerin internetinin oluşturacağı pazarın ise 75.4 milyar dolara ulaşması bekleniyor. Dijital dönüşümün hızlanması ile veriye daha hızlı erişim, veriden değer yaratma ve veri temelli bir ekonomi oluşturma gittikçe daha da önem kazanıyor. Tüm teknolojik altyapı yatırımlarının yapılmasının yanı sıra bu teknolojilerden değer yaratacak insan kaynağının yetiştirilmesi, gençlerimizin geleceğin mesleklerine hazırlanmaları da bu sürecin en kritik bileşenleri. Biz de bu amaçla, Türkiye Bilişim Vakfı ile hem World Economic Forum tarafından gerçekleştirilen ‘The Future of Jobs Report 2018’ hem de T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’nın Dijital Türkiye Yol Haritası çalışmalarında belirtildiği üzere geleceğin meslekleri arasında yer alan endüstriyel veri bilimci, veri analisti, yapay zeka uzmanları yetiştirmek ve bu doğrultuda akademik programlar geliştirmek üzere bir araya geldik ve ‘Dijital

Teknoloji Geliştiriciler’ projemizi başlattık. Amacımız yalnızca İstanbul’daki üniversitelerle sınırlı kalmayıp ülkemizin farklı şehirlerindeki gençlerimize de bu imkanı sunabilmek. Sabancı Üniversitesi ve Boğaziçi Üniversitesi’ndeki iş birliklerimizin örneklerini mümkün olan en geniş kitlelere yaymak. Üniversitelerdeki ders programlarının yanı sıra elektronik ortamda yer alan SAS Yazılımı Sertifikalı Genç Profesyoneller programımızı Türkiye’nin her yerinden tüm üniversite, yüksek lisans ve doktora öğrencilerimizin kullanımına ücretsiz olarak açtık. Programın tüm aşamalarını tamamladıktan sonra sertifika sınavına girecek olan öğrenciler, sınavı başarıyla geçmeleri durumunda uluslararası geçerliliğe sahip sertifikamızı almaya hak kazanacaklar. Gençlerimiz SAS profesyoneli, veri bilimi uzmanı arayan şirketlerde çalışma fırsatı yakalayacak.

> SAS, Türkiye’de kamunun çok kritik noktalarında var. Bu taraftaki projelerinizden bahsedebilir misiniz? Kamu tarafında başka hangi projelerde SAS’ı göreceğiz?

Hep söylediğimiz gibi, Türkiye analitik olgunluğun oldukça gelişmiş olduğu bir ülke. Dünyada en iyi uygulamalar arasında kabul edilen projeler geliştiriyoruz. Finans ve telekom sektörü bu alanda ve uygulamalarda önde yer alıyorlar. Ancak geçtiğimiz sene ileri analitiğin, yapay zeka uygulamalarının daha fazla sayıda sektöre yayıldığı-

“YATIRIMIMIZ ÜÇ ANA ALANA ODAKLANIYOR: YAPAY ZEKA KONUSUNDAKİ GLOBAL BAŞARIMIZIN AR-GE BÖLÜMÜMÜZDEKİ ÇALIŞMALAR İLE DEVAM ETTİRİLMESİ, YAPAY ZEKANIN DAHA İYİ ANLAŞILMASINI VE BU TEKNOLOJİDEN FAYDALANILMASINI SAĞLAYAN GÜNCEL EĞİTİMLERİN TASARLANMASI VE KULLANIMA SUNULMASI, **YAPAY ZEKA PROJELERİ İLE KURUMLARIN DÖNÜŞÜMÜNÜ SAĞLAYACAK UZMAN KADRONUN MÜŞTERİ İHTİYAÇLARINA UYGUN OLARAK HİZMET VERMESİ...**”

