BThaber
1995'ten beri...
ÖZEL YAYIN

AGE SA



AgeSA, sektörel yetkinliğini dijital gücüyle artırıyor

BBS, AgeSA'nın hem doküman yönetim süreçlerine hem de kimlik yönetim süreçlerine hız ve verimlilik katıyor

Datamind ile veri göçünde yenilikçi dönüşüm

MODERA, AgeSA ile işbirliği içinde 7x24 çalışıyor

AgeSA, kurumsal risklerini Natica ile yönetiyor

OPTiiM, AgeSA'nın başarısı için çalışıyor

AgeSA, SabancıDx ile 'Bulut'ların üzerinde

Snapbytes, AgeSA Yazılım Geliştirme Süreçlerini İyileştirdi

BBS Bilgi Birikim Sistemleri | Datamind Data To Competitive Advantage | MODERA BİLİŞİM VE DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ. | NATICA | OPTiiM innovation included | SABANCI DX | snapbytes Platinum Solution Partner



AGESA'DAN YEPYENİ BİR HAYAT SİGORTASI;

HER İHTİMALİN SİGORTASI!

Hayatın ne getireceğini bilemezsiniz, ama AgeSA'nın
Her İhtimalin Sigortası ile hazır olun. Hayatın esnekliğiyle uyum
sağlayan, poliçe süresi sonunda prim iadesi avantajı sunan
Her İhtimalin Sigortası, AgeSA'yla yanınızda!



- Düzenli Ödeme **Prim İadesi**
- Maluliyet, Vefat, **Yaşam Teminatı**
- **Düşük Kesinti Oranı**
- Prim Ödemelerine **Ara Verme Opsiyonu**

agesa.com.tr | 444 11 11

AGESA

KÜNYE

www.bthaber.com.tr
bthaber@bthaber.com.tr

Bilişim Zİrvesi Etkinlik Organizasyon
Limited Şirketi adına **Sahibi ve Yazı İşleri Müdürü**
Neslihan Aksun

BTHABER GRUBU YAYIN KOORDİNATÖRÜ
Ayhan Sevgi

EDİTÖR
Handan Aybars

GÖRSEL YÖNETMEN
Sena Çakıroğlu

BTHABER GENEL MÜDÜRÜ
Özlem Unan

İŞ GELİŞTİRME VE SATIŞ MÜDÜRÜ
Abdurrahman Koyuncu

REKLAM SATIŞ YÖNETMENİ ve REZERVASYON
Biriz Yıldırım

ANKARA İŞ GELİŞTİRME VE SATIŞ SORUMLUSU
Nurşen Lale Usta

BThaber
1995'ten beri...

Yönetim Yeri:
Bilişim Zirvesi Etkinlik Organizasyon
Limited Şirketi
Workinton - İçerenköy Mah. Topçu İbrahim Sk.
Quick Tower Sit. No: 8 10 D Ataşehir –İSTANBUL
Tel 0216-888 0 596
ISSN 1300-6495

Baskı
V8 Basım Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti.
Tavukçuyolu Cad. Palas Sk. No: 3 Y.
Dudullu - Ümraniye/İstanbul
Tel: 0216-364 89 89

Sigorta ve dijitalin fayda yüklü buluşmasında AgeSA çağı!

Her sektör dijital yatırımlar, bilişim merkezli yeniliklerle yeniden tanımlanıyor. Bu süreç, finans ve sigorta gibi köklü sektörlerde ise önemli değişimleri beraberinde getiriyor. Attığı adımlarla farklı başarı hikayelerine imza atan AgeSA ise dijital yeniliklere bakış açısıyla hem sektöründe öne çıkıyor hem müşterilerine ürün ve çözümleri benzersiz yetkinliklerle sunuyor hem de çalışanlarına köklü bir sektörde benzersiz bir değişime tanıklık etme imkanı sunuyor.

Avrupa'nın en büyük sigorta şirketlerinden biri olan Belçika Ageas ve Sabancı Holding'in gücünü bir araya getiren AgeSA, böylece AvivaSA'dan kurumsal kimlik değişimini hayata geçirmiş oldu. Ama 2021 Mayıs'ında hayat bulan AgeSA'da değişmeyen, tersine varlığını güçlendiren demirbaşlar var: Dijital odaklı yenilikler, bilişim yetkinliğinde süreklilik, müşteri beklentilerine dijital yanıtlar, çalışanlara sunulan dijital katma değer.

Bireysel emeklilik ve hayat sigortası başlıklarında dijital ve müşteriyi buluşturmaya önem veren ve özen gösteren AgeSA, sunum yaptığı bu iki başlıkta uzun soluklu müşteri ilişkisinin hakkını veriyor. Yapılanlar kadar daha yapılacak olanlar, planları, taslakları da hatırda tutmak gerek. Sonuçta nispeten statik bir sektörde uzun soluklu ve yılları kapsayacak bir ilişkinin temellerinin atılmasından kat be kat yükselmesine tüm adımlar dijital yeniliklerle hayat buluyor. Bu özel yayında da yapılanlar ve yapılacaklar, hedefler ve idealler, bunları mümkün kılan bilişim merkezli paydaşlara dair detayları okuyabileceksiniz. Bir sektörün değişimi, bu değişim yolunda müşteri beklentilerine katma değerli yanıtların verilmesi ve tüm paydaşlar için üretilen fayda bu yayında detayları ile sizleri bekliyor.

AGESA



AgeSA Genel Müdürü
Fırat Kuruca

Sektör Büyüyor, AgeSA Sektörden Daha Hızlı Büyüyor

BES ve hayat sigortası pazarında istikrarlı büyümesini sürdürdüklerini belirten AgeSA Genel Müdürü Fırat Kuruca, "Fon büyüklüğü ve prim üretiminde de özel sektör şirketleri arasında liderliğimizi koruduk. 4.7 milyona yakın müşterimiz var. 2 milyonu aşkın bireysel emeklilik müşterimiz bulunurken 2 milyonu aşkın da hayat sigortası müşterimiz var. Yılın üçüncü çeyreğinde BES'te yüzde 102 büyümeyle 118 milyar TL fon

AgeSA'nın yılın üçüncü çeyreğinde karının 1.055 milyon TL olduğunu söyleyen AgeSA Genel Müdürü Fırat Kuruca, "Sektör büyüyor ama biz daha hızlı büyüyoruz" dedi.

büyüklüğüne ulaşırken, hayat ve ferdi kaza sigortasında ise 5,2 milyar TL prim üretimi gerçekleştirdik”dedi.

“2023 yılını büyümeyle kapatmak istiyoruz”

2023 yılının üçüncü çeyreğinde de hedefleri doğrultusunda büyümeye devam ettiklerinin altını çizen Kuruca, “Hem BES’te hem de hayat ve ferdi kaza üretiminde artan bir ivmeyle yukarı doğru bir performans sergiliyoruz. Fon büyüklüğü ve prim üretiminde özel sektör şirketleri arasındaki liderliğimizi koruyoruz. BES’te müşterilerimizin yatırımlarını en verimli şekilde değerlendirmeleri için fon çeşitliliğimizi artırırken fon danışmanlığı hizmetlerimizi geliştirmeye devam ediyoruz. Hayat sigortası alanında da farklı riskleri kapsayan, esnek ve yenilikçi ürünlerimizle performansımızı artırıyoruz. Hedefimiz bu başarıyı sürdürerek yılı büyümeyle kapatmak” dedi.

“Çalışan bağlılık skorumuz yüzde 80”

İşimizi en iyi yapmamızı sağlayan insan kaynağımızın sürekli gelişimine ve mutlu çalışma deneyimine odaklanıyoruz diyen Fırat Kuruca, “1700’ün üzerinde çalışanımız var. Başta cinsiyet olmak üzere ayrımcılığın her türüne karşı olan İnsan Kaynakları politikalarımız sayesinde istihdam, ücret ve kariyerde fırsat eşitliği sağlıyoruz. Çalışan bağlılığına son derece önem veriyoruz. Çalışan bağlılık skorumuz yüzde 80, genel memnuniyet skorumuz ise yüzde 87. Hepsinde Türkiye’nin en iyi şirketlerinden çok çok üstünde bir noktadayız. Herkesin gurur duyacağı bir AgeSA yaratmanın mutluluğunu yaşıyoruz” dedi.

Sigortacılıkta çıkarttığınız ürün 20 sene sizinle yaşıyor

Kuruca, “Yenilikçi, esnek ve müşteri odaklı ürünler çıkarıyoruz. Geçen sene sonunda “Birikimli Hayat Sigortası” ürünümüzü çıkarttık. Birikimli hayat, belli bir segmente bize ciddi ivme kazandıran bir ürün. Bu yıl müşteri odaklı çalışmalarımıza bir yenisini daha ekledik. “Hayatta her şey mümkünse neden hayat sigortanız da buna uyum sağlamasın” diyerek “Her İhtimalin Sigortası” ile yaşamın esnekliğine uyum sağlayan bir hayat sigortası geliştirdik. Vefat ve Yaşam teminatlarına ek olarak istenilirse Maluliyet teminatını da kapsayan Her İhtimalin Sigortası ile poliçe süresi sonunda tüm primlerini eksiksiz ödeyen müşteriler Düzenli Ödeme Prim İadesi’ne hak kazanıyor. Bunlar oldukça iddialı ürünler. Sigorta sektöründe çok fazla ürün çıkarılmaz. Çünkü ürün çıkarttığınızda 20 sene sizinle yaşıyor, deneme yanılma olmuyor. O yüzden nispeten ürün hızı yavaştır. Daha çok hizmette yenilik vardır. Çıkarttığımız ürünlerle de yeni bir soluk kazanıyoruz. Hizmetlerimizi zenginleştirmeye çalışıyoruz. Bizim ana yatırımımız aslında bu hizmetlerin geliştirilmesine oluyor” dedi.

“SEKTÖRÜN EN BÜYÜK DİREKT SATIŞ KADROSUNA SAHİBİZ”

Müşterilerimizle duygusal bağ kurmak ve onlara destek olmak büyük önem taşıyor diyen Kuruca, “Bu da insani dokunuş ile mümkün. Çünkü sigorta çok gerçek ve duygular çok ön planda. Bizim de müşterilerimize birebir danışmanlık hizmeti sağlamak amacıyla fon bilgi hattımız ve özel müşteri hizmetleri ekibimiz bulunuyor. Sektörün en büyük direkt satış kadrosuna sahibiz. Bu kanalı sürekli büyütüyor, ekibimize yeni çalışma arkadaşları ekleyerek yüz yüze hizmetimizi daha da yaygınlaştırmayı amaçlıyoruz” dedi.

“Sektörde bir ilke imza attık”

Sektörde bir ilk olan ve FonPro çatısı altında her yatırımcı profiline uygun bir seçeneğin yer aldığı yeni hizmet modeliyle BES müşterilerinin fon yönetimi konusunda bilgi seviyeleri ve tercihlerine göre diledikleri modeli seçerek kazançlarını artırabileceğini belirten Kuruca, bu hizmete ilişkin detayları şöyle aktardı:

“Artık FonPro kapsamında müşterilerimize 3 farklı hizmet sunuyoruz: “Tavsiye Al”, “Kendin Yönet” ve “Uzmana Bırak”...“Uzmana Bırak” “Bireysel Emeklilik birikimlerimi bir bilen benim yerime yönetsin “diyenlere yönelik bir hizmet. Piyasa koşullarına göre de düzenli olarak güncelleniyor. Tavsiye Al hizmetinde, müşterilerimiz AgeSA Mobil’de bulunan testi çözerek veya çağrı merkezimizi arayarak risk profillerine ve beklentilerine uygun fon dağılımı önerileri alabiliyor. Kendin Yönet fonksiyonundaysa her şey müşterimizin elinde. Müşterilerimiz fon yönetimini ve dağılımını tamamen kendisi yapıyor.”

Veriyi anlamlandırmak müşteriyi tanımamızı sağlıyor

Otomasyonla, robotik teknolojilerle müşterilerinin birtakım bilgilerini analiz ederek müşterilerini tanımaya çalıştıklarını belirten Kuruca, “Örneğin müşterimizin çok büyük bir fonu var ama hiç mobil uygulamaya girmemiş ya da 8 senedir fonlarıyla ilgili hiç işlem yapmamış ve bu yüzden enflasyonun altında getiri elde etmiş olabilir. Ya da bir müşteri bugün çıksam kaç para alırım butonuna basmış, acaba çıkmak mı istiyor? İşte veriyi anlamlandırmak burada devreye giriyor. Bu tür hareket ve işlemleri analiz edip hem müşteriye hem şirkete değer yaratacak aksiyonları çıkartmak lazım. Bu bize proaktif davranma ve teklif sunma fırsatı veriyor. Bunlar hep dijital ve analitik kabiliyetle oluyor. Büyük ve sürekli yatırım gerektiriyor” dedi.

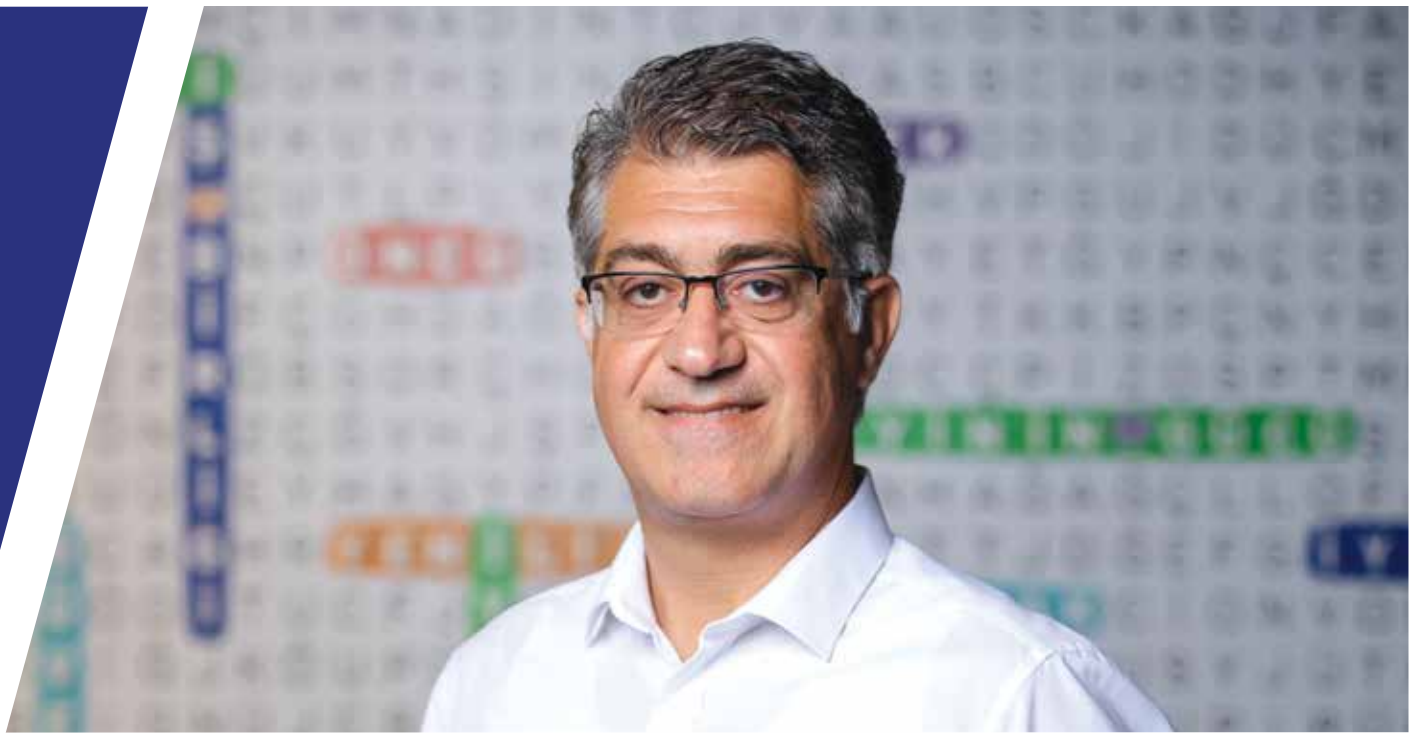
Kuruca, sözlerini şöyle sürdürdü: “Büyük yatırımları yapmak, dijital kabiliyetler, BT altyapısını güncel tutabilmek önemli ama bütün bunları yapabilmek için müşteriyle ilgili iç görünüz olması lazım. Müşteri ne istiyor, ne bekliyor kısmını iyi belirlemek gerekiyor. Bu nedenle müşterinizle çok yakın olmalısınız. Bütün ürün ve hizmetlerimizi tasarlarken merkeze müşterilerimizi koyuyor ve tasarım süreçlerine onları da dahil ediyoruz. Şu anda sektörümüzün en çok müşteri araştırması yapan şirketlerden birisi olduğumuzu rahatlıkla söyleyebilirim. Müşteri deneyimini iyileştirmek bizim için her zaman büyük önem taşıyor.”

Sigortacılık satış modelinde çok ilerdeyiz

Sigorta sektöründe güvenin çok önemli olduğuna da değine Kuruca, “Neticede paranızı park ediyorsunuz. AgeSA deyince Sabancı’nın Türkiye’deki bilinirliği belli. Güven algısı çok yüksek. Yabancı ortağımız Ageas’da iki yüz yıla yaklaşan geçmişe sahip uluslararası sigorta grubu. Her ikisinin birleşimi ile benzersiz bir pozisyondayız. Hem yerel hem global perspektiften durumu net olarak görüp uygun pozisyonu alabiliyoruz. Bunu kendimiz için avantaja çeviriyoruz. Halka açık bir şirket olduğumuz için bağımsız yönetim kurulu üyemiz de var. Daha fazla denetleniyor, daha fazla sorgulanıyoruz. Yönetişim yapımızda yabancı ortak olması, yerli ortak olması ve şirketin halka açık olması bizi çok özel bir pozisyonda konumluyor” şeklinde konuştu.

Kuruca, “Bilgi birikimi iki yönlü oluyor. Bizdeki bazı çok güzel uygulamalar gelişmiş batılı ülkelerde yok. Uzak Doğu’ya baktığınızda çok daha çevik, enteresan çözümler çıkabiliyor ama onlar gelip bizden de öğreniyorlar. Sadece BT alanında değil, sigortacılık alanında da bizim dağıtım yapımızı görüyorlar. Hatta bazı açılardan bizi örnek gösteriyorlar. Özellikle satış modellerimizde, satış uygulamalarımızda çok ileriyiz” tespitlerini paylaştı.





AgeSA İş Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı
Fahri Arkan

Dijitalleşme Müşteriye Ulaşmamızı ve Anlamamızı Sağlıyor

2016 yılında beri tanımladıkları şekliyle adım adım dijitalleşmeye doğru gittiklerini söyleyen AgeSA İş Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı Fahri Arkan, "Burada analitik yaklaşımla ilerliyoruz. Çünkü sigorta sektörünün hayat ve emeklilik kısmı, biraz da sağlık kısmı, analitik dijitalleşmeyi gerektiriyor. Müşterilerimize, sahada hizmet veren ekiplerimiz var. Buralarda müşterini doğru anlayıp, analitiğini doğru yapmak gerekiyor ki doğru hizmet verebilelim. Bizim için dijitalin çerçevesi bu. Müşterinin neye ihtiyacı var? Sahadaki çalışanın neye ihtiyacı var? Müşteri o hizmeti alabilmek için nasıl bir kanaldan gelsin? Dijitalleşmeyi böyle görüyoruz" dedi.

Türkiye'de karşılaştıkları en zorlu iki çarpanın ekonomik okuryazarlık ve öngörülebilirlik olduğunu söyleyen AgeSA İş Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı Fahri Arkan, dijitalleşmenin AgeSA için müşteriye doğru yoldan ulaşma ve ihtiyacını doğru anlama yolunda bir araç olduğunun altını çizdi.