nı ve dijital dönüşüm projelerinin parçası olduğunu gördük. Özellikle kamu kurumlarında bu konuda atılan adımları, artan önemi, değerli projelerin hayata geçtiğini gözlemlemek bizi mutlu etti. Kamunun dijital dönüşüm alanındaki yoğun çalışmaları ve planları bizim SAS Türkiye olarak 2019 yılında buradaki yatırımlarımızı artırmamıza neden oluyor. SAS, dünyanın pek çok ülkesinde sosyal sigorta sistemindeki düzenlemelerden vergi tahsilatındaki verimliliğe kadar farklı alanda tercih edilen analitik teknoloji. Türkiye’de de kamu kurumlarında ileri analitik, suüstimali önleme, büyük veri gibi oldukça önemli alanlarda SAS kullanılıyor. Önümüzdeki dönemde de global tecrübemizle yapay zeka teknolojileri, dijital dönüşüm alanlarında çalışmalar yapmak üzere iş birliklerimizi devam ettireceğiz. Aynı zamanda TBV ile birlikte hayata geçirdiğimiz Dijital Teknoloji Geliştiriciler projemiz ile gençlerimizin geleceğin meslekleri doğrultusunda yetiştirilmesi için çalışmalarımız devam edecek.

> 2019 hangi yenilikçi teknolojilerin yılı olacak? Sizin bu yıla yönelik çalışmalarınız neler?

Bu yıl, uzun zamandır gündemimizde olan ve sıkça konuştuğumuz yapay zeka teknolojilerinin, nesnelerin internetinin yoğun olarak uygulamaya alındığını, kurumların, tüm sektörlerin dijital dönüşüm süreçlerinde giderek artan oranda kullanıldığını gözlemliyoruz. Blok zinciri de önemli bir gündem maddesi olmaya devam edecek. Bu uygulamaların farklı iş kollarında, farklı sektörlerde değişen yansımaları olacak. Bu üç teknolojinin bir araya gelmesiyle ortaya çıkan veri ile birlikte ileri analitiğin kullanımının daha da önem kazanacağını, kurumların, ekonomilerin dönüşümündeki hız ile sundukları değerini hızla artacağını düşünüyoruz.

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 aktarılarak 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 adlandırmıyoruz. 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...

TEKNOLOJİYİ MODA DÜNYASINDA NASIL KULLANIYOR?

Teknolojinin moda sektörü için çok değerli bir alan olduğunu ve dijitalleşmenin de işlerinin önemli bir parçası olduğunu vurgulayan Gürmen Group Yönetim Kurulu Üyesi Zeynep Doğan, dijital dönüşüm hikayelerini şu şekilde anlatıyor: “Teknolojiyi moda için nasıl kullandık ve kullanıyoruz dersiniz ‘ısı haritası’ uygulamamızın bu anlamda önemli bir çalışma oldu-

ğunu söyleyebiliriz. Seçili mağazalarımızda kullanmaya başladığımız bu yöntem ile müşteri davranışlarını daha iyi analiz edebiliyor ve mağaza konseptlerimizde bu bilgilere göre değişim yapabiliyoruz. Yıldız Üniversitesi Teknopark’ta faaliyet gösteren Gürmen Teknoloji adı altında bir start-up şirketimiz var. Yine Gürmen Teknoloji’nin geliştirdiği ‘ChicApp-Mobil Mağazacılık’ uygulamasını yakın zamanda mağazalarımızda aktive edeceğiz. Mobil satış ve akıllı algoritmalarla çeşitli öneriler sunarak mağazacılık alanına farklı bir bakış açısını öncelikle RAMSEY ve KİP markasına ve paralelinde sektöre kazandırmış olacağız. Mağazalarımızda kendi geliştirdiğimiz ‘Digital Signage’ uygulamamızı kullanıyo-