2016'dan beri bir dijitalleşme yol haritaları olduğunu söyleyen Arkan, sözlerini şöyle sürdürdü: "Yol haritamız yaşayan, kendi içinde sürekli değişen bir program. Satış kanallarını dijitalleştiriyoruz. Müşteriyi iyi anlamak için verimizi zenginleştiriyoruz. Bireysel emeklilikten hayat sigortasına kadar müşterimizin daha uzun vadede bizimle yol alacağı şekilde analiz yapmamız gerekiyor. Çünkü Türkiye'de ekonomik okuryazarlık ve öngörülebilirlik zorlu iki çarpan. 2017'nin sonunda mobil uygulamamızı devreye aldık. Oradan fon önerileri aşamasına geçtik. Son olarak da FonPro adını verdiğimiz fon

danışmanlık hizmetimiz kapsamında müşterilerimize, 'Tavsiye Al', 'Kendin Yönet' ve 'Uzmana Bırak' adını taşıyan 3 farklı hizmet paketi sunuyoruz.

Birçok işi hızlı yapmanın yolu yapay zekadan geçiyor

Günümüzde birçok şeyi artık hızlı yapabilmenin yolunun yapay zeka ile öğrenen robotları kullanmak olduğunu söyleyen Arkan, "Bu aşamada robotik proses çalışmamızı devreye aldık. Bu da iş birimlerimizin hayatını kolaylaştırıyor. Çünkü siz otomasyonunuzu çok iyi de yapsanız hayat değiştikçe o otomasyonun dijitalde eksiklikleri oluyor. Regülasyon da sizi sonuna kadar desteklemiyor, hala kağıtla yapılan işler olabiliyor. Bazı yerlerde dokümanın üzerindeki bir noktaya insan gözüyle bakıp bu bununla eş midir deyip onay vermeniz gereken yerler oluyor. Bu işlerin fazla katma değeri yok ama yapmamız gerekiyor" dedi.

Yapay zekayı kendileri için olmazsa olmaz olarak nitelendiren Arkan, "Biz bunu daha çok verilerde kullanıyoruz. Churn analizi yapmaktan tutun sahadaki davranışlarına bakıp müşterilerimizin hayatında bir şey değişti mi noktasına kadar. Müşterimiz davranışlarını da dikkate alıyoruz. Müşteri, katkı payını değiştiriyorsa ya da iki kere arayıp ben ne zaman paramı alabilirim diyorsa, mobil uygulamada farklı işlemler yapıyorsa biz bunun verisini tutuyor, buna göre teklifte bulunabiliyoruz.

Dijitalleşme müşteriyi doğru anlamayı sağlıyor

Arkan, dijitalleşme adımlarının kendi iç ekiplerine olan katkısını da şu sözlerle ortaya koydu: "Dijitalleşmede bizim bugün en çok önem verdiğimiz konu, satış ekiplerimizin daha çok müşteriye, doğru analitiklerle, doğru mecralarla temas edebildiği teknolojiler sunmak. Sahadaki dijital donanımı çok daha müşteri odaklı hale getirmeye çalışıyoruz. Sahip olduğunuz teknolojiyi ile müşterinin okuryazarlığı arasında bir temas noktası olmak zorunda. Müşterinin ihtiyacını artıracak, analiz edecek, finansal danışmanlara ihtiyacımız var. Finansal danışmanlarımızın donanımını artırmak, müşteriyi daha iyi anlayıp ona daha iyi hizmet vermesini sağlamak istiyoruz. Ekranların tasarımından, müşterinin kendi başına hesaplama yapabileceği uygulamaları sunmaya kadar neler yapılabilecekse onu yapıyoruz. Bazen müşteriye giden temsilcimizin de ihtiyacı iyi anlayabilmesi için verilerle oynayabilmesi lazım. Biz burayı otomatize etmenin ötesinde dijitalize etmeye çalışıyoruz. Anlamlandırılmış veri bizim için çok önemli. Bundan 4 yıl önce elimizde olabildiğince veri olsun diye uğraşıyorduk. Bugün veriyi yapılandırmaya öncelik veriyoruz. Mobilde çok iddialıyız. Bir yıllık enflasyon karşısında müşterilerimiz fonlarının getirilerini görebiliyor. Bu kadar değişken bir ortamda fonların sabit kalırsa kesinlikle zarar ediyorsun. Bu yüzden bireysel portföye dinamizm katıyoruz. Var olan müşterimize ve müşteri adayımıza ne kadar iyi kılavuzluk yapabilirsek hem müşteriyle aramızdaki ilişki uzun vadeli olmaya devam ediyor hem de müşterimizin kazancı artıyor. Bu iki taraflı kazananın aslında üç taraflı bir de görünmeyen kazananı var. Devletimiz de kazanıyor. Buradaki birikimin ülkeye de faydası var. Bunun kamuda bacağındaki regülatörler de çok bilinçli ve BES ve hayat sigortası yoğun biçimde destekleniyor."

TEKNOLOJİYİ BULUTA HAZIR TUTUYORUZ

AgeSA'nın teknolojilerini buluta hazır tuttuğunu söyleyen Arkan, "Konteyner üzerine kurulu yapımız hızlıca büyüyüp, hızlıca hizmet verip değişiklikleri hızlıca hayata geçirmemizi sağlıyor. Birçok teknolojik trend var. Bunların hangisi işimize yarıyorsa o kadarını kullanıyoruz. Bunu yaptığımız müddetçe teknoloji bize hizmet eder" diye konuştu.

Arkan, Türkiye'de finansal teknolojilerin durumuna dair şu tespitlerde bulundu: "Finans teknolojilerinde de ülkemiz epey ileride. Bizim dünyanın en iyi ödeme sistemini hayat ve emeklilik sigortacılığında kurmak gibi hayalimiz yok. Bizim hayalimiz, Türkiye'nin herhangi bir yerinde, herhangi bir müşterimize gidince mobil uygulamayı açıp bir yılda ne kazandığını, yıllık getiri oranını görmesi yıllara göre fonlarının getirilerini enflasyon ile kıyaslamasını yapabilmesi.

Girişimleri destekliyoruz.

Teknoloji tabanlı iş fikirlerini desteklemeye devam ettiklerini belirten Arkan, "Bu çerçevede İTÜ ARI Teknokent'in Kuluçka Merkezi İTÜ Çekirdek'teki girişimlerle çalışıyoruz, onların hayal gücünden beslenerek parlak fikirleri destekliyoruz. 3 yıldır destek verdiğimiz Big Bag Challenge etkinliği kapsamında Actimi ve Fidauth adlı insurtech girişimlerine destek veriyoruz. Hem içeride ürettiğimiz fikirlerle hem de dışarda kurulmuş girişimlerle yeni şeyler denemek, bu projelerle yol almak bizim dijital tanımımıza giriyor" dedi.



AgeSA Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Berkant Dişcigil

Müşteriye kesintisiz ve proaktif destek

AgeSA'nın varlık nedeninde müşteri destek hizmetlerinin operasyon içindeki rolünün büyük önem taşıdığını belirten AgeSA Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Berkant Dişcigil, "Sigorta işinin özünde iyilik vardır. Bizim işimiz, insanların zor zamanlarında yanlarında olmak, kendilerini, sevdiklerini, geleceklerini ve emeklilik hayallerini korumak için var. AgeSA olarak, sunduğumuz birikim ve koruma alanındaki ürün ve hizmetlerimizle müşterilerimizin yanında oluyor; şeffaf ve yenilikçi yapımızla onları anlamak için çaba gösteriyoruz. Bu sayede tüm müşterilerimizin "keşke" yerine "iyi ki" diyebilmeleri için çalışıyoruz" sözleri ile özetledi.
Müşteriye sunulan hizmetlerde önceliğin onları doğru anlamak ve eksiksiz bilgilendirmek olduğunu belirten Dişcigil, "Müşterilerin ihtiyaçlarını önce doğru anlamak, o ihtiyaçları karşılayacak şekilde hizmet vermek gerekiyor. Bu hizmeti verirken hızlı olmak, hatasız bir şekilde işlemleri yürütmek de büyük önem taşıyor" dedi.

Müşteri destek hizmetlerinde ve operasyon süreçlerinde teknoloji, tüm süreçlerde olduğu gibi büyük öneme sahip.

"Müşteri taleplerinin yüzde 85'ini ilk çağrıda çözüyoruz"

Mevzuat gündemi çok hızlı değiştiği için yeni mevzuata uyum sağlamanın kritik olduğunu belirten Dişcigil, "Teknik ve müşteri temsilcilerimizin kullandığı ara yüzlerdeki geliştirmeleri hızlıca hayata geçirip yeni süreçlere kısa sürede adapte olmaya çalıştıklarını ifade etti. Bu süreçleri kolayca yönetmemizi sağlayan en önemli etken yeni nesil dijital süreçlerle tasarlanmış ve müşteri temsilcimizin hayatını kolaylaştıran, müşterilerimizin bilgi ve işlem taleplerini ilk temas noktasında karşılama hedefimize önemli ölçüde hizmet eden Yeni Nesil Çağrı Merkezi projemizin 2023 yılında tamamlanması oldu. Sadece iyi değil aynı

zamanda kaliteli hizmete odaklandığımız bir yıl geçirdik. Ek olarak Müşteri Odaklı Kültürel Dönüşüm projemizi hayata geçirerek yeni bir kültür oluşturarak, müşteri temsilcilerimizce, müşterilerimize en iyi hizmetin verilmesini sağlayacak bir dönüşüm yolculuğu başlattık. İletişim merkezimize temas eden tüm müşterilerimizin taleplerini %85 gibi çok önemli bir oranda ilk çağrıda çözmeyi başardık" dedi ve şöyle devam etti.

"Müşterilerimizin en çok destek almak istedikleri konularda, onlarla proaktif olarak iletişim kurabilmek için özel ekipler oluşturduk. Değişken piyasa koşullarında, müşterilerimizin yatırımlarının daha fazla değer kazanmasını ve hayallerine en hızlı şekilde ulaşabilmelerini sağlamak hedefiyle yola çıktık. Fon bilgilendirmesi başta olmak üzere sahip oldukları ürünler konusunda verdiğimiz destekle hem müşteri beklentilerini karşıladık hem de memnuniyet seviyemizi yukarı taşıyabildik. Tüm bu çalışmalarımız daha kaliteli ve müşteri odaklı bir iletişim merkezi için çok önemli adımlar oldu.

Tazminat taleplerinin yüzde 90'dan fazlasını ödüyoruz.

Müşterilere sundukları destek, hizmet ve fayda ile her zaman iyinin peşinde olduklarını vurgulayan Dişcigil, "Tazminat ödemelerinde birçok boyut var ve bütün bunları birlikte yönetmeye çalışıyoruz. Burada en önem verdiğimiz nokta, ezberlenmişin dışında "müşteriye ne yaparım da tazminat ödemesini gerçekleştiririm" sorusunu soruyoruz. Sağlık sorunundan, acil nakit ihtiyacına, müşterilerimizin içinde bulunduğu sıra dışı durumları göz önünde bulundurarak, belki de hiç beklemediği, ihtimal vermediği faydayı da üretebiliyoruz. Sürekli olarak 'tazminat ret' oranlarımızı takip ediyoruz. Kendi departman hedeflerimiz arasında ret oranlarını düşürmek var. Büyük bir mutlulukla söylemek isterim ki bize gelen tazminat taleplerinin yüzde 90'dan fazlasını ödüyoruz. Bu çok önemli bir oran ve hep belirttiğimiz varlık nedenimizin iş süreçlerimizde somutlaşmış bir göstergesi niteliğinde. Ayrıca müşterilerimizle kurduğumuz duygusal bağ bizim için çok önemli. Örneğin müşterimiz hastalanmışsa, bizim için onun teminat içinde olup olmamasından daha önemli olan konu, onun rahatsızlanmış olması. Bu hassasiyetimizi göstermek ve yanında olduğumuzu hissettirmek için ona çiçek gönderiyoruz. Müşterimiz vefat ettiyse onun adına bir ağaç dikiyoruz. Sonuç olarak bu tarz duygusal dokunuşlarla müşterilerimizi dikkate almaya özen gösteriyoruz."

Sistem, yapay zeka ile daha fazla beslenecek

Müşteri destek hizmetlerinde ve operasyon süreçlerinde teknoloji büyük öneme sahip. Dişcigil'in tabiriyle teknolojiyi kullanarak, işin duygusal kısmına ve işin asıl amacını dikkate alarak çözümler üretmek gerekiyor. Bu da giderek artan oranda dijital süreçler kullanmayı beraberinde getiriyor. Müşterileriyle temelde iki platformdan hizmet verdiklerini belirten Dişcigil, "Bunlardan biri dijital platformlar, bir diğeri de çağrı merkezi ve daha geleneksel diyebileceğimiz platformlar. Çağrı merkezi platformlarında geçen iki sene içinde teknoloji olarak bütün altyapımızı değiştirdik. Artık müşterilerimizin ihtiyacını anlık anlayan, proaktif olarak sunumlar ve öneriler yapan, tüm bu adımları veri tabanlı ve hızlı biçimde hayata geçirmemizi mümkün kılan bir altyapımız var. Bu güçlü altyapımızı, yapay zekayla giderek daha fazla destekleyecek hale geldiğimizi de belirtmek isterim. Bu konuda ilk önemli adımları attık ve önümüzdeki 5 yıl boyunca yapay zeka odaklı daha fazla yatırım yapmayı planlıyoruz" dedi.

TÜM HİZMET KANALLARIMIZ ARASINDA ENTEGRASYON VAZGEÇİLMEZ

Hizmet verdikleri tüm kanallarda; müşterinin ihtiyacının doğru tespit edilmesinin, ona doğru öneride bulunulmasının, müşterinin başladığı herhangi bir süreci farklı kanalda tamamlayabilmesinin ve omni-channel'ın gerçek anlamda hayat bulmasının en büyük istekleri olduğunu belirten Dişcigil, tüm bunların teknoloji ile mümkün olabildiğinin altını çizdi ve devam etti. "Dijital platformlarımız ve mobil uygulamamız, Akbank'ın mobil uygulamaları ile entegrasyonumuz bizim için önemli teknolojik değerler. Ayrıca Kurumsal müşterilerimiz için sunduğumuz teknolojik çözümlerimiz de çok önemli. Çağrı merkezimizde müşterilerimizle yaptığımız tüm görüşmelerin sürekli olarak analizini yapıyoruz. Nerede hizmeti iyileştirebileceğimize dair başlıkları tespit etmeye ve müşterimize özel çözüm üretmeye de önem veriyoruz. Yaklaşık 4.7 milyon müşterimizi hizmet noktalarımızın tümüyle izlemeye, edindiğimiz verilerle hizmetlerimizi daha da iyileştirmeye çalışıyoruz. Teknoloji olmazsa bunların hiçbirini yapamayız. İşte bu yüzden teknoloji, her adımda bizim olmazsa olmazımız" dedi.



AgeSA Pazarlama ve Strateji Genel Müdür Yardımcısı
Roşan Dilek

Tüm süreçlerin temelinde güncel veriler var

Hayat ve BES pazarında fon büyüklüğü ve prim üretiminde özel sektör şirketleri arasında lider konumda olduklarını belirten AgeSA Pazarlama ve Strateji Genel Müdür Yardımcısı Roşan Dilek, “Pazar liderliği zaman içinde doğru kararlarla, doğru stratejiler ve doğru ekiplerle oluyor” dedi.
Bu strateji ile sadece pazar liderliği değil, aynı zamanda şirket olarak da üstlerinde önemli bir sorumluluk olduğunu vurgulayan Roşan Dilek, şöyle devam etti:

Dijital veri analitiği, analitik yetkinlikler, yapay zeka ve mobilite, yatırımda öncelikli başlıklarımız.

“Sigorta öyle bir konu ki başınıza bir şey gelmeden önce düşünüp almanız ve emekli olmadan çok önce bunu planlamış olmanız gerekiyor. Herhangi bir ihtiyacınızı dilediğiniz zaman alabiliyorsunuz ama sigorta böyle bir şey değil. İhtiyaç anında alınamayan tek ürün. İnsanların güven duymaya ihtiyaçları var ve sigorta bu güveni vaadediyor. Bizin müşterilerimizle uzun yıllara dayanan bir yolculuğumuz var. Bir kere müşterimiz olduktan sonra bizimle, 10-15 sene sürecek bir yolculuğa çıkıyorlar. O yüzden müşterilerimizi tanımamız, onların beklentilerini, ihtiyaçlarını karşılamamız, güven duygusu vermemiz ve tamamen onların ihtiyacına, hedeflerine, beklentilerine uygun ürünü önermemiz çok önemli.

“Bizi pazarda ayrıştıran nokta direkt satış kanalımız ve FonPro”

Kendilerini pazarda ayrıştıran noktanın direkt satış kanalları olduğunu belirten Dilek, “Direkt satışta çalışan arkadaşlarımıza ‘birikim güvence danışmanı’ diyoruz. Çünkü size uygun ürünü önerirken, sizin ihtiyacınızı tespit ediyor, ona uygun bir danışmanlık yapıyor ve danışmanlık bu kadarla da bitmiyor. ‘Emekliliğime ne kadar kaldı? Fonlarım istediğim getiriyi elde ediyor mu, risk iştahınız nedir?’ gibi sorulara verilen yanıtlara

bağlı olarak danışmanlık da devam ediyor” dedi. Teknolojik gelişmelerle birlikte dijital ortamda da danışmanlık hizmeti sunduklarını vurgulayan Roşan Dilek, “pazarda ayrıştığımız bir diğer nokta ise müşterilerden aldığımız geribildirimlerle sektörde ilk olan FonPro adını verdiğimiz fon danışmanlık hizmetimiz. “Tavsiye Al”, “Kendin Yönet” ve “Uzmana Bırak” adını taşıyan 3 farklı hizmet paketiyle müşterilerimizin finansal okuryazarlık seviyelerine ve tercihlerine göre fonlarını tercihlerine göre bir uzmana bırakma, tavsiye alma veya kendileri yönetmesi seçeneklerini sunuyoruz. İnsanların beklentisi; ürünü aldıktan sonra ekonomik koşullara bağlı olarak birtakım önerilerde bulunmanız. Bunu, FonPro hizmetimizle, bütün müşterilerimize kendi risk iştahlarına ve tercihlerine bağlı olarak yapıyoruz.”

Strateji, fark yaratıyor

Sürekli kurumsal bir plan çerçevesinde ilerlediklerini belirten Roşan Dilek, “Bu plan, çevre koşullarına ve içerideki dinamiklere göre değişiyor. Yaklaşık 4,7 milyon müşterimiz var ve bu sektörümüz için oldukça yüksek bir rakam. Uzun vadeli müşterilerimizde strateji çok önemli. Bu uzun süreli ilişkiyi devam ettirmenin yolu da müşteriyi tanımaktan geçiyor. Bu nedenle veriye dayalı analizler, bütün planların veriye dayanarak yapılması, veri odaklı ilerleme kritik. “Veri odaklı şirket olma” stratejimiz doğrultusunda, analitik yetkinliklerimizi geliştirmeye devam ediyoruz. Veri ve analitik modelleme alanlarında yaptığımız yatırımlarla birlikte hem mevcut altyapımızı güçlendiriyor hem de müşterilerimiz için en doğru yönlendirmeleri sunmamızı sağlayacak şekilde aksiyonlar geliştiriyoruz” dedi ve şöyle detaylandırdı: “Dijital yol haritamız kapsamında dijitalleşme anlamında kapasitemizi ve yetkinliklerimizi sürekli geliştiriyoruz. Veriyi sadece dijital anlamda değil, müşteriye sunduğumuz bütün ürün ve hizmetler anlamında da merkeze almış durumdayız. Bu çerçevede pazar liderliğini sürdürürken, en temel hedefimiz de müşterilerimiz için yarattığımız değeri maksimize edecek şekilde ilerlemek. Müşterileri segment bazlı yönetiyoruz ve bu segmentasyonu, müşterilerimizin potansiyeline ve yaşam döngülerine bağlı olarak sürekli güncelliyoruz. Müşteriyi daha iyi tanıdığınız zaman ona uygun ürün ve hizmetleri sunmak mümkün oluyor, ancak o zaman kişiye özel sunum ve öneriler yapılabiliyor. Çünkü evli, bekar, üniversiteden yeni mezun, emekliliğine yaklaşmış ya da emeklilik dönemi gelmiş ama yine de çalışmaya devam eden kişilerin ihtiyaçları birbirinden çok farklı” dedi.

“Sigorta şirketlerinin temelinde dayanışma var”

Sigorta şirketlerinin temelinde dayanışma olduğuna dikkat çeken Dilek, “Biz de bu dayanışma ruhuyla toplumun kalkınması, refahı ve daha iyi bir yaşama erişmesi için program ve projeler tasarlıyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk projemiz “Her Yaşta” ile yaşlıları odağımıza aldık. Yaşlanma ve yaş ayrımcılığı çerçevesinde bir sosyal sorunu ele alan ilk özel şirketiz. "Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projemizle toplumun yaşlanmaya hazırlığına rehber olmak ve yaşlılık özelindeki negatif algıyı pozitife çevirmek için çalışıyoruz. Ayrıca 2021 yılında; sağlık, eğitim, istihdam, eşitsizliklerin azaltılması alanlarında yaşlılık ve yaşlanma temasını merkezine alan sivil toplum projelerini desteklemek ve teşvik etmek için Sivil Toplum İçin Destek Vakfı iş birliği ile “Her Yaşta Fonu”nu hayata geçirdik. 2021 yılından itibaren Her Yaşta Fonu kapsamında da toplam, 5 sivil toplum kuruluşuna ve 8 projeye hibe desteği sağladık. Fonun bu yılki döneminde ise 6 Şubat depremlerinin ardından depremden etkilenen yaşlıların iyi olma halini destekleyici projeler geliştiren 4 STK’ya toplam 799.400 TL hibe desteği veriyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızda da hız kesmeyeceğiz” dedi.

MOBİLİTE DAHA DA ÖNE ÇIKACAK

“Özellikle son 6 yılda dijitale, veri analitiğine ve veriye çok yatırım yaptık. Bu yatırımların bugün olduğumuz yerde bulunmamıza çok önemli katkısı olduğuna inanıyoruz. Çünkü müşteriye bir şey sunmak, bir öneride bulunmak için önce onu tanıyarak ne önereceğinizi bilmek gerekiyor. Veri analitiği ve dijital yol haritası doğrultusunda en çok yatırım yaptığımız alanlardan bir tanesi mobil uygulamamız. Uygulamamıza girdiğinizde yatırımlarınızı, fonlarınızı, fonların performanslarını görebiliyorsunuz. Hatta sisteme girdiğinizde fonlarınızın son 10 senede, 8 senede ya da son bir senede enflasyona karşı nasıl bir değer yarattığına dair karşılaştırmayı da sunuyoruz. Mobil uygulamamızı bir satış kanalı haline getirme hedefimiz de var. Önümüzdeki dönemde satış modülleri de ekleyerek kişilerin buradan satın alma yapabilecekleri bir platform haline dönüştüreceğiz. Bu da bizim dijital satış kanallarımızdan biri olacak. Çünkü mobilite, ilerleyen süreçte daha da ön plana çıkacak.”



AgeSA IT Destek Sistemleri Direktörü
Devrim Zımba

Temiz ve kaliteli iş her zaman kazanır!

Sigorta, finans sektörünün bankacılıktan sonra ikinci bacağı. Son zamanlarda yapılan düzenlemelerle ve bir dönem otomatik katılımla birlikte emeklilik sisteminin de gelişimi hızlandı. Bunu 'bireysel emeklilik sisteminin Türkiye'de artık daha farklı ele alınmasının ilk denemesi' olarak tanımlayan AgeSA IT Altyapı, Güvenlik, İş Zekası ve Yönetişim Grup Müdürü Devrim Zımba, şöyle devam etti:
"Günümüzdeki yaratıcılık teknolojiden geliyor ve bu da sektörümüzde kısmen de olsa hareketlilik yaratıyor. Teknolojiyi yakalamazsak, olduğun yeri koruduğun dünya geriye gittiğimiz dünyadır. Daha önce şapka yapmasını öğreneceğiz, sonra tavşan bulacağız ve şapkadan tavşan çıkarmasını öğreneceğiz diyorduk ama şimdi oyunun rengi değişiyor. Bugünlerde hızla gelişen dünyada şapkayı yapay zeka yapacak, tavşan da biz olacağız, sanırım buraya doğru gidiyoruz. Bundan bir sonrakinde bambaşka bir cümle kuracağız. Öyle baş döndürücü bir hızla devam ediyor ki bu dönüşüm, dünyada tüm sektörlerde teknoloji müthiş hızla değişiyor."

AgeSA'da inovatif bilişim başlıkları ile farklı başarı hikayelerine imza atmak bizim için önemli ve belirleyici.

IT kritik önemde ve bu önemini pekiştiriyor

IT'yi şirketlerinde iş biriminin destekçisi olarak tanımlayan Devrim Zımba, "Regülasyonun izin verdiği ölçüde yapabileceğimiz hareketleri teknoloji ile yaparsak, şirketler o kadar ileri yürür. Bu anlamda IT çok önemli" dedi. Şirketin

orta vadeli planıyla, 2024 planıyla ve hedefleriyle çok ilintili bir IT olduğunu, bunun da bir sektör çalışanı olarak kendisini mutlu ettiğini vurgulayan Devrim Zımba, şunları söyledi:
"IT artık sadece destek departmanı değil aynı zamanda bir lokomotif. Bugün sadece şirketlerin genel müdürlerinin değil IT'nin de şirket stratejilerine uygun şekilde önündeki dağın arkasını görmesi gerekiyor. AgeSA IT'de da şu cümleler oluşmaya başladı artık: 3 sene sonra bizim şöyle bir noktaya gelmemiz lazım, o zaman şimdiden şu çalışmaları yapalım. Bu benim için güzel bir nokta.
Bu arada unutulmaması gereken önemli bir nokta IT'ler sadece şirketin kendi IT departmanından oluşmuyor artık. Hizmet alınan tedarikçilerle aynı gemide aynı amaca kürek çekiyor, aynı havayı soluyoruz. Tedarikçi ilişkilerimizi geliştirmemiz gerektiğini görüyoruz. Bu anlamda çalışmalarımızı da titizlikle yapıyoruz. IT dünyasında örneği ile çok sık karşılaşmadığımız tedarikçi değerlendirmeleri, geribildirimleri gibi uygulamalarımız artık oturmuş ve işler durumda. Şeffaflık ve karşılıklı paylaşım çok önemli.
Baş döndürücü bir şekilde ilerleyen teknolojinin Bilgi Güvenliği başlığında yapay zeka savaşı başlayacak kesinlikle. Sadece bulunduğumuz şirket için değil, bulunduğumuz ülke için de dağın arkasını görmemiz lazım. Bu ülke için yapılacak çok şey var. Herkesin bir görev bilinci edinmesi lazım. Çünkü 'bunu yapalım dediğinde dağın arkasında da çok şey var. Türkiye'nin verisinin dışarı çıkarılmaması kesinlikle çok doğru bir strateji. Veri, bilgi bugün paradan daha kıymetli. Dağın öte tarafında 'green IT' konuşur durumdayız artık. Zamanında da dijitalizasyonu konuşuyorduk." Daha konuşulacak, yapılacak çok işimiz var ama en önemlisi hevesimiz, isteğimiz ve enerjimiz de var.
AgeSA'da uçtan uca bilişim mimarisinde yenilikleri, çalışanların ve müşterilerin hayatlarını kolaylaştıran çözümleri, regülasyonlara uyumu pekiştiren mimarileri çok önemsediklerini ifade eden Devrim Zımba, söz konusu bütünsel AgeSA bilişim konsepti ile farklı başarı hikayelerine imza atmanın kendileri için önemine işaret etti. Devrim Zımba, stratejilerini ve beklentilerini şöyle anlattı:
"Bizim yolu açarken temiz çalışmamız gerekiyor. 'Kırık cam teorisi' ile örnek vermek isterim. İnsanların çoğunluğu üzerinde yapılan bir deney gösteriyor ki yürürken çoğu camı kırık eski bir binaya denk gelindiğinde binada henüz kırılmamış o son cama taş atılması olasılığı çok yüksek. Zaten kırılmış, bir şeyi düzenli tutmaya gerek yok diye düşünüyor çoğunluk. Buna karşılık, binanın bütün camları yerli yerinde, çevre düzenlemesi yapılmış, tertemiz bir bina ise kimse o binaya taş atmıyor. Bu teoriyi işimize uyarlarsak: Eğer işimizi özenli yaparsak onu herkes korur. İnanın tek hedefim bu. Ben işimde kırıntı bırakmayacağım. Ben temizleyeceğim kendi alanımı, arkadaşlarım temizleyecek, orada kırıntı olmayacak. Sonrasında bizden sonra gelen arkadaşlarımız da 'temiz burası, biz de dikkat edelim' diyecek. Benim hedefim bu. Ekip olarak temiz iş yapacağız, yaptığımız işe özeneceğiz. O özenin sonrasında da orayı hem temiz tutacağız hem de temiz tutacakları göreceğiz."

TEMİZ İŞ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK BİRBİRİNİ BESLİYOR

"Yaşayan bütün toplumlarda kuralların kanunların hedefi ceza vermek değildir, kurallarla bireysel uyumun gelişmesidir. Bizim hedefimiz temiz iş yapmak. Biraz geç olacak, olabilir maliyeti var her şeyin, katlanalım. Kolay da olmayacak. 22 sene önce yeni mühendisken bir yöneticimiz 'işiniz, kendinize saygınızdır' demişti, hiç unutmuyorum. Takımımızda yaşatmaya çalıştığımız kural budur, yani önce kendine saygı duyacaksın. Oturduğunda kod yazıyorsan, kodu senden sonra okuyacak kişilere göre yazmak yerine karışık kod yazmak arasında çok fark var. O kod benim ve çalışıyor demekten fazlası gerek. Sonuçta çalışması değil ki amaç, benden sonra da birilerinin gelip, onu anlayıp devam ettirebilmesi asıl önemli olan. Çalışan bütün arkadaşlarımın düsturu halinde olmalı temiz ve kaliteli iş yapmak. Bu bakış açısı zaten bir süre sonra alışkanlık haline geliyor. 20 sene sonra benim kodumu okuyan mühendis hala içerde çalışıyor ve kodu zenginleştirebiliyor olmalı. Bu bir kültür meselesi.
Önce insan dedik. Çünkü biz yüzbinlerce dolarlık lisanslar alıp, bunun 1%'i maaş verdiğimiz çalışanın önüne koyuyoruz ve 'hadi bunu işlet' diyoruz. Büyük bir dengesizlik söz konusu ve benim ana noktalarımdan bir tanesi de bu. Onu işletecek kişiye verdikten sonra onun da yapması gerekenler var. Ona doğru ödemeyi yaptıktan sonra ondan karşılık beklemeye hakkın doğuyor. O konuyu aştığın zaman ise durum farklı, ki bize verilen yetkiler neticesinde aşmak da bizim elimizde. Ben yönetici olarak bunlara dikkat ediyorum ancak bundan sonra arkadaşımdan beklentim şu oluyor: Her şeyden önce kendisi için kaliteli ve temiz iş yapması."



AgeSA Kanal ve Platform Teknolojileri Grup Müdürü
Figen Özmen

Dijitalleşme odaklı yatırımlar daha da büyüyecek

AgeSA IT Kanal ve Platform Teknolojileri; tüm satış, müşteri ve çalışan deneyiminden, bu kanallara hizmet eden önyüz ve operasyonel uygulamaların yazılım geliştirmesinden sorumlu bir departman. AgeSA Kanal ve Platform Teknolojileri Grup Müdürü Figen Özmen, bu birimin dört başlığı kapsadığını belirtti. Bir tanesi Bankasürans Teknolojileri ekibi. Bankalara hizmet eden tüm uygulamalar, satış ve satış sonrası hizmet uygulamaları, bunların entegrasyonu ile ilgili uygulamaları geliştiren ekip 'Bankasürans Teknolojileri' başlığında konumlanıyor. İkincisi, Satış ve CRM Teknolojileri ekibi. AgeSA'nın direkt satış ekiplerini, acenteleri kapsıyor, ayrıca CRM uygulamalarının geliştirmesinden ve entegrasyonlarından sorumlu olarak görev yapıyor. Üçüncüsü Müşteri Teknolojileri ekibi. AgeSA'nın dış müşterilerine hizmet eden mobil uygulaması ve internet şubesi, çağrı merkezi, müşteri iletişiminin yönetildiği tüm uygulamaların geliştirilmesinden, entegrasyonundan sorumlu. Dördüncü ekip ise Kurumsal İş Teknolojileri olarak, tamamen çalışan deneyimine odaklanan, insan kaynakları uygulaması, muhasebe finans, risk yönetimi uygulamaları, kullanıcı ve yetki yönetimi ile intranet portalları gibi uygulamaların hem geliştirmesinden hem de farklı çözümlerin bulunup konumlandırılmasından sorumlu. Bu noktada Figen Özmen bir ekleme yapmadan geçmiyor: "Tüm bunları yaparken her ekip, farklı şirketlerin ihtiyaçlara karşılık gelen çözümleri varsa onları araştırıp, literatürü inceleyip bunları da konumlandırıyor. Yani sadece kendi yazılımlarımızı geliştirmiyor, üçüncü parti firmaların çözümlerinin de konumlandırılmasını da yapıyoruz. Anahtar teslim projeler veriyoruz."

Hem departman hem de IT stratejisi olarak 2024 yılında satışın dijitalleşmesi için yeni yatırımlar yapmak, yeni projelere imza atmak istiyoruz.

AgeSA'nın en kritik önceliklerinden biri müşterilerine karşı olan sorumluluğu. Bu vurguyu yapan Figen Özmen'e göre 'müşteri odaklılık' söylemi de sigortacılık, sigortacılığın hayat ve emeklilik şapkası ile daha da anlam kazanıyor. Çünkü diğer elementer sigortadan farklı olarak, AgeSA hayat sigortası ve geleceğe birikim yapılmasını sağlayan emeklilik tarafı ile daha fazla 'insan' odaklı. Tüm bu adımlarda AgeSA'nın en önemli güçlerinden birisi satış gücü. "Eşsiz bir dağıtım kanalı yapısı, sektörde parmakla gösterilen kendi satış ekibi var" bilgisini veren Figen Özmen, şöyle devam etti:

"Güçlü bir direkt satış kanalına sahibiz. Acentelerde kendimize özgü, kendimizin içinden acente yetiştiren bir modelimiz var. Banka tarafında da Akbank'la birlikte çok sıkı bir işbirliği ile güçlü kaslarımız var. Böyle bakınca, tabii ki yine müşteriyi odağına alan, ama bunun çevresinde de kendi satış kas gücünü kullanan, bununla hem hayat hem bireysel emeklilikte liderliği elinde tutan bir ekipten, bir şirketten bahsediyorum. Böyle bir hikayenin içinde IT tarafındaki arkadaşlarıma da banka deneyimi ekibi, satış deneyimi ekibi, müşteri deneyimi ekibi, çalışan deneyimi ekibi de diyorum. Çünkü müşteriyi düşünmek sadece pazarlama ekiplerinin işi değil. Müşteriye bir uygulama hazırlıyorsak, bir deneyim sunacağız demektir. Bu partilerin hepsine hizmet eden, önyüze koyduğumuz uygulamaları geliştirmek müşteri gibi düşünmek, satıcı gibi düşünmeyi de gerektiriyor, ki bunlar IT'cilerin nispeten daha uzak durduğu başlıklardır. Biz tüm bu başlıklarda varız."

Dijitalde potansiyel hiç bitmiyor

Şirket hedeflerinden beslenen bir IT stratejisi ve stratejiye yön veren kanal ve platform teknolojileri grubu vizyonu stratejisi var. Şirketin rotası dijital, çünkü Özmen'e göre, özellikle hayat ve emeklilik tarafında dijitalde hala açık var. "Hızlı olmamız, denenmemiş, yeni teknolojileri bulup getirmemiz gerekiyor" diyen Figen Özmen, bu vurgusunu şöyle detaylandırdı:

"Hem departman hem de IT stratejisi olarak 2024 yılında satışın dijitalleşmesi için yeni yatırımlar yapmak, yeni projelere imza atmak, müşteri tarafında omni-channel'a yaklaşan deneyime, tekilleştirmeye, AgeSA'nın her kanalına başvuran müşteriye de benzer kesintisiz deneyimi sunmak, çalışan bağımlılığını artıracak, çalışırken işini kolaylaştıracak çözümleri sağlamak, banka tarafında bankanın her kanalına ve her ürününe entegre sigortacılık, hayat ve emeklilik hizmetleri, süreçleri, satış ve müşteri hizmeti ile çalışan deneyimi açısından adımları koyabilmek hedefimiz. IT tarafında bizim her zaman önceliğimiz elbette ki sürekliliğini sağlamak. Diğer taraftan, ticari ya da mevzuatsal kritik işlerde AgeSA'ya değer katacak projeleri hızlı üretebilmek, veri odaklı ve yapay zeka (AI) gibi başlıklarda yenilikleri AgeSA'nın karnesine artı olarak yazabilmek kanal tarafında da her zaman önceliğimiz."
Hayat ve emeklilik çoğu müşterinin 'ben emeklilik alayım, bir tane de hayat sigortası yaptırayım' dediği, raftan kendisinin satın aldığı ürün değil. O yüzden mutlaka gidip anlatmak, hikayesiyle ve bunu da bir sigorta hikayesi gibi değil, Özmen'in tabiriyle 'yaşam hikayesi' gibi anlatmak çok kritik oluyor. Burada da satışçıların gücü, satış kasları çok önemli bir hal alıyor. Figen Özmen, şöyle devam etti:

"Yapay zeka başlığında aksiyon simülasyonlarımız, araçlarımız var. Simülasyon yapmak ve bir öngörüde bulunmak kritik. Bu teknolojileri arkasına alan chatbot'lar, müşteri hizmet araçları, doğrudan simülasyonda bize destek olacak, arkasında özellikle datayı ve yapay zekayı baz alan teknolojileri kullanmak önceliğimiz. Teknoloji her strateji çalışmasında şirketin itici gücü ve bu yönümüzle teknolojik bir sigorta şirketiyiz."

SEKTÖR TEKNOLOJİ İLE DÖNÜŞÜYOR

"AgeSA Hayat ve Emeklilik ve yanında Teknoloji'ye giden yolda iyi bir yere geldik. Şimdi artık dijitalin daha görünmeyen tarafına, reel olarak işgücüne, hedeflere, stratejiye yansıtma durumundayız. Yaklaşık 2 yıldır şirket KPI'larına teknoloji tarafındaki projeler, imza atılan yenilikler giriyor. Artık biz de masada sunulan projeyi yapan değil, 'bu projeyi yapalım, bu projeyi önceliklendirelim' diyebilen bir IT'ye dönüştük. İletişimi de işin içine katmam gerek. Sadece işine bakan IT'ciden çıkıp, iş sahiplerimizle daha çok konuşan, iletişimi daha sıkı tutan ve fikir veren bir IT ekibine dönüştüğümüzü düşünüyorum. O işbirliği arttığı zaman, daha keyifli çalışmalar ortaya çıkıyor. Biz artık IT çalışanlarının hedef kartlarına 'şu projeyi bitirmek' gibi şeyler yazmıyoruz. Ne kadar yeni fikir üretti, ne kadar inovatif yaklaştı, neyi ne kadar farklı yaparak ek bir değer kazandırdı, bunlar önemli. Sigortacılığın eskiden varolan geleneksel halinden uzaklaşıp farkı böyle yaratabilirsiniz. Hayat ve emeklilik şirketi olacaksınız, yanına bir de teknolojiyi ekleyeceksiniz."