GÜRMEN GROUP YÖNETİM KURULU ÜYESİ ZEYNEP DOĞAN

ruz. Global olarak tüm mağazalarımızın dijital ekranlarını merkezi noktadan yönetebiliyoruz. Bu alanda akıllı algoritmalarla desteklenmiş dinamik içerikleri müşterilerimize göstermeye başlayacağız. Perakende sektörü her geçen gün dijital dünyaya doğru evriliyor ve müşteri deneyimini mükemmelleştirecek, dijitalleşen bu deneyimi karşılayacak aksiyonlar kritik önem taşıyor. Grubumuzda, bu yılın dijitalleşmedeki ana yatırım başlıkları; büyük veri ve omnichannel olacak. Yapay zekayı müşterilerimizin beklentilerini daha fazla karşılayacak şekilde satış süreçlerimizde daha etkili kullanılacak modelleri geliştirme sürecimiz de devam edecek.”

BİRBİRLERİYLE KONUŞAN TESİSLER

Dünyanın hızla dijitalleştiğini ve farklı bir yöne doğru ilerlediğini söyleyen Hayat Kimya Başkan Yardımcısı İbrahim Güler, dönüşüm süreçleriyle ilgili şu açıklamaları yapıyor: “Hayat Kimya, gelişen

HAYAT KİMYA BAŞKAN YARDIMCISI İBRAHİM GÜLER

teknolojiyi yenilikçi iş yapış şekliyle harmanlayarak hammaddeden, ambalajdan, ürün ve üretim sistemlerine kadar pek çok alanda uygulamaya geçiriyor. Bebek bezi, hijyenik ped, ev bakım ürünleri, temizlik kağıtları kategorilerinde Endüstri 4.0 ile öğrenen ve gelişime açık fabrikalarımızda üretim yapıyoruz. Üretim tesislerimizdeki teknolojik altyapı yatırımımız sayesinde dünyanın her yerindeki üretim tesislerimiz birbiriyle konuşabiliyor. Türkiye’deki temizlik kağıtları fabrikamız, dünyada 5 farklı ülkedeki 6 tesisimizle uzaktan konuşarak verimli üretim gerçekleştiriyor. Türkiye’den Rusya’ya, İran’a, Mısır’dan Nijerya’ya, dünyayla entegre iletişim halinde olan fabrikamız, global verileri takip edebilen bir altyapı ile çalışıyor. Teknolojiyi operasyonlarımıza entegre ederek 2017’de toplam 800 milyon TL yatırımla Kocaeli’ndeki üretim kampüsümüze 2 tesis daha kattık. Birincisi, bebek bezinin olmazsa olmazı

kabul edilen non-woven tekstil üretimi ve esnek ambalaj üretimi yapan tesisimiz. İkincisi ise, Avrupa’nın en büyüğü olan tam otomatik depomuz. Yaklaşık 11 futbol sahasını dolduracak ürün, 4 futbol sahası genişliğindeki alana depolanıyor. Siparişler otomasyon sistemlerle yükleniyor. Uçtan uca otomasyon sistemler sayesinde, el değmeden otomatik üretimle kalmıyoruz, hammaddeden ambalaja, bitmiş üründen depoya kadar otomatik sistemlerle ürünlerimizi müşterilerimizin kapısına gitmeye hazır hale getiriyoruz. Endüstri 4.0 yol haritamızda teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek ilerlemeye devam edeceğiz. Dünyanın dört yanındaki tesislerimizde halihazırda kullandığımız otomasyon sistemler daha fazla birbiriyle entegre olacak. Operasyonlarımızın verimliliğini artırmak için teknolojiden daha fazla yararlanacağımız projeler geliştirerek, dijitalleşmedeki iddiamızı koruyarak ilerleyeceğiz.”