AgeSA Sigorta Yazılım Teknolojileri Grup Müdürü
Kağan Aydınyüz

Her başlıkta öncelik; teknolojik güncellik

Günümüzde müşterilerin beklentileri son derece dinamik ve değişken bir yapı arzediyor. Bu vurguyu yapan AgeSA Sigorta Yazılım Teknolojileri Grup Müdürü Kağan Aydınyüz, IT alanında sistemleri kesintisiz bir şekilde hizmet verir konumda tutmanın, kaliteli hizmeti sürdürmenin marka bilinirliğine, rekabet avantajına ve müşteri memnuniyetine sağladığı katkıya dikkat çekti. AgeSA IT ekibinin öncelikli görevi sistemleri teknolojik olarak güncel ve hizmet verir vaziyette tutmak olduğunu belirterek. "Benim sorumluluğum altında bulunan temel sigortacılık ve sigorta yazılım teknolojileri ekiplerimiz ile birlikte oluşturduğumuz teknoloji altyapımız her zaman güncel" diyen Kağan Aydınyüz, sözlerine şu şekilde devam ediyor: "Birçok finans şirketinin ulaşmak istediği teknoloji altyapısına sahip olmamız, iş kolumuzun ihtiyaç duyduğu süreçleri hızlı ve kaliteli bir şekilde konumlandırabilmemizi sağlıyor. Teknoloji konusunda istediğimiz gibi ilerleyebileceğimiz esnek bir altyapıya sahibiz, ki bu bizim için büyük bir avantaj. Yeni iş taleplerini hızlı ve kaliteli bir biçimde şekillendirebiliyoruz. Ayrıca, yapay zeka odaklı başlattığımız çalışmalarla sektöre yön vermeye çalışıyoruz. Bu konuda deneyimimizi paylaşma fırsatını bulduğumuz başka şirketler de oldu. Bu önemli çalışmalarla sadece kendi şirketimize katkı sağlamakla kalmıyor, aynı zamanda IT dünyasında güncel teknolojiyi benimseyen ve kullanan bir şirket olarak başarı hikayeleri yazıyoruz. Bu da sektördeki marka bilinirliğimize önemli bir katkı sağlıyor."

Kağan Aydınyüz: "Teknolojiyi kullanabildiğimiz her yerde kullanıyor, bize geri dönüşünün verimlilik ve kalite olması hedefiyle ilerliyoruz."

Sadeleştirilmiş süreçler önemli

Kağan Aydınyüz, sorumlu olduğu iki ana IT ekibini Temel sigortacılık ve Sigorta yazılım teknolojileri olarak belirtti. Teknolojinin yanında sadeleşmiş iş süreçleri ve otomasyon odaklı çalıştıklarını ifade eden Kağan Aydınyüz, "Stratejimizi oluştururken, sadece teknolojiyi dönüştürmek değil, değer odaklı yaklaşımı merkeze alan bir dönüşüm stratejisi çizdik" vurgusunu yaptı. Bu kapsamda süreçleri sadeleştirmek, verimlilik noktalarını

artırmak, iş koluna bir değer üreterek teknoloji dönüşümünü tamamlamak, müşterilere daha hızlı ürün ve hizmet sağlamak stratejimizin ana hedefi. İş süreçleri açısından verimlilik önemli, operasyonel verimliliği arttırmanın yanında risk maddelerini ortadan kaldırmak öncelikli bir konu ve Aydınyüz, "Bir mottomuz da işi basitleştirmek" değerlendirmesini yaptı. İlki uygulama geliştirme süreçlerinde, ikincisi de temel sigortacılık içinde yer alan büyük ve karmaşık yapıları basitleştirmek. Uygulama geliştirmeyi mümkün olduğunca modüler, daha kolay yönetilebilir, daha esnek komponentler şeklinde tasarlayarak ele aldıklarını söyleyen Kağan Aydınyüz, şu bilgileri paylaştı: "Bulut tabanlı mikro servis mimarisinde çalışan altyapımızla daha kolay yönetebileceğimiz, daha küçük modüler bir sistem tasarlama stratejimize devam edeceğiz. Temel sigortacılık ve dönüşüm kapsamında önceliğimiz bu. Otomasyon ve RPA ekibimizle mevcut süreçleri otomasyona çevirerek operasyonel verimliliği arttırıyoruz, 7/24 çalışan bir operasyonunuz olmasının yanında süreçlerde kaliteli, hatasız, ve aynı doğrulukta operasyon yapma kabiliyeti yakalıyoruz. RPA ile ilgili çalışmalarımız da hız kesmeden devam edecek. Ekibimin sorumlu olduğu diğer bir alan tüm IT ekiplerine uygulama geliştirme araçları sunan Yazılım teknolojileri. Teknolojiyi en iyi şekilde kullanabildiğimiz her alanda, IT süreçleri de dahil, süreçlerimizi otomasyon ile optimize etmeye çalışıyoruz. Bu alanda da stratejimizin temel taşlarından biri kurduğumuz altyapıyı sürekli olarak güncel ve yenilikçi tutmak."

Yenilikler hep takip ediliyor

İş kolları açısından bakıldığında, Aydınyüz, kendilerinin de teknolojiyi kullanmak isteyen bir müşteri olduğu gerçeğine dikkat çekti. IT ekibi olarak kendi yaptıkları süreçlerde de "biz bu teknolojiyi kullanabilir miyiz?" perspektifiyle ilerlediklerini belirten Aydınyüz, detayları şöyle anlattı:

"Geleceği şekillendiren bir ekosistem yaratmak adına, güncel teknolojilerle uyumlu, esnek ve otomatize bir uygulama geliştirme konusundaki kararlılığımızı sürdürüyoruz. Potensiyel bir fayda yaratma ihtimali olan konuları inceleyip, değerlendirip, zorlandığımız alanlarda yeni teknolojileri kullanıp kullanamayacağımızı analiz ediyoruz. Sürekli yenilikçi olmayı ve güncel kalmayı amaçlıyoruz. Yapay zeka odaklı yenilikler de gene bu çerçevede gündemimizi şekillendiriyor; yapay zeka destekli yazılım geliştirme süreçlerini tasarlamak ve IT verimliliğini arttırmak için çaba harcıyoruz. Stratejimizin bir parçası olarak, doğrudan iyileştirme alanlarını tespit etmek ve üretimde daha hızlı olmak bizim için kritik bir kavram. Modülerlik ve otomasyon, bir üretim işinin sonunda ortak noktada birleşiyor pazara daha hızlı ürün verebilme, yani 'time to market'. Verimli, hızlı, kaliteli, hatasız ve kesintisiz bir ürün sunduğunuzda başarılı olursunuz. Bu başarıyı sağlamak içinde yenilikleri takip etmek zorundayız. Elbette iyileştirme dediğinizde, her zaman daha fazla gelişim alanı vardır, bu nedenle sürekli bir gelişim anlayışıyla ilerliyoruz."

KARŞILIKLI FAYDA İLKESİYLE İŞBİRLİKLERİ; GÜÇLÜ BİR IT EKOSİSTEMİ

"Birlikte çalıştığımız firmalarla karşılıklı işbirliği yapıyoruz. Hem onların çözümlerinden faydalanıyoruz, hem de bizimle yaptıkları işbirliği sonunca süreç bilgisi, farklı teknolojilerin kullanımı konusunda bizde onlara faydalı oluyoruz. Bu karşılıklı fayda, işbirliğimizi daha da güçlendiriyor. Dijitalin önemli olduğu bu dönemde, otomasyon sağlayan verimli çözümler sunulması bizi en memnun eden yaklaşım oluyor. Tedarikçilerle olan işbirliğimiz çeşitlilik gösteriyor. Bize teknoloji çözümleri sağlayan firmaların yanında çalışan sağlayan firmalarımız da var. AgeSA'da iç kaynak ve dış kaynak ayrımı yapmaksızın, tüm paydaşlarla bütünsel bir yaklaşım benimsiyoruz. Bu yaklaşım, bir aile gibi bir arada hareket ettiğimiz bir ekosistem oluşturuyor. Ekiplerimize gösterdiğimiz tüm ilgi ve yaklaşımı, tedarikçilerimize de mümkün olduğunca göstermeye çalışıyoruz. İşbirliği, yalnızca birlikte çalışma sürecini değil, aynı zamanda ortak çözümler bulma sürecini de doğası gereği içeriyor. Özellikle kurumsal şirketlerin bazen hızlı hareket edememesi durumunda, startup'lar ve fintek şirketleri, bu boşluğu doldurarak ihtiyaçlara yönelik çözümleri hızlıca sunabiliyorlar. Bu tarz entegrasyonlara ve verimli olabilecek, hızlı çözüm sağlayacak işbirliklerine her zaman açığız. Örneğin, altyapıyı uçtan uca kendimiz kurmak yerine bir tedarikçiden hizmet alabiliyoruz. Bu bir saklama hizmeti veya doküman yönetimi ile ilgili süreçlerin uçtan uca sağlanması olabiliyor. Bu strateji, işlerimizi basitleştiriyor, maliyetleri düşürüyor ve iş koluna daha hızlı çözümler sunmamıza olanak tanıyor. İşin kaliteli olması, sürekliliği ve problemsiz olması bu kapsamdaki işbirliklerini güçlendiriyor, işin başarısını artırıyor. İşbirliği odaklı çalışmalarda süreklilik ve kalite bu nedenle çok önemli."



AgeSA Stratejik Portföy ve Süreç Yönetimi Grup Müdürü
Zeynep Aslı Dinç

IT ve iş biriminin verimli buluşması

20 yılı aşkın zamandır AgeSA'da görev yapan, AgeSA Stratejik Portföy ve Süreç Yönetimi Grup Müdürü Zeynep Aslı Dinç, birçok farklı birimde yürüttüğü görevlerin ardından üstlendiği bu sorumluluğu "Katma değerli işleri IT'ye getirmek" olarak tanımladı. Bu işleri değerlendirme misyonunu üstlendiklerini vurgulayan Zeynep Aslı Dinç, "Böylece IT'nin kaynaklarını, şirket stratejisi ile direkt doğru orantılı olarak etki edeceği işlere veriyoruz" dedi. Bu sorumluluk paralelinde hem operasyon hem IT tecrübesine sahip olduklarını belirten Zeynep Aslı Dinç, hem IT hem iş başlıklarında aynı dili konuşabilmenin kendilerini farklı ve avantajlı kıldığını vurguladı. Dinç şöyle devam etti:

"Çevik metodoloji ile ilerlerken bir taraftan iş tarafındaki arkadaşları IT diline yakınlaştırma çabamız var. Departman olarak yarattığımız değer net: IT dilinde anlatıma çevirmenlik yapıyoruz. Stratejimiz de hem IT dilinde hem de iş tarafında konuşabilen ekibimizle değerlendirme yapabilme yetkinliğini ortaya koymak. Gelen her talep bizim tarafta 'IT'ye gidecek yeterlilik seviyesinde mi?' diye kontrol ediliyor. Bu strateji ile kapsamlı bir kaynak yönetimi yapıyoruz. İş biriminin fikrini alıp biraz daha IT'nin üzerinde çalışabileceği noktaya, iş ihtiyacına getirdikten sonra bir değer mekanizmasından geçirip, 'bu iş burada yapılacak' dedikten sonra biz işi teslim ediyoruz. Başta süreci IT'ye doğru anlatıp onları karşı sorumluluğumuz var. Ondan sonra süreci iş tarafındaki analist arkadaşlara bırakıyoruz. Süreç içinde gereken noktalarda her zaman hakemlik görevi üstleniyoruz."

Bütün projelerimiz teknoloji odaklı.

Birimler arasında denge sağlanıyor

Departman olarak iş geliştirme odaklı çalışmalar da yürüttüklerini belirten Zeynep Aslı Dinç, "İş geliştirme daha fikir aşamasında iken, belki 2 sene sonra bize gelecek bir fikri geliştirirken, biz IT'yi temsilen oradaki çalışmaların içinde yer alıyoruz" dedi. Dinç'in

tabiriyle ilgili birimler arasında denge sağlanıyor. IT tarafından bir öneri geldiğinde iş tarafında izlenen süreci Dinç şöyle anlattı:

"Hem maliyet konumlandırma kontrolü hem de müşterinin bağlılığını ve hızını sağlayabilmek adına teknolojiye çok ciddi yatırım yapıyoruz. Bütün projelerimiz teknoloji odaklı. Bireysel emeklilik sistemi çok hızlı büyüyor. Devlet de buna katkıda bulunuyor. İki yönlü çalışıyoruz. Stratejik olarak yoğun bir şekilde tedarikçilerimizle çalışıyoruz. Tedarikçilerde önem verdiğimiz ikinci konu bilgi güvenliği açısından üst sertifikasyona sahip olmaları. Üçüncü başlık inovatif olmaları, ama bir taraftan da şirket altyapısına uygun çözümler getirsinler. Bunun için de şirketin altyapısını tanımaları gerekiyor. Tedarikçilerde başarının en önemli yolu açık şeffaf iletişim, ortak hedef."

Zeynep Aslı Dinç, IT'de yapılan çalışmaları ayrı bir portföy olarak takip ettiklerini belirtti. Yıllık kaynak yönetimi yapılırken de bunun takibi için de ayrı bir özel birim var. Dinç, detayları şöyle anlattı:

"Tüm kapasitenin belirli bir kısmını stratejiye, bir bölümünü de gelişen ve değişen ihtiyaçlara altyapı olarak bilgi güvenliği açısından hizmet verebilmek için ayırıyoruz. Her ikisinin de öncelikleri biliniyor masada. O nedenle mümkün olduğunca onlara doğru bir sıralama ile ilerlemek gerekiyor ve benim departmanım bu işi yapıyor. Stratejik portföy süreç departmanı, çünkü dönem dönem ikisinin sıkıştığı yerler oluyor. O zaman komitelerimiz var. Direkt komitelere konuyu ulaştırıp seçim yaptırdığımız da olabiliyor."

Portföyde stratejik yönetim

Sigorta başlığında mevzuat önemli bir başlık. Söz konusu mevzuatın takibi ve ilgili birimlere bildirilmesi, proje geliştirme aşamasında mevzuata uyumun gözetilmesi de son derece kritik. Zeynep Aslı Dinç, iş biriminde mevzuat ve risk departmanı olduğunu hatırlattı. "Biz portföyümüzün bir kısmını strateji ve mevzuata revize ediyoruz dedik. Bir değerlememiz var ve o değerlemeye göre zaten yılbaşında yapılması gerekenleri belirliyoruz" diyen Dinç, şunları söyledi: "Birinci önceliğimiz stabilite. IT'nin kesintisiz olarak hizmet verebilmesini sağlamak. İkinci önceliğimiz mevzuat portföyünden gelen işler. Stabiliteyi revize ettikten sonra ikinci aşamaya mevzuatı, bildiğimiz talepleri, risk puanı yüksek olanları alır ve tarihsel olarak gelen talepleri listeleriz. Bir de, mesela '18 Eylül'de canlıya geçsin' diye bireysel emeklilik talebi de geliyor. Onu ikinci sıraya koyarak kendi içinde departmanla beraber yine stratejik portföy yönetimi kontrolü ile konumlandırmış oluyoruz. Hiçbir zaman bu anlamda boşluğa düşmüyoruz. Merkezde biz olduğumuz için sorun olmaz. Yani 18 Eylül'deki projeye eksi 3 ayda başlanacaksa, zaten stratejik portföy yönetimi departmanı bunu getirip önceliklendirme kararını alıyor. Karar alırken IT ile iş birimi de aynı masada olduğu için herkes net oluyor. Stabiliteden sonra mevzuat olduktan sonra, stratejik portföy yönetimi sayesinde merkezi olarak bu işleri çözüyoruz. Yaklaşık 2017 yılından beri bu strateji ile ilerliyoruz."

KİLİT BİR NOKTADAYIZ

"İş ve teknolojinin entegrasyonunda merkezde konumlanıyoruz. Stratejik portföy yönetimi olarak hem IT'nin dilinden hem de iş biriminin dilinden anlamanız, bilginiz ve tekliflerinizle kabul görmeniz lazım. Şirkette süreçleri çizen, gerekirse iş modellerini merkezi olarak iş tarafında belirleyen bir sürecin zafiyet noktalarını çıkartabilecek tek departman olduğumuz için süreç tarafından da güç alıyoruz. İş süreçlerini bildiğimiz için bu tarafı kendimizi ifade etmemiz için bizi destekliyor. Türkiye'de büyük bir holdinge bağlıyız. Dünyada da başka bir şirketin Türkiye koluyuz. Bu iki taraf arasında bilgi transferimiz iki türlü oluyor. Yurtdışında dijital süreç biraz daha hızlı ilerliyor. Dijital satış süreçleri ve ürünlerin de bizde bireysel emeklilik ve hayat sigortasının yaşam döngüsüne göre çeşitlendirilmesi lazım. Biz ise burada değişkenlik ve mevzuat yönetimi açısından daha dinamiğiz. Onların acente kanalıyla ilgili çok ciddi deneyimleri var. Bunları bizimle paylaşıyorlar. Biz de kendi içerdeki uygulamalarımızı ya da iş yapış biçimlerimizin know-how'ını onlarla mutlaka tartışıyoruz. Güzel bir yapı kurduk 2017'den beri. Önemli olan iş tarafının da IT tarafının ve iş teknolojilerinin de bundan memnun olması. Süreç departmanı olarak iş süreçlerinin optimize edilmesi non-IT gibi gözükse de, optimize edilen süreçler robotik süreçlere adaydır."



BBS İş Uygulamaları Müdürü - IBM
Müjdat Mutlu

BBS Yazılım İş Geliştirme Müdürü
Duygu Deliler

BBS, AgeSA'nın hem doküman yönetim süreçlerine hem de kimlik yönetim süreçlerine hız ve verimlilik katıyor

BBS ile AgeSA, merkezi doküman yönetim sistemi olarak IBM Filenet'i, Kimlik Yönetimi sistemi için de IBM Security Verify Governance'ı konumlandırarak, sadece sunucu mimarisini geliştirmekle kalmadı, kurgulanan yeni sistemlerle birlikte ortak bir altyapı üzerinde sistemin çalışmasıyla, sistem otomatize edilerek insan hatasından uzak hale getirildi. Diğer uygulamalarla entegrasyon süreçlerinde de verimlilik sağlandı.

Bilgi Birikim Sistemleri (BBS), 1992 yılından bu yana sektörde öncü bilişim firmaları arasında yer alan ve yazılım, donanım, hizmet alanında faaliyetleri ile öne çıkan bir şirket. Dijital dönüşümü benimsemiş uzman kadrosuyla yetkin bir sistem entegratörü olarak konumlanan BBS, Server & Storage Çözümleri, Sistem ve Network Altyapı Çözümleri, Bütünleşik İletişim Çözümleri, Bilgi Güvenliği Çözümleri, Profesyonel

Hizmetler, Danışmanlık Hizmetleri ve Yazılım Çözümleri başlıklarında temel çalışmalarını yürütüyor. Böylece bilişim mimarisi ve dijitalleşme başlıklarında 360 derecelik kapsamla destek sunuyor.

Türkiye'deki birçok şirkete hizmet sunan bir entegretör olarak pek çok uluslararası üreticinin Türkiye'deki iş ortaklığını yapmakta olan BBS, IBM'in donanım ve yazılım altyapısında önde gelen çözüm ortaklarından biri olarak sigortacılık sektöründe yaklaşık 10 yılı aşkın süredir hem IBM'in Dijital Otomasyon ürün ailesindeki ürünlerle hem de IBM'in Kimlik Yönetimi ürün ailesindeki ürünlerle projeler gerçekleştiriyor.

Sürdürülebilir Bir Yapıyla Büyümeyi Hedefliyor

Gerek pandemi etkisiyle yerleşen uzaktan çalışma modeli, gerekse dijital dönüşümün rekabet edebilme açısından artık zorunlu bir hale gelmesi, müşterilerin BT altyapılarını dönüştürme ve güçlendirme gereksinimlerini ortaya çıkardı. BBS, 6 ayrı iş birimiyle bu gereksinimlere kapsayıcı bir şekilde yanıt verme kapasitesi sayesinde çok başarılı bir 2022 yılı geçirdi. BBS, bu yıl Bilişim 500 sıralamasında Sistem Entegratörü ve İş Ortağı kategorisinde yedi sıra birden yükselerek 11'inci oldu. Bu ciddi sıçrama şirketin kapsayıcılığının ve oldukça sağlıklı bir yapı oluşturduğunun göstergesi niteliğinde.

BBS'in 2023 yılı ve önümüzdeki orta vadeli dönem için temel hedefi; bu büyümeyi sürdürmek, edindiği yeni müşterilerde sahip olduğu çözümleri yaygınlaştırarak derinleşmek, bunu yaparken de kusursuz bir müşteri memnuniyeti yaratmak ve tabii ki sağlıklı ve sürdürebilir bir yapı ile bunu yapmak olarak belirlendi.

30 Milyon Doküman Daha Performanslı Sistemlere Taşındı

AgeSA ve Bilgi Birikim Sistemleri iş birliği 2017 yılına dayanıyor. Kurumun kullandığı 15 yıllık doküman yönetim sisteminin daha modern bir sistemle değiştirilmesi talebiyle başlayan süreçte IBM'in Filenet ürünü konumlandırıldı ve yaklaşık 30 milyon doküman sıfır kesintiyle, kullanıcılara hissettirmeden kurum merkezinde konumlandırılan daha gelişmiş içerik yönetim sistemine taşındı.

IBM Filenet'e göre daha eski olan ve destek noktasında problemlerin yaşandığı bir sistemden yeni bir sisteme geçişte AgeSA için en kritik hedef; dokümanların kısa sürede sıfır kesinti ile ve kullanıcılar hissetmeden IBM Filenet'e geçirilmesiydi. Projenin önemli bir kısmı analiz için ayrıldı. Olması gereken doküman tipleri ve metadataların oluşturulması sonrası projenin ikinci kritik fazı olan geçiş süreci, 2 ayda yaklaşık 30 milyon dokümanın yeni sisteme aktarılmasıyla başarılı bir şekilde tamamlandı.

Kimlilk Yönetimi Sayesinde Sistemlere Yetki Bazlı Güvenli Erişim Sağlandı

2017 yılında IBM Filenet (IBM CloudPak for Automation) ürünü ile başlayan iş birlikteliği 2019 yılında IBM - AgeSA ve BBS ortaklığında başlayan Kimlik Yönetimi Projesi ile devam etti. IBM'in Kimlik Yönetimi ürünü olan IBM Security Verify Governance bu noktada önemli bir entegrasyon sağladı. Böylece AgeSA'nın ilgili birimleri de entegre olunan sistemlerdeki yetkileri insan kaynakları verisiyle buluşturarak, şirkette ilgili kişilerin ilgili sistemlerle ve yetkileri bazında güvenli erişimine imkan sağlayabilir hale geldi. Bu da erişim odaklı risklerin azalmasını, bir bütün olarak sistem ve bilgi güvenliğinin güç kazanmasını sağladı.

Kimlik Yönetimi projesiyle çok çalışanlı bir yapıya sahip olan AgeSA'nın ilk hedefi; son kullanıcıların hangi sistemlere hangi yetkilerle eriştiğini analiz edebilmek, sahipsiz hesapları kolayca bulmak, raporlamak ve erişim risklerini kontrol altına almaktı. İş birimlerini ve teknik ekipleri tek bir platform üzerinde bir araya getiren IBM Security Verify Governance ürünü



sayesinde bir çalışanın işe girdiği andan itibaren işten çıktığı ana kadar kullandığı sistemler üzerindeki yetkilendirme ve gerektiğinde yetkileri geri alma süreçleri otomatik olarak yönetilebiliyor ve gerektiğinde raporlanabiliyor.

Ekip Çalışması Başarıyı Getirdi

Bu kapsamlı yatırım çalışmasında AgeSA ve BBS ekipleri her iki projede de ‘ekip’ olarak hareket etti. Hem proje hem de proje sonrası elde edilen başarı da projenin takım olarak ele alınıp üstlenilmesi sayesinde sağlandı. Bu şekilde olan iş birlikteliği de projelerin

sağlıklı ve ortak bir düzlemde teslim edilmesinin yanı sıra daha hızlı bitirilmesini ve bu sayede AgeSA'nın yapmış olduğu yatırımdan kısa sürede hedeflenen verimi elde etmesini sağladı. AgeSA merkezi doküman yönetim sistemi olarak IBM Filenet'i konumlandırarak sadece sunucu mimarisini geliştirmekle kalmadı, bu sayede donanım ve bakım maliyetlerini de azalttı. Kurgulanan yeni sistemle birlikte ortak bir altyapı üzerinde sistemin çalışmasıyla kodlama ve kod bakım maliyetleri azaldı, sistemin diğer uygulamalarla entegrasyon süreçleri hızlandı. AgeSA'daki diğer uygulamalarla entegrasyon sayesinde son kullanıcılar sadece sigortadaki pakete değil, diğer sistemlerde kullandıkları içeriklere de hızlı bir şekilde erişebiliyor.

IBM Security Verify Governance projesi sayesinde AgeSA kullanıcıların farklı sistemlerde eriştikleri dijital kimlikler tek bir platform üzerinden yönetilirken, yetki alma ve yetki verme süreçlerinin geçmişi takip edilip raporlanabiliyor. Daha önceden manuel olarak takip edilen yetkilendirme süreçleri artık bir çalışanın işe girişiyle birlikte İK verisi ile tetikleniyor ve otomatize edilerek insan hatasından uzak hale getiriliyor. Her iki yatırıma da konu olan projelerin kısa sürede tamamlanmış olmasının yanı sıra merkezi konumda olan her iki ürün içinde BBS IBM İş Uygulamaları ekibi bakım destek hizmetini vermeye ve gerektiğinde ek danışmanlık talepleri ile sürekli iş birlikteliği sağlamaya devam ediyor.

Hedef Uzun Yıllara Dayanan İşbirliğini Sürdürmek

BBS, bir sistem entegratörü olarak temel hedefini 'müşterilerinde artık kaçınılmaz bir şekilde ortaya çıkan dijital dönüşüm gereksinimlerine kusursuz şekilde yanıt verebilecek bir yapı oluşturabilmek, ayrıca zamanla bu ihtiyaçlardaki değişimleri hızlıca hisseden ve buna göre kendini dönüştürebilen bir şirket haline gelebilmek' olarak tanımlıyor. Bunun için temel stratejisi ve planlaması hem müşteri tarafında gereksinimleri doğru algılayabilmek adına sürekli olarak sahada olup, bu ihtiyaçları doğru algılayabilmek hem de özellikle gelişen yazılım teknolojileri, bilgi güvenliği, AI ve IoT alanında üretici firmaların çözümlerini yakından takip ederek, çözüm portföyünü zenginleştirmek.

BBS, AgeSA ile yakalanan ve uzun yıllardır devam eden bu güzel ve verimli iş birlikteliğini sürdürmeyi en önemli hedefi olarak görüyor. BBS bu iş birlikteliğini devam ettirirken, gelecek dönemde de AgeSA'nın gelişen ve değişen ihtiyaçları doğrultusunda güvenilir çözüm ortağı olarak doğru teknolojileri AgeSA'ya sağlamayı amaçlıyor. Bu doğrultuda kurumda merkezi konumda bulunan hem IBM Filenet Doküman Yönetim Sistemi hem de IBM Security Verify Kimlik Yönetimi ürünlerini AgeSA'nın değişen altyapı ve güvenlik ihtiyaçlarına göre uyarlamak ve genişletmeleri devam ettirmek 2023 yılının kalanı için BBS'nin en öncelikli hedefini oluşturuyor. Otomasyon ürün ailesinin ayrılmaz parçası olarak gündeme gelen IBM Process Mining ise 2024 yılı için yatırım gündemini şekillendirecek konulardan sadece biri. AgeSA'ya hem dijital dönüşüm hem de güvenlik anlamında önemli faydalar sağlayan, AgeSA ve BBS ekiplerinin verimli iş birliğinin sonucu olan bu yatırımlar ve elde edilen başarı paralelinde müşteri memnuniyetinde sürekliliği sağlamak BBS için büyük önem taşıyor. BBS, önümüzdeki dönemde de AgeSA ile çalışmayı, hem otomasyon hem güvenlik anlamında AgeSA'nın gelişen altyapısına destek sağlayabilmeyi hedefliyor.



Datamind Genel Müdürü
Hakan Tarhan



Datamind CDO
Oğuzhan Burak Ayten

Datamind ile veri göçünde yenilikçi dönüşüm

Müşterilerine değer katmak ve onların başarı hikayelerine katkıda bulunmak için çalışmalarına devam eden Datamind için AgeSA projesi,

Datamind, teknolojinin sınırlarını zorlayarak, müşterilerine en iyi hizmeti sunma konusunda kararlılığını ortaya koyuyor. Datamind'ın AgeSA ile hayata geçirdiği proje, bu yönüyle sadece teknik bir başarı değil, ekip çalışması ve yenilikçi düşüncenin de mükemmel bir örneği.

gelecekteki başarılar önemli bir referans noktası, Datamind'ı daha büyük hedeflere yönlendiren ve motive eden verimli bir süreç oldu. AgeSA ile hayata geçirilen proje, büyük emekler sonucunda başarıya ulaştı. Tüm ekipler, hafta sonu, gece mesaileri demeden, projenin başarıya ulaşması için elinden gelen her şeyi yaptı.

Datamind, verinin gücüyle karar alma süreçlerini dönüştüren, akıllı organizasyonlar oluşturan ve bu yapıları yapay zeka ve makine öğrenmesi teknolojilerinin gücüyle

yöneten bir teknoloji ve danışmanlık firması. Datamind Genel Müdürü Hakan Tarhan, uçtan uca veri ve analitik platformlar konusunda uzman olduklarını belirtti ve ekledi: “Datamind olarak, yenilikçi analitik çözümler tasarlıyoruz. Bunun yanı sıra en son teknolojileri kullanarak, kurumlar için stratejik öneme sahip akıllı ve veriye dayalı çözümleri hayata geçiriyoruz.” Projelerde, veri sprintleri ve analitik çalıştaylar yoluyla, çalıştıkları organizasyonların iç ekipleriyle iş birliği yaparak, projelerin hayata geçirilmesinin ötesinde, bu projelerin sürdürülebilirliği ve yaygınlaştırılması konularında da destek sağladıklarını ifade eden Hakan Tarhan, şöyle devam etti:

“Faaliyet alanlarımız; uçtan uca veri platformlarının kurulumu, bakımı. Bu platformlar üzerinde Veri Ambarı, Veri Gölü, Veri Yönetişimi, İş Zekası ve Büyük Veri projelerinin implementasyonunun yanında, Bulut Dönüşümü, Dijital Dönüşüm Projeleri, Veri Stratejisi Oluşturma & Yönetimi, Yapay Zeka ve Makine Öğrenmesi, Generative-AI gibi veri ve analitik başlıklarının altında geniş bir yelpazede hizmet vermekteyiz.”

Modernizasyon için önemli adım

Datamind, AgeSA ekipleri ile birlikte çok başarılı ve AgeSA için stratejik öneme sahip bir Veri Ambarı Modernizasyon ve ETL ürünü değiştirme projesine imza attı. Projenin amacı hem geleneksel yaklaşımdan çıkmak hem de mevcut veri ambarı ve ETL ürününü modernize etmek oldu. Bu sayede eski sistemleri modernize etme ve verimliliği artırma konusunda büyük bir başarı elde edildi. Datamind CDO’su Oğuzhan Burak Ayten, eski ve bakımları da güncel olarak yapılmayan veri platformlarının, gerçek zamanlı verilerin gücü ile hareket etmek isteyen işletmelerin karmaşık iş sorunlarını çözecek donanıma maalesef sahip olmadığına işaret etti. Yavaş iş akışları, ölçeklenebilirlik eksikliği, veri hazırlama ve aktarım hızlarının düşüklüğünün bu platformları günümüz dünyasında sürdürülemez hale getirdiğine işaret eden Oğuzhan Burak Ayten, şöyle devam etti:

“Bu yüzden Datamind olarak, verinin gücü ile geleceği hedef alan kuruluşlara basit bir soru soruyoruz. "Nerede olmak istiyorsunuz; geçmişte mi, gelecekte mi?" AgeSA ailesi ile birlikte bu soruya şöyle cevap verdik: “Sadece geçmişi migrate etmeyelim, aynı zamanda geleceği de modernize edelim”. Veri ambarı dahil tüm iş akışlarınızı yeni bir ETL-CDC ürünü ile beslerken yeniden tasarlamak, modernizasyon yolculuğunun da kritik bir parçası. Modern veri platformları yeni içgörüleri açığa çıkarmanıza, pazara giriş süresini kısaltmanıza ve veriye dayalı büyümeyi hızlandırmanıza çok hızlı bir şekilde yardımcı olur. Proje ekibi ve ekibin tecrübesi, ayrıca projede kullanılan yöntemler, ETL ürünleri ve CDC konsepti kadar etkilidir. Yapmış olduğumuz projede Datamind ve AgeSA ekipleri ile birlikte tam bir uyum içerisinde çalıştık. AgeSA bünyesinde var olan yaklaşık 4000 adet iş akışını 6 ay gibi kısa bir sürede IBM datastage ürünü iş akışlarına çevirdik. Hem de kesinti olmaksızın… Akbank, SBM gibi paydaşlarla yapılan protokollerin iş akışları da dahil olmak üzere Datastage ve CDC ürünlerini birlikte kullanarak büyük ölçekte ilişkisel veriyi, OS ve Web Service entegrasyonları da dahil olmak üzere, tüm dönüşüm adımlarını paralelleştirerek başarı ile tasarladık.”

İş akışlarında hız ve verim

Projeyi kesintisiz ve hatasız bir şekilde üretim ortamlarına aldıktan sonra 3 ay boyunca AgeSA ekipleri ile birlikte bu yapıyı izledikleri bilgisini veren Oğuzhan Burak Ayten, bunun kurum içerisinde yaygınlaştırılmasını sağladıklarını söyledi. Projede hibrit bir çalışma modeli benimsedikleri için AgeSA ekiplerinin, yeni ürünlere alışması ve kullanmasının çok kolay olduğunu ifade eden Oğuzhan Burak Ayten, yenilikçi yaklaşımlarını şöyle anlattı: “Bu projede, sadece mevcut sistemleri modernize etmekle kalmadık, aynı zamanda iş akışlarını daha verimli, hata toleranslı ve optimize edilmiş data pipeline’lara dönüştürdük. Bu dönüşüm, CDC konseptinin de etkin kullanılması ile birlikte, iş akışlarının daha kısa sürede tamamlanmasını sağladı ve operasyonel verimliliği

önemli ölçüde artırdı. ETL akışlarını da karmaşık ve analiz edilemez yapılarından, veri soy ve etki analizi için kullanılabilecek anlaşılır yapılar haline getirdik.”

Teknik uzmanlık ve ekip çalışması

Projede, teknik uzmanlık ve ekip yönetimi becerilerinin bir araya gelmesi önemli avantajları beraberinde getirdi. Ekip olarak, dosya transfer operasyonları, üçüncü parti paydaşlarla yapılan protokollere dayalı web servis entegrasyonları, loop ve prosedürel yapılar, bash script'ler gibi kompleks ve çeşitli işlemlerin olduğu iş akışları da dahil olmak üzere tüm sistem başarıyla yenilendi. Ayrıca, CDC (Change Data Capture) ürününü aktive ederek, çok büyük tabloların gerçek zamanlı verilerle yüklenmesini sağlayan subscription yapılarıyla hız daha da arttı. Detayları Oğuzhan Burak Ayten, şu sözlerle paylaştı: “Projede kullanılan ve tecrübe gerektiren, IBM Datastage & SAP Data Services ETL araçları ve Oracle DB, IBM iSeries, IBM Db2, IBM Cognos gibi teknolojiler, Datamind'in iş zekası ve veri ambarı alanındaki derin bilgi birikimini ve uzmanlığını yansıtıyor. Bu teknolojilerdeki tecrübemiz, iş süreçlerimizi daha da ileriye taşıyıp, hatasız projeler ile müşterilerimize rekabet avantajı sağlamamıza yardımcı olmakta.”

TEKNOLOJİ VE İNOVASYONDA EN YENİLER

Bilişsel analitik ve yapay zeka alanında, veri doğrulamadan içgörü çıkarımına kadar derinlemesine analiz yapma ve çözümler geliştirme konusunda kurumlara rehberlik ettiklerini belirten Datamind Genel Müdürü Hakan Tarhan, şöyle devam etti:

“Bulut ve dijital dönüşümde ise sektördeki en iyi mimari prensipler aracılığıyla yeni teknolojilerin etkinleştirilmesinde uçtan uca yardımcı oluyoruz. 15 yılı aşkın deneyimimiz ve profesyonel ekiplerimizle, yeni teknolojilerin benimsenmesi ve bu teknolojilerin hayata geçirilmesi yoluyla kurumlara rekabette öne geçme avantajı sağlamaktayız. Datamind olarak, teknoloji ve inovasyonun sınırlarını zorlayarak, müşterilerimize değer katmak ve onların başarı hikayelerine katkıda bulunmak için çalışmalarımıza devam edeceğiz.”

GELECEĞE YÖNELİK ADIMLAR GÜÇ KAZANIYOR

AgeSA ile hayata geçirilen proje, Datamind’in sektördeki liderliğini ve yenilikçi yaklaşımlarını pekiştiren bir kilometre taşı oldu. Bu vurguyu yapan Datamind CDO’su Oğuzhan Burak Ayten, “Projede elde ettiğimiz başarılar, sadece teknik becerilerimizin bir göstergesi değil, aynı zamanda ekip olarak karşılaştığımız zorlukların üstesinden gelme ve sürekli iyileştirme yeteneğimizin de bir kanıtı” dedi. Datamind olarak, bu projenin kazanımlarını gelecekteki girişimlerine taşıyacaklarını söyleyen Oğuzhan Burak Ayten, şöyle devam etti: “Teknoloji alanında yenilikçi çözümler sunmaya devam edeceğiz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik özelleştirilmiş çözümler geliştirerek, onların iş süreçlerini dönüştürmelerine ve pazarlarda öne çıkmalarına yardımcı olacağız. Proje boyunca bizlere katkılarını ve desteklerini her zaman hissettiren tüm AgeSA üst yönetimine, emeği geçen tüm AgeSA ve Datamind ekiplerine şahsım ve şirketim adına çok teşekkür ediyorum. Biz AgeSA ile yolculuğumuza devam ediyoruz.”

Datamind
Data To Competitive Advantage



Our Services

Service Areas

01 Data Strategy & Management

- Data Strategy & Transformation
- Master Data Management
- Data Governance
- Data Quality
- Data Modelling
- Change Data Capture (CDC)
- Data Centralization
- Data Migration
- Data Lake & DWH
- ETL/ELT

02 Cognitive Analytics & AI

- Predictive Modelling
- Prescriptive Modelling
- Optimization & Simulations
- Cognitive Modelling
- Generative AI
- Text Mining
- Nature Language Processing
- Model Inspection & Root Cause Inferences
- Machine Learning
- Deep Learning
- MLOps
- AI Governance
- Data Visualization

03 Cloud & Digital Transformation

- Architecture overview
- Cloud readiness analysis
- Cloud platform & application migration
- Cloud data migration
- Container systems
- BPM & Process Mining
- Integration Service
- API Management
- Agile Software Development
- Image Processing
- Data and Analytics Assessment

04 Change Management

- Ideation & Design Sprint
- Data Sprint
- Analytics Factory

Data Products by Datamind

Our Products

Sales & Marketing

Revenue Growth Management
Revenue growth management (RGM) can be defined as the increase in revenue due to the availability of the right brand, pack, and brand-pack mix to the right consumer, at the right price, and on the right occasion.

Strategic Pricing
DATAMIND's Strategic Pricing approach enables forecasting and managing revenue, profitability, and sales by data-driven decision mechanisms within different price, period, promotion and market control.

Predictive Order
Predictive Order Management Solution improves supply chains effectiveness by analysing the data across different systems , and produce valuable insights powered by artificial intelligence.

Demand Forecasting
DATAMIND's Dynamic Demand Forecast analyzes every demand driver to determine the real need for a product at any point in time.

Productions & Operations

Load Optimizer
Automated Load Optimizer Solution, developed for air cargo transportation, AI-supported algorithms are used to provide fast and optimum solutions (maximum load and most efficient fuel consumption) for the loading planning to be done on cargo aircraft.

Predictive Maintenance
Predictive maintenance solution minimizes downtimes, increase efficiency, reduce maintenance cost by timely maintenance and diagnose root-cause analysis to take corrective action quickly.

Master Data Management System
Data Management System connecting business and technology to ensure uniformity, accuracy, stewardship, semantic consistency and accountability in data assets

Crew Booster
Automated crew scheduling solution that obeys all relevant airline conditions with minimized cost. With optimization engine, it takes just a few minutes to finish all the staffs' assignments to the flights while considering all relevant flight time and mission time constraints.

Risk & Compliance

Anti-Fraud Solution
Leverage combines business knowledge with machine learning, AI, anomaly detection and network analysis to detect fraudulent cases and offers a workflow that accelerates your fraud prevention capabilities.