KÖKLER VE KANATLAR

Çıktığı dijital dönüşüm yolculuğunda geçtiğimiz yıl Mayıs ayında açıkladığı ‘Kökler ve Kanatlar’ teması ile ilerleyen Şişecam Topluluğu, iş süreçlerinin inovatif dijital teknolojilerle entegrasyonunu hızlandıracak bir dijital dönüşüm stratejisini benimsiyor. Şişecam Topluluğu Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve Genel Müdürü Prof. Dr. Ahmet Kırmızı, dijital dönüşüm alanında yaptıkları çalışmalarını şöyle anlatıyor: “Tüm topluluğu kapsayan ana veri mimarisini çalışmaları, altyapısal sistemlerde bulut bilişim teknolojilerine geçiş, süreçlerimizde verimliliğin artırılması için robotik süreç otomasyon uygulamalarının kullanılması, veri mimarisinin geliştirilmesi ve siber güvenlik teknolojilerinin entegrasyonu gibi konular, dijital dönüşüm sürecimiz içerisinde önem verdiğimiz alanlar olarak öne çıkıyor. Üretim tesislerinde ekipman verimliliğini artırma, depolama alanlarında sensörler ile RFID teknolojilerinin uygulamaya alınması süreci de devam ediyor. Örneğin; üretim sürecinde fırınlarımızda birçok veri takip edilerek akıllı sistemler ile sıcaklık seviyeleri yönetiliyor. Fırın verilerinde analitik optimizasyon çalışmalarının yapılması ve enerji izleme sistemlerinin geliştirilmesi gibi önemli çalışmalar da sürdürülüyor. Topluluğumuzun dijital dönüşüm stratejisi kapsamında uygulamaya konulan bazı projeler ise şunlar: Mali İşler Dönüşüm Projesi, İnsan Kaynakları Dönüşüm Programı, Ana Veri Yönetişim Projesi, Satınalma Dönüşüm Projesi, Holding Şirketleri Dönüşüm Projesi...”

ARIZADA KONUM PAYLAŞIMI

Her gün yaklaşık 500 bin müşteri ile temas ettiklerini söyleyen Enerjisa Enerji CEO’su Ziya Erdem, dijitalleşme çalışmalarını



ilgili şunları söylüyor: “Müşteri ile temas noktaları fatura bırakılmasından çağrı merkezi görüşmesine, mobil uygulama ile tüketim takibinden, sosyal medyada talep bırakmaya kadar birçok farklı işlem ve kanalı kapsıyor. Müşteri memnuniyetimizi ölçmek ve geliştirmek için NPS (net promoter score) ve CSAT (customer satisfaction score) sistemlerini devreye

ŞİŞECAM TOPLULUĞU YÖNETİM KURULU BAŞKAN VEKİLİ VE GENEL MÜDÜRÜ PROF. DR. AHMET KIRMAN

ENERJİSA ENERJİ CEO’SU ZİYA ERDEM



aldık. Buradan elde edilen sonuçları ve veri analitiğini kullanarak, müşteri davranışlarını anlamlandırıyoruz. Mobil uygulamalarımız ile çok daha nitelikli hizmet sağlayacak çözümleri müşterilerimize sağlıyoruz. Örneğin, dağıtımda, Mobil 186 uygulaması ile konum paylaşarak arıza ihbarı, fotoğraf ekleyerek aydınlatma ihbarı bırakılması ve dijital ortamdan başvuru yapılabilmesini sağladık. Ayrıca veri analitiğini kullanarak, müşterilere planlı ve plansız kesintilere yönelik hızlı bilgilendirmeler yapıyoruz. Enerjisa Mobil üzerinden de tüketim geçmişine yönelik analizler sağlıyor, müşterilerimize online randevu ve online abonelik gibi fiziksel kanallara gelmeden yapabilecekleri self servis çözümleri sunuyoruz. Bununla birlikte yeni nesil fatura ödeme sistemlerine yönelik entegrasyon çalışmalarımız da devam ediyor. Dijital dönüşüm programımız kapsamında robotik, chatbot, blok zinciri, yapay zeka, artırılmış gerçeklik, ses analizi, nesnelerin interneti ana başlıklarında geniş kullanımlı veya pilot uygulamaları hayata geçiriyoruz. Nesnelerin interneti kapsamında yaptığımız Enerjisa akıllı sayaç yatırımları ile toplam tüketimin yüzde 40’ını merkezden 80 bin noktayı anlık olarak izleyebiliyoruz ve gerçek zamanlı tüketim analizleri yapabiliyoruz. Nesnelerin interneti kullanımı ve yeni ürünlerin lansmanı ile oluşan büyük verinin analizi ile tüketici davranışlarını belirleyerek çok daha verimli iş modelleri geliştirebiliyoruz.”