KVKK Cockpit
Data Governance and GDPR Solution covering end-to-end data management and change management processes

Datamind



MODERA Satış Müdürü
Hüseyin Rızai



AgeSA Çözüm Mimarı
Korhan Taşkın Reyşan

MODERA, AgeSA ile işbirliği içinde 7x24 çalışıyor

AgeSA, MODERA'nın bireysel emeklilik ve hayat sigortaları sektöründe en önemli ortaklarından biri haline geldi. Şirket, bilgi ve deneyimini beklentiler doğrultusunda 7 gün 24 saat danışmanlık hizmetlerine aktararak AgeSA'nın bilişim teknolojilerinin gelişmesi için çaba sarf ediyor.

MODERA Bilişim ve Danışmanlık, 2010 yılında bilişim sektörü üreticileri ve iş ortaklarına yurtiçi ve yurtdışında danışmanlık, kurulum, eğitim, bilişim güvenliği ve dış kaynak sağlama alanlarında, bünyesinde bulunan profesyonel IT danışmanları ile yüksek kalitede hizmet vermeyi hedefleyerek kuruldu. MODERA dünyadaki "Kurumdan Kuruma" (Corp to

Corp) çalışma modelini Türkiye'de uygulayan bilişim danışmanlığı şirketi olarak hizmet veriyor. MODERA, vizyonunu kurumsal bilişim teknolojileri alanındaki uzmanlık ve çözüm birikimini sürekli geliştirerek, günün teknoloji ve eğilimleri doğrultusunda kendini güncel tutarak, kurumsal müşterilerin öncelikle tercih edeceği iş ortağı olma hedefini her dönem geliştirerek yakalamak olarak belirledi.

Çağdaş Teknolojilere Geçişte Yardımcı Oluyor

AgeSA Hayat Emeklilik A.Ş., başta bilişim teknolojileri hizmetlerinde kurumun ihtiyaç duyduğu dış kaynağı sağlamak olmak üzere yine kurum bilgi işlem hizmet ağında yer alan yazılım envanterinin geliştirilmesi ve hızlı dinamik bir şekilde yazılım üretilebilmesi amacıyla, ARCADSOFTWARE ürünlerinin kullanımı ve yerel destek hizmetleri sağlanması aşamasında Corp to Corp çalışma modelini uyguluyor.

2023 yılı halihazırda devam eden projeyle AgeSA'nın kullanmakta olduğu core business sistemlerinin iyileştirilmesi, yatırımların bütçe ve fayda analizlerinin yapılarak yeni ve çağdaş teknolojilere aşamalara geçiş planlamaları devam ediyor.

MODERA, AgeSA Hayat ve Emeklilik'in kurum bünyesinde ihtiyaç duyduğu aşağıdaki başlıklarda çalışmalar yürütüyor.

- Dışkaynak Temini
- RPG Developer
- Developer
- JAVA Developer
- Danışmanlık
- Sistem Danışmanlığı
- High Availability Teknik Danışmanlık
- Yazılım Geliştirme Platformu Danışmanlığı

AgeSA ve MODERA arasındaki işbirliği, yatırım anlamında yıllık belirlenen bütçe ve hedefler doğrultusunda revize edilen şekliyle yaklaşık 4 yıldır devam ediyor. AgeSA Hayat ve Emeklilik'in belirlenen hedef yatırımları doğrultusunda beklenti ve ihtiyaçları MODERA tarafından süreçler dahilinde yanıtlanıyor. İş sürekliliği ve yazılım projelerinin devamlılığıyla beraber bu süreç önümüzdeki dönemde de artarak devam edecek.

Yüksek Uyum ve İşbirliğiyle Süreç Devam Ediyor

AgeSA ve MODERA kaynak ekipleri arasındaki uyum, oryantasyondan geçen ve proje çalışmalarına dahil olan ekiplerin ortak belirlenen hedef ve bu hedeflere ulaşılması için gerekli olan tüm toplantı, denetim, bilgi paylaşımı gibi konularda tam bir işbirliği içinde devam ediyor.

AgeSA, MODERA'nın bireysel emeklilik ve hayat sigortaları sektöründe önde gelen en önemli çalışma ortağı konumunda. MODERA, bilgi ve deneyimini beklentiler doğrultusunda 7 gün 24 saat danışmanlık hizmetlerine aktararak kurumun bilişim teknolojilerinin gelişmesi için çaba sarf ediyor ve en önemli müşterisi olarak görüyor.

AgeSA, bu yatırımlarla yazılım ve donanım envanterinin müşterilerine en iyi şekilde hizmet sunabilmesi ve sürekliliğinin devamlılığının sağlanması konusunda ciddi kazanımlar elde etti. Sigortacılık sektörünün en önemli gereksinimi olan üretimi de poliçe düzenlenmesi ve doğru veriler eşliğinde müşterilere doğru ürünler sunulabilmesi için yapılan çalışmalar, bugün olduğu gibi gelecekte de devam edecek.

Kurumsal değerler önem taşıyor

MODERA Bilişim ve Danışmanlık; 2010 yılında Türkiye'de bilişim sektöründe uzun yıllar çok çeşitli firmalara danışmanlık, donanım ve yazılım satışı, proje yönetimi tecrübesi ile oluşan bilgi birikimi ve

sektör bilinirliliği ile kuruldu. Bu yönüyle MODERA Bilişim ve Danışmanlık, küresel bazda tanınmış bilişim donanım ve yazılım sağlayıcılarının çözüm ortaklığını temsil ediyor. MODERA Bilişim ve Danışmanlık'ın temel hedefi; kurumsal bilişim teknolojileri alanındaki uzmanlık ve çözüm birikimini sürekli geliştirip, günün teknoloji ve eğilimleri doğrultusunda kendini güncel tutarak, kurumsal müşterilerin öncelikle tercih edeceği iş ortağı olma hedefini her dönem geliştirerek yakalamak. Yetkin kadrosu ile müşterilerinin donanım ve yazılım ihtiyaçlarının, bakım ve işletim destek hizmetleri dahil olmak üzere uçtan uca çözümünü sunan MODERA Bilişim ve Danışmanlık, sigorta ve otomotiv başta olmak üzere birçok sektörde öncü firmalara danışmanlık, ürün temini ve outsource odaklı destekler sunuyor.

MODERA Bilişim ve Danışmanlık'ın kurumsal stratejilerinde eğitim, uzmanlaşma ve sertifikasyona öncelik vermek önem taşıyor. Bunun yanında hizmette nitelik, süreklilik ve bütünlüğü ön plana çıkarmak MODERA Bilişim ve Danışmanlık için öncelikler arasında. Küresel bazda öne çıkan yetkin ürün sağlayıcıların 'Çözüm Ortağı' olarak çalışmalarını yürüten MODERA Bilişim ve Danışmanlık, bu gücü ile kurumsal müşterilerin 'İş Ortağı' olarak etkin olmaya önem veriyor. Bu strateji ile MODERA Bilişim ve Danışmanlık'ın hedefi; farklı sektörleri buluşturan kurumsal pazarın bilişim teknolojileri danışmanlık ve çözüm merkezi olmak, bu alanda kurumsallaşmak.

Önemli bir deneyim ve yetkinlik buluşmasını ortaya koyan MODERA Bilişim ve Danışmanlık'ın temel kurumsal değerleri; ekip bütünlüğüne hizmet ediyor. Ortak kurumsal değerler ise dünyanın dört bir yanındaki farklı insanlar, kültürler ve kurumlar genelinde, davranışlara tutarlı bir şekilde yön vermeye yardımcı oluyor. Bu açıdan bakıldığında MODERA Bilişim ve Danışmanlık kurumsal felsefesinin temelinde şu ana değerler kuruluştan bugüne önem taşıyor: Müşteri odaklılık, takım ruhu, profesyonellik, yeni gelişmelere öncülük etmek, araştırmacı ve takipçi olmak, güvenilirlik, çalışanına değer verme, sonuç odaklılık, kalite, sorumluluk ve dürüstlük.

Çözümler; danışmanlık yetkinliği ile zenginleşiyor

MODERA Bilişim ve Danışmanlık; iş gücünü daha verimli kullanma ve uzmanlık alanlarına odaklanmayı amaçlayan, bilişim sektörü üreticileri ile iş ortaklarının müşterilerine; analiz, planlama, optimizasyon, kurulum/ entegrasyon ve sorun giderme hizmetleri sunuyor. Alanında lider iş ortaklarıyla birlikte müşterilerinin ihtiyaçlarına ideal çözümler sunarak BT altyapılarını daha etkili kullanma ve operasyonel verimliliği arttırma olanakları sağlayan MODERA'nın sunduğu danışmanlık hizmetleri birçok başlıkta faydalar sağlıyor. Öncelikle BT danışmanlık maliyetlerinde azalma kendini gösteriyor. Bunun yanında hizmet kalitesinde yükselme, temel faaliyet alanına odaklanma imkanı gibi avantajlar MODERA'nın sunduğu danışmanlık hizmetlerinin faydaları arasında yerini alıyor. Tüm bu avantajlar günümüz altyapı ve uygulamalarına geçiş ve dönüşümde hız ve esneklik sağlarken, müşteri memnuniyetini de artırıyor.

MODERA, veri merkezi hizmetleri ile müşterilerine sistem verimliliği, yönetim kolaylığı, iş sürekliliği avantajlarını sunarken, operasyonel maliyetleri ve riskleri minimuma indirme imkanını beraberinde getiriyor. MODERA; sistem verimliliği ve yönetim kolaylığı sağlayan veri merkezlerinin doğru planlanması, kurulumu, yönetilmesi ve orta/uzun vadede yeni hizmetleri destekleyebilmesi gibi müşterilerin ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri sunarken, aynı zamanda bu hizmetleri sanallaştırma, yedekleme, depolama, yönetim teknolojilerini kullanarak projelendirip uygulama imkanını sunuyor. Bu yönüyle MODERA veri merkezi hizmetleri hizmet kalitesinin yükselmesi ve modernizasyonu müşterilerine sunuyor. Bu strateji ile kurumsal veri merkezi yatırımlarında mali kayıpların en aza indirgenmesini sağlayan MODERA, güçlü felaket kurtarma yapısı ile beklenmedik zorlu durumlarda iş sürekliliğinin sağlanmasını mümkün

kılıyor. Tüm bu adımlar, MODERA müşterilerinin veri merkezi hizmetlerindeki biricil önceliğini mümkün kılıyor: Veri kayıplarının önlenmesi.

Bulut dünyasında yetkin uzmanlık

MODERA; kurumların özel bulut sistem altyapıları, genel buluta geçiş süreçleri ve hibrit mimari kurgularında uzman danışmanları ile geniş bir bulut bilişim hizmet portföyü sunuyor. MODERA Özel Bulut Hizmetleri; özel bulut konusunda sektörde lider konumda olan üreticilerin çözümlerini başarılı bir şekilde planlayıp, kurulumlarını yaparak işletmelerine yardımcı oluyor. MODERA; ölçeklenebilir, yeni teknolojilere daha kolay adapte olmayı sağlayan ve maliyetleri düşüren genel bulut modeline sorunsuz bir şekilde geçişi sağlıyor.

MODERA Sanallaştırma Hizmetleri ile sunucuların konsolidasyonu, süreçlerin otomatikleştirilmesi, yönetimin basitleştirilmesi ve maliyetlerde azalma sağlanabiliyor. MODERA; sunucu ve masaüstü sanallaştırma konusunda uzman danışman kadrosu ile ölçeklenebilir, güvenli, mali kayıpları azaltan bir BT ortamı oluşturmaya destek sunarken, donanım ve operasyonel harcamalarda azalmayı sağlıyor. Sanallaştırma hizmetleri, donanımların kullanım kapasitelerinde artışı beraberinde getirirken, sunucuların merkezi yönetimini mümkün kılıyor. Tüm bu adımlar olası mali kayıpları en aza indirgerken, Live Migration ile down-time da ortadan kalkıyor. Bu da kesintisiz bir geçiş ve iş sürekliliği için önem taşıyor.

Operasyonel verimlilik ön planda

MODERA Yedekleme/Arşivleme Hizmetleri ile, olası felaketlerde zaman, maliyet ve veri kayıplarını önlemek mümkün oluyor. Sürekli artan veri gerçeği karşısında MODERA'nın bu çözümü büyük önem ve kurumsal fayda anlamını taşıyor. Bu gerçek ışığında MODERA, firmaların yedekleme planları paralelinde analiz çalışmaları yaparak projeler oluşturuyor ve projelerin uygulanmasını sağlıyor. Bu yönüyle MODERA Yedekleme/Arşivleme Hizmetleri; veri güvenliğinin sağlanması, iş sürekliliği sağlanması, finansal kayıpların ve operasyonel bilgi kayıplarının önlenmesi gibi önemli avantajları sunuyor.

MODERA İletişim Altyapı Hizmetleri; e-posta ve anlık mesajlaşma ihtiyaçlarını verimli şekilde kullanmayı sağlıyor. Söz konusu iletişim altyapısı; kurum veri merkezinde kurulabildiği gibi bir bulut hizmeti olarak alınabilir ya da kurumsal ihtiyaçlara bağlı olarak bu iki yaklaşım bir arada da kullanılabilir. MODERA İletişim Altyapı Hizmetleri, bu yönüyle verimli çalışma şartlarının ve iş sürekliliğinin sağlanması, operasyonel etkinliğin güç kazanması gibi faydaları müşterilerine sunuyor.

Network ve entegrasyon ile gelen verimlilik

MODERA Network Hizmetleri, mevcut altyapı içerisinde kullanılan ürünlerin ve network servislerinin analizinin yapılması, istikrarlı çalışmanın sağlanması ve sorun gidermeye yönelik çözümlerin uygulanması odaklı çalışmalar yürütüyor. Kablosuz Ağ Hizmetleri; mevcut veya yeni yapılandırılan kablosuz hizmetlerin analizi ve olası sorunların giderilmesi, farklı marka kablosuz erişim noktalarının ve kablosuz erişim kontrol cihazlarının entegrasyonu ve sorun giderilmesine yönelik çözümlerin sağlanmasını mümkün kılıyor. Network Otomasyon Hizmetleri; ağ üzerinde kullanılan farklı markaların aktif network ekipmanlarının tamamının belirli bir markaya bağımlı kalmadan otomatize edilmiş network platform yazılımları kullanılarak, ortam üzerinde birçok farklı marka network ürünün yazılımlarının yüklenmesi, güncellenmesi, konfigürasyonlarının yapılması ve yedeklenmesi gibi birçok konuda merkezi olarak çözüm sunan entegrasyon çalışmalarının sağlanmasını içeriyor. Ses ve Video Hizmetleri ise halihazırda kullanılan veya yeni yapılandırılması planlanan, video konferans, IP telefon, video ve ses projelerinde, farklı üreticilerin ürünlerinin entegrasyonun sağlanması ve sorun giderilmesi konularında hizmet sunuyor.



Natica Yönetici Ortağı
Esen Krespin

AgeSA, kurumsal risklerini Natica ile yönetiyor

Natica, kurumsal şirketlerin dijital dönüşüm süreçlerinde, modern ve teknolojik çözümler sunmak ve danışmanlık hizmetleri vermek amacıyla 2007 yılında İstanbul'da kuruldu. Uzman kadroları ile siber güvenlik, bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve yönetişim-risk-uyumluluk (GRC) teknolojilerinde dünyadaki lider çözümleri müşterileri için en doğru metotlar ile hayata geçiren Natica, bu teknolojilerin işletilmesi, desteklenmesi ve fayda sağlar halde tutulması için çalışıyor.

Müşterilerinin güvenlik ihtiyaçlarına özel çözümler sunan, verilerini ve iş sürekliliğini koruma konusunda güvenilir iş ortağı olan Natica, AgeSA'nın kurumsal risk yönetimini üstleniyor.

Bugün Natica, 70'in üzerinde çalışanı, 300'den fazla sertifikasyonu, teknoloji tedarikçilerinden aldığı onlarca farklı ödülü ile Türkiye'nin en büyük 400 kuruluşu arasında yer alan 100'ün üzerinde kuruma

aktif olarak hizmet ediyor. Türkiye'de elde ettiği başarı ve geliştirdiği altyapı ile Natica; danışmanlık hizmetlerini yakın coğrafyalara yaygınlaştırmak hedefiyle çalışıyor.

Archer IRM ile AgeSA'nın risk yönetimindeki dönüşümü

Natica ve AgeSA'nın iş ortaklığı Natica'nın kurulduğu 2007 yılına dayanıyor. Aradan geçen 16 yıl içerisinde Natica, AgeSA'nın dijital dönüşüm sürecinde birçok farklı alanda danışmanlık ve destek hizmetleri sundu. Bugün iki kurum halen AgeSA'nın 'entegre risk yönetimi ve bilgi güvenliği' ihtiyaçları için aktif işbirliğini sürdürüyor. Natica, AgeSA ile birlikte gerçekleştirdiği GRC Projesi'nde, Archer IRM uygulamasının Kurumsal ve Operasyonel Risk Yönetimi, Denetim, İç Kontrol ve Kurumsal Uyum modüllerini başarılı bir şekilde kullanıma alarak AgeSA'nın iş yapış biçiminde fayda sağlayan önemli değişiklikler yaptı.

AgeSA personelinin yetkinliği ve süreçlerindeki olgunluk, Natica uzmanlığı ve Archer IRM teknolojisi birleşimiyle birçok kazanım sağlayan GRC projesi ile kurum da sağlam bir risk yönetimi çerçevesine, verimli denetim ve iç kontrol süreçlerine ve güçlü uyumluluk uygulamalarına sahip hale geldi. Ayrıca, uygulamanın veri yönetimi ve raporlama yetenekleri, AgeSA'nın veri odaklı kararlar almak için ihtiyaç duyduğu araçları sunarak daha rekabetçi ve sürdürülebilir bir geleceği güvence altına aldı. Projeyle birlikte şu kazanımlar sağlandı:

Risk Yönetiminde İyileştirmeler: Gerçekleştirilen GRC Projesi ile gündeme gelen en dikkate değer değişikliklerden biri riskleri tanımlama, değerlendirme ve azaltma konularında kapsamlı bir çerçeve sunarak, risk yönetimine daha proaktif bir yaklaşım sağlamak oldu. Risk verilerini merkezileştirilerek güncellemelerin anlık sunulması, AgeSA'nın potansiyel riskler konusunda farkındalığının artmasına ve daha etkili risk azaltma stratejilerinin uygulanmasına imkân sağladı.
Verimli Denetim: Hayata geçirilen Archer IRM uygulaması, risk bazlı denetim faaliyetlerinin planlanmasına yardımcı olarak kaynakların doğru alanlara yönlendirilmesi ile zaman ve maliyet kazanımları sağladı. Kurumların risk yönetimi, uyumluluk, denetim, güvenlik ve diğer kontrolleri tek bir platformda entegre etmelerine olanak tanıdı. Bu yapı, süreçlerin daha etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesini sağladı.
Güçlendirilmiş İç Kontroller: AgeSA, Natica ile Archer IRM uygulamasını gerçekleştirerek daha şeffaf ve hesap verilebilir bir iç kontrol ortamı oluşturdu, şirketin kontrol zayıflıklarını daha proaktif bir şekilde tanımlama ve hızlıca ele alma yeteneği kazandı. Güçlendirilmiş iç kontrol yapısı, hataların ve operasyonel uyuşmazlıkların riskini azaltırken, çalışanlar arasında sorumluluk kültürünün teşvik edilmesine de katkı sağladı.
Etkin Regülasyon Uyumu: Natica ile beraber hayata geçirilen GRC Projesi, AgeSA'nın kurumsal uyuma olan taahhüdünü güçlendirerek, kurumun değişen uyumluluk gereksinimleri konusunda güncel kalmasını ve endüstri standartlarına uyum sağlamalarını kolaylaştırdı. Uyumluluk süreçlerini otomatikleştirme yeteneği, raporlamayı basitleştirerek düzenleyici otoritelere uyumluluğun daha kolay kanıtlanmasını sağladı.
Veri Yönetimi ve Raporlama: Archer IRM, AgeSA'nın veri yönetimi ve raporlama yeteneklerini dönüştürmede de önemli bir rol oynadı. Uygulama, büyük miktardaki verilerin toplanması, depolanması ve analizini kolaylaştırarak şirketin operasyonları hakkında değerli içgörülere sahip olmasını sağladı. Archer IRM güçlü raporlama yetenekleri ile, karar vericilere net ve eyleme geçirilebilir veriler sundu ve daha bilinçli stratejik kararların alınmasına katkı sağladı.