İLKLERİN BANKASI

Türkiye Cumhuriyeti’nden bir yıl sonra kurulan İş Bankası’nın, güncel teknolojiler ile kendi iş alanını birleştirerek her daim değer yaratan bir kurum olmak için çalıştığını söyleyen Türkiye İş Bankası Genel Müdür Yardımcısı Yalçın Sezen, dijitalleşme süreçlerini şu şekilde anlatıyor: “Tarihsel geçmiş-



ne bakıldığında İş Bankası, ilk bankamatik, ilk internet şubesi ve 2007 yılında ilk uygulama tabanlı mobil bankacılık kanalı İşCep’i sunarak teknoloji alanındaki büyük dönüşümlere öncülük etti. Dijital bankacılık alanında yeni teknolojileri geliştirme ve iyileştirme amacı doğrultusunda her yıl teknolojiye 150 milyon dolar civarında yatırım yapıyoruz. Teknolojiye yaptığımız yatırımlar arasında en önemli odak noktamızı yapay zeka teknolojileri olarak belirledik. Doğal dil işleme teknolojilerine sahip yapay zeka yatırımlarımızın en önemli çıktısı kişisel asistanımız Maxi oldu. Makine öğrenimi teknolojisi sayesinde, sorulan sorular ile kendi kendini eğiten Maxi, doğal dil işleme yeteneği sayesinde, müşterilerimizin sorduğu soruları anlayarak anlamlı yanıtlar verip müşterilerimizin karşısında gerçek bir insan varmış gibi yazılı veya sözlü etkileşime geçebiliyor. Yapay zeka ve robotik teknolojiler ile fiziksel kanallarımızdaki deneyimi zenginleştirmek için geliştirdiğimiz insan-sı robot Pepper’ı ilk olarak İstanbul şubemizde konumlandırdık. Tıpkı Maxi gibi sorulan sorular ile kendini eğitmesini sağlayan makine öğrenmesi teknolojisine sahip olan Pepper, müşterilerimizi

karşılıyarak işlemlerini en hızlı ve kolay şekilde yapabilmeleri için onları yönlendiriyor. Silikon Vadisi ve Şanghay’daki inovasyon merkezlerimizdeki ekiplerimiz sayesinde Amerika ve Çin’deki her türlü gelişmeden haberdar olup, bu ekosistemlerden beslenmeye devam ediyoruz.”

5 GÜN 24 SAAT İŞLEM

Dijital bankacılıktaki değişimlere uyum sağlamak için çalışmalarını

TÜRKİYE FINANS KATILIM BANKASI GENEL MÜDÜR YARDIMCISI FAHİRİ ÖBEK

TÜRKİYE İŞ BANKASI GENEL MÜDÜR YARDIMCISI YALÇIN SEZEN



sürdürdüklerini söyleyen Türkiye Finans Katılım Bankası Genel Müdür Yardımcısı Fahri Öbek, sözlerine şöyle devam ediyor: “2014’te bankamız tarafından, sektörde bir ilk olarak hayata geçirilen TFXTarget platformunun 2017’de mobil uygulamasının devreye alınması geçirdiğimiz dijital dönüşümün en somut örneklerinden biri oldu. Müşterilerimizin döviz ve kıymetli maden hareketlerini dünya piyasalarıyla eş zamanlı takip ederek, 5 gün 24 saat telefon kapalı iken bile işlem yapmasına olanak veren, cari hesaplarına anlık entegre olarak çalışan TFXTarget uygulamamızı geliştirmeye devam ediyoruz. Cihaz tanıma özelliği ile SMS’siz daha güvenli bir şekilde hem mobil hem internet şubemize giriş yapılmasını sağlayan, login aşamasındaki kullanıcı deneyimini maksimum seviyeye çıkartan ‘Cep Onay’ı müşterilerimizin hizmetine sunduk. ATM kanalımızı da iyileştirmeye devam ediyoruz. ATM kartsız işlem setimizi gelişmiş mobil bankacılık uygulamamız ile entegre eden QR kod yöntemleri ile geliştiriyoruz. Sektörde bir ilk olarak, müşterimiz olmayan mobil uygulama kullanıcılarımız da QR kod özelliği ile uygulamamıza giriş yapmadan tüm ATM’lerimizden bankamız hesaplarına istediği açılımı girerek para yatırabiliyor. Bu geliştirmelere ek işlem güvenliğini artıran yenilikçi özelliklerimiz ile de değer yaratmaya devam ediyoruz. Operasyonel süreçlerimizde önemli verimlilik artışı sağlayan RPA (Robotic Process Automation) projemizin büyük bir kısmını tamamladık. Robotik otomasyon ile tamamlanan süreçlerimiz sayesinde operasyonel risklerin azalmasına katkıda bulunurken şube müşteri temsilcilerimizin günlük rutin operasyonlar için geçirdikleri süreyi ihtiyaç duydukları her anda müşterilerimizin yanlarında olmak için kullanmalarına olanak sağlıyoruz.”



BOYNER BÜYÜK
MAĞAZACILIK
GENEL MÜDÜR
YARDIMCISI
AHMET BAL

YENİ FIRSATLARA ODAKLANACAK

Boyner Büyük Mağazacılık olarak dijitalleşmeye saha satış ekibini mobil etkinliğe kavuşturarak başladıklarını söyleyen Boyner Büyük Mağazacılık Genel Müdür Yardımcısı Ahmet Bal, süreci şu şekilde anlatıyor: “Satış danışmanlarımızda bulunan ‘Asistanım’ adını verdiğimiz mobil cihazlarımız üzerinde geliştirdiğimiz çok sayıda uygulama ile bir yandan mağaza içi operasyonların verimliliğini artırırken, diğer yandan omni-channel operasyonlarının da daha hızlı gerçekleştirilmesini sağladık. Boyner olarak perakende dünyasındaki dijital dönüşüme liderlik etme imkanlarımızı geliştireceğiz. Bu süreçle birlikte e-ticaret, lojistik, yapay zeka ve büyük veri başta olmak üzere teknoloji yatırımlarımız devam edecek. Dünya devi teknoloji şirketleriyle birlikte dijital pazarlama dönüşümü üzerine yatırım ve çalışmalar yapıyoruz. Yakın bir dönemde makine öğrenimi ve yapay zeka teknolojilerine uyum sağlayabilmek amaçlı, tüm kanallarda müşterilerimizi daha iyi anlayacağımız bir noktaya ulaşacağız. Bunun yanı sıra giyilebilir teknolojiler, sanal giyinme odaları, artırılmış gerçeklik (AR) ve sanal gerçeklik (VR) uygulamaları gibi dijitalleşmiş konseptler üzerinde de çalışıyoruz.”

BULUTA TAŞINIYOR

Dijital dönüşüm çalışmalarında buluta yatırım yaptıklarını söyleyen Zyxel Türkiye Genel Müdürü Tuğba Şişik, sözlerine şöyle devam ediyor: “Ürünlerimizin bir kısmını buluta taşıdık. 2016 yılında Zyxel Nebula bulut çözümümüzü pazara sunduk. Nebula bulut çözümümüz, tarayıcı tabanlı bir gösterge tablosu üzerinden trafik özeti, aygıt durumu-konumu ve ağ kullanımını gibi kontrolleri kolayca gerçekleştirerek, gerçek zamanlı ölçümler yapmaya olanak sağlıyor. Böylece kullanıcılar, dünyanın neresinde olurlarsa olsunlar kendi ağlarını kontrol edip iş sürekliliğine katkıda bulunuyorlar. 2020 yılında bu alanda yatırımlara devam edeceğiz. Gelecek 5 yıl içinde ürünlerimizin yüzde 80’ini buluta taşımış olacağız.”