GRC Projesi'nin başarısı, şirket içinde bir dizi dönüştürücü değişiklik ile güçlendirilmiş risk yönetimi, akışkan denetim süreçleri, verimli iç kontrol ve etkili kurumsal uyum alanlarında şirketin operasyonel verimliliğini ve yönetişimini iyileştirmek oldu. Veri yönetimi, raporlama ve iş birliğinin geliştirilmesi, AgeSA'yı finansal hizmetler sektöründe daha parlak, daha rekabetçi ve daha sürdürülebilir bir gelecek için konumlandırdı.

Archer IRM ile başarılan GRC Projesi, AgeSA'nın mükemmeliyete olan taahhüdünün ve modern iş dünyasının zorluklarıyla karşılaşma konusundaki hazırlığının bir kanıtı niteliğinde.

Natica, AgeSA'da bilgi güvenliği kontrolüne destek oluyor

Kurumsal risk yönetiminin önemli bir bileşenini, veri güvenliğinin sağlanması oluşturuyor. AgeSA, hassas ve özel bilgilerini yetkisiz erişime kapama ve ifşa kaybını önleme amacıyla tercih ettiği Symantec DLP çözümünü, Natica'nın uzmanlığı ile kurum içerisinde yaygınlaştırdı. Natica, uzman danışmanlık ekipleri tarafından AgeSA'ya sağlanan "Symantec DLP Teknoloji Yönetimi Hizmeti" ile, AgeSA'da veri güvenliğinin kesintisiz, sorunsuz ve güçlü bir şekilde gerçekleştirilmesinden sorumlu. Bu sayede AgeSA,



verilerini etkin bir şekilde koruyor, hassas bilgilerini güvence altına tutuyor ve uyumluluk gereksinimlerini karşılıyor.

Natica Teknoloji Yönetimi Hizmeti, sistem ve süreçleri müşteri ile beraber yönetme üzerine kurgulandı. Bu kurguyla 7 gün 24 saat sunulan hizmet kapsamında, AgeSA DLP ortamının kesintisiz ve tam güvenli olabilmesi için Sürüm Yönetimi, Değişiklik Yönetimi ve Olay Yönetimi faaliyetleri sürdürülüyor.

Natica, ayrıca AgeSA için DLP Vaka İnceleme Hizmeti ile veri güvenliği ve uyumluluk süreçlerinde dönüşüm sağladı. Natica DLP Vaka İnceleme Hizmeti; veri kaybını önleme, hassas bilgileri koruma ve uyumluluk gereksinimlerini karşılama konularında etkili bir yaklaşım sunuyor. Natica'nın uzmanlığı ve titiz çalışma prensibi ile sunulan bu hizmet, AgeSA'nın verilerini koruma ve yönetme konusundaki taahhüdünü bir adım öteye taşıyor.

DLP Vaka İnceleme Süreçleri Natica'nın DLP Vaka İnceleme Hizmeti, günlük olarak AgeSA'nın ağ ve cihaz kaynaklarından gelen olayların Symantec DLP ile incelenmesi ile başlıyor. Bu olaylar titizlikle inceleniyor, sınıflandırılıyor ve önceliklendiriliyor. İlgili tarafların belirlenmesi ve iletişim kurulmasının ardından, olayların iş akışları oluşturuluyor ve ilgili kişilere atanıyor. Bu yaklaşım, olayların daha hızlı bir şekilde çözülmesine ve veri güvenliğinin artırılmasına yardımcı oluyor.

Hassas Verilerin Korunması DLP Vaka İnceleme Hizmeti, özellikle hassas verilerin korunması açısından kritik bir role sahip. AgeSA'nın veri kaynaklarından gelen veriler özenle taranıyor ve şifre içeren, hassas kişisel bilgiler içeren veya uyumluluk gereksinimlerine uymayan belgeler tespit ediliyor. Bu tür verilerin tespiti durumunda, ilgili kişilere uyarılar gönderiliyor ve gerektiğinde veriler siliniyor veya düzeltiliyor.

Daha fazla uyumluluk ve iyileştirme

Natica, DLP politikalarının gözden geçirilmesi ve gerektiğinde iyileştirilmesi konusunda da önemli bir rol oynuyor. Politika hataları, eksiklikler veya istisnai durumlar tespit ediliyor ve düzeltiliyor. Ayrıca, DLP politikalarının

uygulanmasında yaşanan sorunlar kayıt altına alınıyor ve Natica ile iş birliği içinde çözülüyor. Natica'nın DLP Vaka İnceleme Hizmeti, AgeSA'ya düzenli raporlar sunuyor. Bu raporlar, incelenen olayların sayısını, durumlarını ve riske giden olayları içeriyor. Bunun yanında tüm işlerin detaylı bir şekilde kayıt altına alındığı ilerleme raporları da sunuluyor.

AgeSA için sunulan DLP Vaka İnceleme Hizmeti, veri güvenliği, uyumluluk ve veri yönetimi konularında mükemmel bir dönüşüm sağladı. Veri kaybını önlemek, hassas verileri korumak ve uyumluluk gereksinimlerine uygunluğu sağlamak, AgeSA'nın iş sürekliliğini ve itibarını güvence altına alırken, Natica'nın uzmanlığı ile birleşerek en üst seviyede veri güvenliği sağladı.

NATİCA YÖNETİCİ ORTAĞI ESEN KRESPİN: "HASSAS VERİLER ETKİLİ BİÇİMDE KORUNUYOR"

"Natica, müşterilerine Yönetilen Siber Güvenlik Hizmetleri kapsamında Veri Koruma Olay Yönetimi, SIEM (Security Information and Event Management) ve Log Yönetimi Hizmetleri ile Yönetilen Siber Güvenlik Teknolojileri sunarak, güvenlik yapılanmalarında üstün kalite ve uzmanlık seviyesi sağlayan bir çözüm sunuyor. Veri Koruma Olay Yönetimi sayesinde, müşterilerimiz, hassas verilerini etkili bir şekilde koruyarak güvenlik olaylarını tespit etme ve yanıtlama konusunda kesintisiz destek elde ediyor. SIEM hizmeti ile, güvenlik olaylarını izleme, analiz etme ve raporlama süreçlerini optimize ediyoruz. Ayrıca, Log Yönetimi ile karmaşık veri kaynaklarından gelen günlük kayıtları toplama, depolama ve analiz etme görevlerini üstleniyoruz. Yönetilen Siber Güvenlik Teknolojileri ise en son güvenlik çözümlerini kullanarak müşterilerimizin güvenlik altyapılarını sürekli olarak güncel ve korumalı tutuyoruz. Bu sayede, müşterilerimiz siber tehditlere karşı daha hazırlıklı olabilirken ve iş gücü konusunda kesintisiz bir güvenlik hizmeti alabiliyorlar. Natica, müşterilerinin güvenlik ihtiyaçlarına özel çözümler sunan, verilerini ve iş sürekliliğini koruma konusunda güvenilir bir iş ortağıdır."

SADE VE YALIN BİR TASARIM HAYATA GEÇTİ

AgeSA İş Çözümleri Grup Müdürü Figen Özmen, "Natica ile çalışmamız uzun yıllar öncesine dayanıyor. Bu süreçte finansal sistemlerimize ait çözümleri hayata geçirmiştik. Yeni projemize başlarken de hem proaktif yaklaşımları ile çevik çalışmaya yatkınlıkları iletişimimizi arttırdı. Ek olarak, süreçte 7x24 destek alınabilmesi de bizim için bir avantaj oldu. Kurumsal hafızamız için önemli olan dokümantasyon ile ilgili de beklediğimiz titizliği gördük. Proje boyunca yalın ve net dokümantasyon ile hem zaman hassasiyeti hem de ihtiyaç halinde hızlı aksiyon alınması büyük bir avantaj oldu. Natica ile iş birliğimiz hem oldukça profesyonel hem de iletişim odaklı ilerledi. Zaman zaman karşımıza çıkan sürprizlerde çözüm odaklı ve esnek olunması bizim için oldukça rahatlatıcı oldu."
AgeSA Risk Yönetimi ve İç Kontrol Grup Müdürü Ebru Canlı Özkan, "Proje kapsamında kurumsal risklerin belirlenmesi, ölçülmesi, yönetilmesi, izlenmesi ve raporlanması adımlarındaki tüm faaliyetlerin yürütüleceği entegre bir platform kurmayı hedefliyorduk. İç kontrol, iç denetim, risk yönetimi ve mevzuat uyum faaliyetlerine ilişkin veriyi tek bir yerde doğru ve eksiksiz tutmak, ilgili herkes tarafından erişilmesini ve raporlanmasını sağlamak istiyorduk. Natica ile gerçekleştirdiğimiz proje sonucunda kullanıcıları iş akışları ile yönlendiren, anlaşılır ekranlar ile destekleyen bir uygulama hayata geçirdik. Farklı sistemlerde takip edilen iç denetim ve yasal uyum faaliyetleri de risk yönetimi ve iç kontrol ile bütünleşik hale geldi. Tüm veri ilgili sorumlular ve yöneticiler tarafından güncel olarak gösterge panelinden izlenebilir ve raporlanabilir oldu. Archer IRM; iç denetim, risk yönetimi, iç kontrol faaliyetlerine ilişkin genel kabul görmüş pratikleri ve global standartları içeren bir uygulama. Süreçlerimizdeki iyileştirme alanlarını belirleyip, uygulamanın da yetkinliklerini kullanarak Natica ekibi ile uyumlu ve çevik bir proje çalışması ile 6 ay gibi kısa bir sürede sade ve yalın bir tasarımı hayata geçirdik."



OPTiiM Yönetim Kurulu Başkanı
Hakan Turgut

OPTiiM, AgeSA'nın başarısı için çalışıyor

OPTiiM proje ekibi, AgeSA ekiplerinin bir parçası olarak kendini konumlandırıyor ve projelerin başarılı olması için elinden gelen desteği veriyor. Bunlar arasında Sistem Analiz Süreçleri, Gereksinim Analiz & Çözüm Tasarım Süreçleri, Kalite ve Test Hizmetleri, Performans Testi ve Test Otomasyon, RPA ve BOT Çözümleri, Terminal Testleri için Cihaz ve Data Desteği ve Ekip içi Eğitimler yer alıyor.

OPTiiM Yazılım Test Hizmetleri, Uçtan Uca Manuel Test Hizmeti, Yazılım Performans Testi, Yazılım Test Otomasyonu, Mobil Test Hizmeti, Proje Portföy Yönetimi, DevOps Danışmanlığı ve DevOps Transformasyon Implementasyonu ve İsteğe Özel Yazılım Geliştirme Hizmetleri gibi yazılım odaklı hizmetleri sağlamanın yanı sıra kendi ürünlerini de geliştirerek küresel bir yazılım evi olma yolunda sağlam adımlarla ilerliyor. OPTiiM'in global yazılımları arasında Aangine – Otomatik

Portföy Planlama ve RPA3 – Robotik Süreç Otomasyonu yer alıyor.

OPTiiM ekibi, kanıtlanmış kurumsal kalitede çözümlerden en gelişmiş yazılımlara ve araçlara kadar geniş yelpazedeki teknolojiler üzerinde deneyime sahip. OPTiiM kurucularının Yazılım Test ve Proje Portföy Yönetimi alanındaki çalışmaları 2000'li yılların başına dayanıyor. O yıllarda bağımsız bir yazılım firması olan Mercury firmasının temsilciliğini alan OPTiiM, zaman içinde satın almalar sonucu HP, Microfocus ve son olarak Opentext firmasının çözüm ortaklığı altında çalışmalarına devam etti. Halen de gerek Opentext gerekse ihtiyaca binaen piyasada kabul görmüş diğer kurumsal ve açık kaynak kodlu yazılımlarla müşterilerine hizmet vermeye devam ediyor.



OPTiiM, kurumsal ve açık kaynaklı araçları, büyük ölçekli bir otomasyon elde etmenin doğru yolu olan, etkili bir DevOps araç setinde bir araya getirmek konusunda ciddi bir yetkinliğe sahip. Ayrıca, Türkiye'de mikro servis mimarisini doğru bir şekilde uygulayarak yüksek performanslı yazılım geliştiren ilk firmalardan biri olmanın gururunu taşıyor. OPTiiM, başta finans sektörü olmak üzere telekom ve genel sektörler de dahil olmak üzere birçok müşteride farklı amaçlar doğrultusunda değişik tipte test süreçlerinde dünya standartlarında yazılım ve test hizmetleri sunuyor. Çözümleriyle bugüne kadar 20'nin üzerinde ülkede 100'ün üzerinde müşteriye hizmet vermiş olmanın da haklı gururunu yaşıyor. OPTiiM; manual yazılım testi, açık kaynak kodlu veya lisanslı farklı ürünlerle yazılım test otomasyon hizmetleri, performans/yük testleri, QA testleri gibi test hizmetlerini vermenin yanı sıra sadece testin gerçekleştirilmesi değil, performansın düzeltilmesi ve tanımlı SLA ve KPI'lara erişilmesi yönünde iyileştirme yapmak üzere katma değerli hizmet vermeye özen gösteriyor.





YENİ TEKNOLOJİLERİNİ AGESA'YA SUNMAYA DEVAM EDECEK

OPTiiM ve AgeSA iş birliği, uzun yıllara dayalı, kaliteli çıktıların üretilmesiyle oluşan karşılıklı güvenle ilerleyen kritik bir iş birliğini simgeliyor. OPTiiM, AgeSA'nın kritik bir çözüm ortağı ve hizmet sağlayıcısı olarak bu iş birliğinin verilen hizmet ve çıktı kalitesini artırarak devam ettirme gayretiyle çalışıyor. Yetkin ekibiyle sistem analistliği, performans testleri, test otomasyonu ve RPA gibi alanlarda AgeSA'nın değişebilen ihtiyaçlarına da hızlı şekilde uyum sağlayabildiği bir operasyon modelinde, verdiği hizmeti yönetim ekiplerinin birebir iletişimi ile daha üst seviyeye taşıyor. AgeSA ile yürütülen iş birliği sadece AgeSA değil, OPTiiM ve diğer müşterileri için de önemli çıktılar üretiyor.

OPTiiM'in AgeSA'yla yürüttüğü Kalite ve Test Yönetim hizmeti başta transformasyon olmak üzere yürütülen projelerin başarılı olmasında ve zamanında bitirilmesinde önemli oldu. AgeSA'daki mevcut RPA fonksyonunu geliştirmek ve farklılaştırmak adına birlikte neler yapılabileceğine odaklanılarak işbirliğine gidildi. Bu kapsamda Techbot ismi ile birlikte geliştirilen RPA projesinde katma değerli sonuçlar elde edilmiştir. Otomasyon maliyetinin düşmesi ve işlem hızının artması sayesinde AgeSA içerisinde operasyondan İK'ya kadar birçok iş biriminin iş süreçlerine robotlar dahil edildi. Gerek RPA, gerek test otomasyonu ve gerekse performans testlerinde kullanılan açık kaynak kodlu çözümlerle lisans maliyetleri de ortadan kaldırıldı.

Müşterilerinin ihtiyacını ön planda tutuyor

OPTiiM, bugüne kadar yaptığı tüm projelerde müşterilerinin ihtiyacını ön planda tutarak farklı yazılım araçlarıyla, gerekirse hibrit çözümler oluşturarak maksimum fayda ve verim sağlamaya özen gösterdi. Açık kaynak kodlu yazılımlarla oluşturduğu kendi otomasyon ve RPA çözümüyle müşterilerine esnek, yüksek performanslı ve sürdürülebilir çözümler sundu. Bu çözümleri oluştururken sadece kısa vade çözüme değil uzun dönemde de bakımı ve idamesi kolay yürütülecek çözümlere odaklandı.

OPTiiM, çözüm ortaklarına ve müşterilerine BT hizmetlerini butik bir anlayışla, sürdürülebilir, dünya standartlarında kalite seviyesinde vermeye devam ediyor. Kendi geliştirdiği ürünleri gelişen teknolojiler ve ihtiyaçlar doğrultusunda güncelliyor. Bu çerçevede 2024 yılında yapay zeka temelli yazılım test otomasyon ürünü geliştirmeye odaklanıyor.

Ürün ve hizmetleriyle değer yaratan yetkin ve uzman ekibiyle verdiği hizmetlerin devamını sağlamakta kararlı olan OPTiiM, çalışanlarının yetkinliğini arttırmaya ve kadrosunu genişletmeye kararlı. OPTiiM, uluslararası arenada göstermiş olduğu başarılar sayesinde sırasıyla CIO Review dergisi tarafından 2014 yılında Asya Pasifik bölgesinde "En İyi Test Otomasyon firması", 2015 yılında yine CIO Review tarafından tüm dünya çapında "En İyi 20 Test Çözümleri Sağlayıcısı" arasına girdi. Son olarak da 2016'da geliştirmiş olduğu OPTiiMize - test otomasyon framework'ü ile 2016'da da CIO Review'ün en iyi 20 test çözümleri sağlayıcısı arasında yer almayı sürdürdü. OPTiiM, 2015 ve 2016 yıllarında bu listede yer alan tek Avrupa (ve Türkiye) merkezli şirket oldu.

AgeSA ile pek çok başlık altında çalışıyor

OPTiiM, AgeSA ile 2017 yılında yazılım test süreçlerini incelemek ve dönüştürmek için 4 danışman ile çalışmaya başladı. Söz konusu çalışma, AgeSA'nın yürütmekte olduğu transformasyon projesinin kalite ve test alanını iyileştirmek ve yürütmek üzerine planlandı. OPTiiM, Yazılım Sistem Analizi, Manual Test ve Test Otomasyon ihtiyaçlarını karşılamak ve RPA alanında da iş birliği sağlamak için danışman ve çözüm önerileri sundu. 2023 yılında AgeSA'da gerçekleşen BT hizmetlerinde test ve analist ekiplerinin birleştirilmesi çalışmasında verilen destekle sürecin başarılı olması için çalıştı.

OPTiiM, AgeSA'nın iş birliğinin temel amacını AgeSA'nın almış olduğu tüm kararları ve bilişim sistemlerini en iyiye ulaştırma yolundaki eforlarını hep birlikte başarıyla yerine getirmek olarak tanımlıyor. OPTiiM, Kalite Test Yönetimi ve RPA başlıkları altında yaptığı çalışmaları, bu yıl başında

KURUMSAL YOL HARİTASI NET!

Çözüm ortaklarına ve müşterilerine BT hizmetlerini butik bir anlayışla, sürdürülebilir, dünya standartlarında kalite seviyesinde vermeye devam etmek OPTiiM'in gerek 2024 yılı gerekse orta vade için önceliği. Kendi geliştirdiği ürünleri, gelişen teknolojiler ve ihtiyaçlar doğrultusunda güncellemeye devam etmeye önem veren şirket, bu çerçevede örneğin 2024 yılında AI temelli yazılım test otomasyon ürünü geliştirmeye odaklanacak. Bugüne kadar yazılım geliştirme projelerinde genelde yurtdışına odaklanan OPTiiM, bu yıl ve devamında Türkiye'de de bu tarz projelere odaklanıyor. 2023 yılında Ericsson'un açtığı ihaleyi kazanarak, servis çözüm ortağı seçilen OPTiiM, bu işbirliğinin önümüzdeki dönemde önemli projelerde işbirliği fırsatları yaratmasını bekliyor. Ürün ve hizmetlerde değer yaratan yetkin ve uzman ekiple sunulan hizmetlerin devamını sağlamakta kararlı olan OPTiiM, bu anlamda çalışanların yetkinliğini arttırmaya ve kadroyu genişletmeye önem veriyor. OPTiiM, önümüzdeki dönemde mevcut alanlarında ilerlemenin yanı sıra güvenlik yazılımları alanına da girmeyi hedefliyor.

AgeSA'nın gerçekleştirmiş olduğu yeni yapılanma ile farklı alanlardaki rol ve sorumluluklarla devam ettiriyor. Bunlar arasında Sistem Analiz Süreçleri, Gereksinim Analiz & Çözüm Tasarım Süreçleri, Kalite ve Test Hizmetleri, Teknik Test ve Test Otomasyon, RPA ve BOT Çözümleri, Terminal Testleri için Cihaz ve Data Desteği ile Ekip içi Eğitimler yer alıyor.