ZYXEL TÜRKİYE
GENEL MÜDÜRÜ
TUĞBA ŞİŞİK



KİŞİYE ÖZEL TEKLİFLER SUNACAK

DİVAN GRUBU IT VE DİJİTAL
DÖNÜŞÜM DİREKTÖRÜ
DOĞAN MERSİN

Tüm operasyonlarının sağlıklı ve verimli yürümesi için dijital teknolojileri sürekli takip ettiklerini ve bu alana yatırım yaptıklarını söyleyen Divan Grubu IT ve Dijital Dönüşüm Direktörü Doğan Mersin, dijitalleşme hikayelerini şöyle anlatıyor: “Dijitalleşmeyi iki ana başlık altında ele alıyoruz. Biri, kendi iş süreçlerimizi dijitalleştirerek operasyonel mükemmeliyeti sağlamak; bir diğeri ise müşteri deneyimini dijital teknolojileri kullanarak iyileştirmek. Misafir deneyimi dediğimizde misafirlerimiz ile etkileşimimiz daha otelimize ya da restoranımıza gelmeden, mobil ve sosyal kanallar üzerinden başlıyor. Bu nedenle web, mobil ve sosyal ortamlardaki dijital varlıklarımızı müşterilerimize en iyi deneyimi yansıtacak biçimde yeniden tasarlıyoruz. Misafirlerimizin, otel içindeki tüm talep ve etkileşimlerini yönetebilecekleri bir mobil uygulamayı kısa süre içinde devreye alacağız. Misafirlerimizi daha yakından tanımak, onlarla daha yakın bir ilişki kurabilmek adına başlattığımız bir misafir ilişkileri yönetimi ve sadakat yönetimi projesi mevcut. Bu proje sayesinde kişiye özel teklifler sunmak, hizmetlerimizi kişilerin tercihlerine göre özelleştirmek mümkün olacak.”



Sensormatic®
algılar, anlam katar

Akıllı Telefon ve Saatler Giriş Kartına Dönüşüyor!

Geçiş Kontrol Çözümleri konusunda dünyanın önde gelen markası HID’nin çözümü

HID Mobile Access®, giriş kartlarını evde unutma ya da kaybetme riskine karşı, kişilerin sürekli yanlarında taşıdıkları akıllı telefonlarını ya da saatlerini kullanarak giriş - çıkış yapmalarına imkan veriyor.

- › **Telefona indirilen uygulama ile sistem kullanıma hazır**
- › **Dakikalar içinde yeni kullanıcı yaratmak, mevcut kullanıcının yetki alanlarını güncellemek mümkün**
- › **Giriş - çıkış için telefonu okuyucuya göstermek yeterli**

0216 681 8200 | sensormatic.com.tr



A Securitas Company

SİBER GÜVENLİĞİ UZMANINA DANIŞIN

Siber dünyada tehditler çeşitlenirken, en güncel teknoloji uygulamaları ve uzmanlardan oluşan kadromuzla 7/24 kesintisiz siber güvenlik hizmetlerimizle kurumunuzu, müşterilerinizin mahremiyetini ve itibarınızı koruyoruz.

Kurumunuzun regülasyon ve tebliğlere uyum sağlaması için analitik bazlı güvenlik teknolojileri ile bilgi güvenliği, danışmanlık ve test hizmetlerimizi bütünleşik olarak sunuyoruz.



NETAS

netas.com.tr