OPTiiM ekibi AgeSA'nın uyguladığı SDLC süreci içinde Gereksinim Analizi, Teknik Analiz, Manual Test süreçleri, Test Otomasyon ve Bakım işlemleri ile hizmet veriyor. Süreçlerde dünya standartlarında kabul görmüş analiz ve test metodolojileri ile ekiplerini AgeSA ekibi içinde konumlandırarak çalışıyor. Tüm çalışmaları uygun şekilde raporlayarak sürdürülebilir, izlenebilir ve sonuçları gözlenecek şekilde süreçlere dahil oluyor ve projelerin hayata geçmesinde katkı sunuyor. Bunun yanında, birlikte geliştirdiği RPA çözümü ve hizmetleri ile AgeSA bünyesinde robot proses sürecinin firma içinde planlanması, analizi ve geliştirilmesi çalışmalarında katkıda bulunuyor.

OPTiiM, AgeSA'nın BT süreçleri için 2023 başında yaptığı test ve analist ekipleri birleştirilme sürecinde ekibin hızlıca uyum sağlaması, süreci içselleştirip projelerde katkı sunması için proaktif olarak katkı sundu. Eğitimleri hızlıca planlayarak destekledi, ekibini eğitti, beklentileri karşılayacak dinamik bir yönetim ve çalışan ekibi olarak geçişin başarılı olmasına yardımcı oldu ve olmaya da devam edecek.

OPTiiM ve AgeSA ekipleri iş birliği içinde çalışıyor

OPTiiM, AgeSA projelerinde değişik rol ve sorumluluklarla katkı sağlamaya devam ediyor ve hızlı bir şekilde ihtiyaçlara destek vermeye odaklanıyor. Bunlar arasında Sistem Analiz Süreçleri, Gereksinim Analiz & Çözüm Tasarım Süreçleri, Kalite ve Test Hizmetleri, Performans Testi ve Test Otomasyon, RPA ve BOT Çözümleri, Terminal Testleri için Cihaz ve Data Desteği ve Ekip içi Eğitimler yer alıyor.

OPTiiM proje ekibi, AgeSA ekiplerinin bir parçası olarak kendini konumlandırıyor ve projelerin başarılı olması için elinden gelen desteği veriyor. AgeSA BT ekibi yeniliğe ve öğrenmeye açık bir ekip. OPTiiM de bu ekibin bir parçası olarak yer aldığı projelerde AgeSA BT ekibinin çözüme odaklı yaklaşımı ile teknik ve iş süreçleri bakımından değer katan bir iş ortağı olmaya büyük özen gösteriyor. Bu amaçla çalışanlarının ve ekibe yeni katılacak kişilerin bu dinamik ortama hazır olması, sürekli eğitimle desteklenmesini ve işlerini huzur içinde yapabilmeleri için gereken ortamın hazırlanması birincil önceliği oluşturuyor.

OPTiiM yönetim ekibi, AgeSA'da ilgili ekip liderleri ve BT yönetimi ile sürekli ve çoğu zaman anında değerlendirmeler yaparak çalışanların ve projelerin verimliliğini arttırmak için yoğun bir çaba içinde. Çıktılar ve ihtiyaçlar sürekli izleniyor, olası ihtiyaçlara göre hızlıca aksiyon alacak yönetim ekibi AgeSA yönetimi ile işbirliği içinde çalışıyor.



SabancıDx Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Serkan Şahin

AgeSA, SabancıDx ile ‘Bulut’ların üzerinde

Türkiye’nin öncü teknoloji şirketi SabancıDx, şirketlerin dijitalleşme yolculuklarına çok yönlü katkı sunmaya devam ediyor. Yenilikçi uygulamaları sayesinde güçlü iş birlikleri ile beraber şirketlerin geleceğe hazırlanması sürecinde onlara yol arkadaşlığı yapan SabancıDx, AgeSA için kurguladığı yüksek performanslı bulut altyapısıyla tüm sektöre örnek olabilecek yatırımlara imza atıyor.

Yeni nesil teknolojilere dayalı iş modelleri odağında siber güvenlik, dijital pazarlama teknolojileri, bulut & teknoloji hizmetlerinin yanı sıra dijital dönüşüm ürünleriyle müşterilerine hizmet verdiklerini belirten SabancıDx Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Serkan Şahin, şu bilgileri paylaştı:

“SabancıDx olarak müşterilerimizin ve iş ortaklarımızın en son teknolojilerle iş hedeflerine uygun teknolojik geleceğe

hazır hale gelmelerinde rol alan, onları büyüten, globalleştiren, dijital bir teknoloji çözüm ortağı olarak hizmet veriyoruz. Uzman kadromuz ile ihtiyaç duyulan bulut bilişim ve yönetilen hizmetler konularında müşteri odaklı uçtan uca hizmet bakışı ile çalışan, yüksek katma değerli bütünsel çözümler oluşturmaya ve şirketlerin gelecek hedeflerine uygun olarak, iş danışmanlığından bulut bilişim çözümlerine, kuruma özel uygulamalardan her şeyi hizmet olarak sağlamaya ve yönetmeye, özetle müşterilerimizin dijital dönüşüm ajandalarındaki tüm ihtiyaçları uçtan uca karşılamaya odaklanıyoruz."

AgeSA ile stratejik ortaklıklarını bu anlayış çevresinde şekillendirdiklerini söyleyen Serkan Şahin, AgeSA ve SabancıDx'in birlikte çalışma geçmişinin 2014 yılına kadar uzandığını ifade etti. Serkan Şahin, amaçlarının ise yönetilen hizmetler ve bulut bilişimde yerel ve globalde sektörel teknoloji çözümleri sağlayan bir hizmet sağlayıcı rolüyle, bölgesel ve global bir oyuncu haline gelmek olduğunu vurguladı. AgeSA ile yaptıkları projenin de bu vizyon çerçevesinde ortaya konulmuş en önemli adımlardan bir tanesi olduğunu kaydeden Şahin, sözlerine şöyle devam etti:

"Amacımız; AgeSA'nın iş hedeflerine uygun, dijitalleşme ajandasına odaklanmış her şeyi hizmet olarak sağlayabileceğimiz hızlı ve esnek bir altyapı ve yönetilen hizmet sağlamak, ihtiyaca özgü bir altyapı ve yönetilen hizmet tasarımı sunmaktı. Bu nedenle yeni işbirliğimizin çözüm tasarımının temellerini oluştururken de bulut bilişim ve bununla birlikte sağlayabileceğimiz bütün avantajlara odaklandık. Bunun sonucu olarak AgeSA'nın ihtiyacına uygun genel ve özel bulut bilişim çözümü oluşturduk. Bu çözüm ile bulut bilişimi odağına almış yönetilen hizmetler dönüşümüne başladık ve yönetilen hizmetlerimizi de buluta özgü bir duruma getirdik. Böylece AgeSA'nın iş ihtiyaçlarına cevap verebilecek, esnek özel bulut bilişim altyapısına oluşturduk ve 'her şeyi hizmet' (XaaS) olarak vermeye başladığımız yönetilen hizmetler metot ve modeli ile hizmetlerimizi sağlamaya başladık. Bu noktada AgeSA'nın da dijitalleşme, teknoloji ve inovasyonu sürdürülebilir kalkınma için önemli bir araç olarak konumlandıran yaklaşımı, ortak çalışmalarımıza ilham verdi. AgeSA ile iş birliği yolculuğumuzda özel bulut avantajlarını yönetilen hizmetler deneyimimiz ile birleştirerek, iş birliğimizi daha uzun yıllar birlikte çalışarak pekiştirmek istiyoruz."

Uçtan Uca Hizmet Modeli

AgeSA ile gerçekleştirdikleri Dijital Dönüşüm Projesi'nin sektörde önemli ve kritik bir proje olduğuna dikkat çeken Serkan Şahin, detayları şu sözlerle anlattı:

"2023 yılı başında 5 yıllık yeni bir sözleşme imzaladık. Bu sözleşmeyle beraber, AgeSA'nın tüm altyapısını teknolojik olarak çok güçlü, esnek ve ölçeklenebilir özel bulut altyapısına dönüştürüyoruz. Yenilediğimiz sözleşme ile beraber, Yönetilen Hizmet Modelimizi 'Uçtan Uca' olacak şekilde AgeSA'nın iş ihtiyaçlarına göre yapılandırdık. Yatırımlar sadece teknoloji altyapısıyla da sınırlı kalmadı. Bu kapsamda bulut bilişime özgü bilgi ve becerilerimizi daha da geliştirmeye odaklandık, gerek eğitimler gerek atölyeler ile yetenek sayımızı arttırıyoruz. AgeSA'nın ihtiyaçları gereği servis yönetimi standartları çerçevesinde de yatırımlarımızı arttırdık. Bulut bilişim mimari bakış açısı ile çözüm ve teknoloji mimarlarımız; sadece bugünün değil, geleceğin de ihtiyaçlarına yanıt verecek teknolojik altyapıları hazırladı. AgeSA'nın iş birimlerinin de katılımı ile yaptığımız atölyeler ile, İş Birimi bakış açısını daha net anladık. Bu atölyelerin değerli çıktıları olan 'iş etki analizleri' ile, yeni mimariye geçiş için en uygun planları da birlikte oluşturduk."

Serkan Şahin, pandemi, doğal felaketler ve değişen dünya ile birlikte, AgeSA'nın ihtiyaçlarının da çeşitlenerek arttığı gerçeğine işaret etti. Buna göre, altyapı ihtiyaçları artarken, veri büyüklüğü de katlanarak artmaya devam etmekte. Serkan Şahin'in belirttiği gibi, hem bu büyümeye hem de boyutları katlanarak artan veriyi işlemeye cevap vermek için gereken süreklilik, hız ve esneklik artık günümüzde her sektörün olmazsa olmazı. Bu gerçek ışığında Serkan Şahin, şu anda gelinen noktada AgeSA'nın da bulut bilişim çözümleri üzerinde çalışan 'servis tabanlı uygulamalar' ile müşterilerine esnek ve hızlı çözümler sunduğunun altını çizdi.

Verimlilik, Otomasyonla Arttı

Müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda teknoloji ve altyapının da evrilmesi gerektiği gerçeğine vurgu yapan SabancıDx Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Serkan Şahin, bu yorumunu şu sözlerle detaylandırdı:

"Teknoloji çok hızlı bir değişim trendinde. Bugün bizi şaşırtan bir yenilik, yarının rutini olabiliyor. Buna ayak uydurabilmek için çevik bir dönüşüm sürecine geçiş ise kaçınılmazdı. SabancıDx, her kademede çalışanının destek ve heyecanıyla çevik yaklaşımı, iş süreçlerinin bir parçası haline getirdi. Bu kapsamda günlük



rutinlerimizi ve 'manuel' süreçlerimizi robotlar, yapay zekâ, makine öğrenme teknolojileriyle işletmek de bize ayrıca çeviklik kazandırdı. Bu konuda başlattığımız projede her geçen gün yeni bir otomasyon sürecini devreye alarak ilerliyoruz. Kendi içimizde elde ettiğimiz deneyimlerle müşterilerimize de kendi ihtiyaçları doğrultusundaki süreç otomasyonları ile ilgili yol arkadaşlığı yapıyoruz."

Hedef; Küresel Bir Oyuncu Olmak

Serkan Şahin, SabancıDx olarak gerek şirket vizyonu, gerek sahip oldukları teknoloji, gerekse nitelikli insan kaynağı ile global arenada büyümek için attıkları adımlara kararlılıkla devam ettiklerini vurguladı. "Global arenada dijital portföyde en hızlı büyüyen Sabancı markalarından birisiyiz ve bu şekilde marka bilinirliğine ve değerine doğrudan katkı sağlamayı amaçlıyoruz" değerlendirmesini yapan Serkan Şahin, şu eklemeyi yaptı:

"Sabancı Holding'in 'Bizim bu ülke için yapabileceklerimizin sonu yok' mottosunu benimseyerek, bu bakış açımızı global başarılarla taçlandırmak istiyoruz. Hizmet yelpazemizin her kolunu aynı hızda büyüterek, hem Türkiye'de hem de global arenadaki varlığımızı güçlendirmeye devam edeceğiz."

BULUT YETKİNLİĞİ ÖNEM TAŞIYOR

SabancıDx'in kurumsal hedefi; yönetilen hizmetler ve bulut bilişimde yerel ve globalde sektörel teknoloji çözümleri sağlayan bir hizmet sağlayıcı olarak hem bölgesel hem de global bir oyuncu olmak. Birlikte çalışma geçmişi 2014 yılına dayanan AgeSA ile yürütülen proje de bu kurumsal hedeflerin bir parçası. AgeSA'nın iş hedeflerine ve dijitalleşme rotasına odaklanmış, her şeyin hizmet olarak sağlanabileceği hızlı ve esnek bir altyapı bu işbirliğinin önceliği oldu. Atılan adımlarla yönetilen hizmet sağlamak ve ihtiyaca uygun bir altyapı ve yönetilen hizmet tasarımı sunmak öne çıktı. AgeSA'nın ihtiyacına uygun genel ve özel bulut çözümü oluşturan SabancıDx, herşeyi hizmet (XaaS) olarak verdiği yönetilen hizmetler metot ve modeli ile hizmetleri sağlamaya başladı.
Taraflar arasında yenilenen sözleşme paralelinde Yönetilen Hizmet Modeli de uçtan uca olacak şekilde AgeSA'nın iş ihtiyaçlarına göre yapılandırıldı. Bulut bilişim odaklı bilgi ve becerileri artırma hedefi ile SabancıDx, eğitimler ve atölyeler ile yetenek sayısını istikrarlı biçimde arttırıyor. AgeSA'nın ihtiyaçları ışığında servis yönetimi standartları çerçevesinde de yatırımlarını artıran SabancıDx, sadece bugünün değil, geleceğin de ihtiyaçlarına yanıt verecek teknolojik altyapıları hazırladı, yeni mimariye geçiş için en uygun planları iş birliği ile oluşturdu.

KÜRESEL ETKİNLİK GÜÇ KAZANACAK

SabancıDx, çevik yaklaşımı iş süreçlerinin bir parçası haline getirdi. Bunun bir parçası olarak günlük rutinleri robotlar, yapay zekâ, makine öğrenme teknolojileriyle işletmek de SabancıDx için 'güçlenen kurumsal çeviklik' anlamını taşıdı. Hayata geçirdiği proje kapsamında isttikrarlı olarak yeni otomasyon süreçlerini devreye alan SabancıDx, kurumsal vizyonu paralelinde ve yetkin insan kaynağının gücüyle küresel etkinliğini pekiştirmeyi hedefliyor. Hizmet yelpazesinin her başlığını büyüterek, hem Türkiye'de hem de global arenadaki varlığı güçlendirmek kurumsal öncelik olarak öne çıkıyor.



Snapbytes Genel Müdürü
Hasan Kaya

Snapbytes, AgeSA Yazılım Geliştirme Süreçlerini İyileştirdi

Snapbytes'ın AgeSA ile DevOps alanında yaptığı işbirliği ile, günümüz yazılım geliştirme süreçlerindeki dinamizmin ihtiyaç duyduğu modern altyapılar ve bunları destekleyecek yöntemleri hayata geçirildi. Böylelikle çevik yazılım geliştirme süreçleri daha yönetilebilir, ölçeklenebilir ve ölçülebilir hale geldi.

Snapbytes, Atlassian ekosistemindeki derinliğinin yanı sıra ITSM ve DevOPS uygulamalarındaki bilgi ve deneyimiyle dikkat çeken, hızla büyüyen bir şirket. Bugün Marketplace eklentileriyle 90 ülkede 4 bin müşteriye ulaşmış durumda ve tüm bu eklentiler aktif olarak tam kapasite kullanılıyor. Kurumların çevik dönüşümlerinden en yüksek

faydayı sağlamaları ve fikirden ürüne giden yolu kısaltmaları, Snapbytes'ın en büyük hedeflerinden birini oluşturuyor. Bu amaçla müşterinin operasyonu içinde yer alması gereken en doğru bileşen Snapbytes tarafından daha önce üretilmemiş ise, Atlassian Marketplace üzerinden sunulan danışmanlık aracılığıyla yüzlerce bileşenden en doğru olanı seçilerek projeye zaman-maliyet dengesi gözetilerek uyarlanıyor.
Şirketin İngiltere ofisi Cheshire'da, Türkiye ofisi Boğaziçi Üniversitesi Teknoloji Geliştirme Bölgesi, BÜDOTEK Teknopart'ta yer alıyor.

Snapbytes'in en önemli hedefleri arasında orta vadede ürün ve hizmetleriyle yurtdışında da genişlemek yer alıyor. Bu hedefe stratejik iş ortaklıklarıyla başlayıp, yeni şubelerle devam eden bir plan dahilinde ilerliyor. Şirket bunun yanı sıra özellikle dijital dönüşüm, teknolojik altyapı ve hizmetlerin buluta transferi konusunda var olan talebi yönetmek için çeşitli adımlar atıyor ve Türkiye pazarı öncelikli olacak şekilde yeni hizmet alanları tasarlıyor. Bu noktada Atlassian Cloud Migration hizmetlerinin çeşitliliği önemli bir rol oynuyor. Snapbytes, Atlassian Cloud Migration hizmetleri alanındaki faaliyetleriyle Atlassian takvim yılına göre 2023 sezonu kapanışında, Atlassian META bölgesinde En Çok Bulut Geçişi Yapan Partner ödülünün sahibi oldu.

AgeSA'nın Yazılım Geliştirme Döngüsü Emin Ellerde

Snapbytes, AgeSA bünyesinde geliştirilmekte olan çok sayıda uygulamanın yazılım geliştirme süreçlerini, güçlü Atlassian ekosistemini ve DevOps araçlarını harmanlayarak, verimli ve ölçülebilir hale getiriyor. Süreçler ve ürünlerdeki uzmanlıkları, Jira üzerinden taleplerin oluşturulmasıyla başlayan yazılım geliştirme döngüsünün, Çevik metodolojileri ve DevOps pratikleri ile kaliteli ve hızlı bir şekilde son kullanıcıya ulaştırılmasına kadar sürdürülmesini sağlıyor.
Ek olarak Snapbytes tarafından AgeSA için özel olarak geliştirilen Atlassian uygulamaları, bu döngülerin sürekli ölçülerek iyileştirme noktalarının belirlenmesine imkan sağlıyor.

Atlassian ürünleri, IT süreçlerinin ihtiyaç duyduğu ve kullandığı proje takip ürünü anlayışının ötesinde, tüm kurumun üretim hattını ve operasyonunu merkeze alan, işbirlikçi çalışmaya katkı sağlayan bir çözüm olarak konumlandırıldı. Tüm Jira bileşenleri, AgeSA'nın süreç takip ve ölçme hedeflerine göre yeniden kurgulandı ve özelleştirildi. AgeSA'ya Kanban modeli uygulamasına özel ekranlar ve akışlar tasarlandı. Böylelikle çözüm hatlarının her noktasında kaynak kullanımı, verimlilik, talep durumları, canlıya çıkış hızı ve hatta kayıpların dinamik takibi ve değer çıktısı takip edilebilir hale getirildi. Bu yaklaşım sayesinde de Covid-19 pandemi dönemi ve uzaktan çalışmaya geçiş, operasyonel işleyişi etkilenmeden sağlanabildi.

Büyük Ölçekli Yazılım Süreçlerini İyileştiriyor

Değişim ve gelişimin teknoloji bazlı işlerin ayrılmaz bir parçası olduğuna inanan Snapbytes, AgeSA ile yakın çalışmalarına devam ederek, proje, talep, sürüm yönetimi, çevik süreçler ve DevOps çerçevelerinde yeni özellikler ve iyileştirmelerle yolculuğunu sürdürüyor. AgeSA ile çalışmalarda adreslenen ana ihtiyaç, büyük ölçekli yazılım geliştirme süreçlerini kaliteli, verimli ve ölçülebilir hale getirmek oldu. Bu amaçla Portföy/Program/Proje Yönetimi, Yazılım Talep Yönetimi, Scrum/Kanban, Çevik Süreçler, DevOps ve Sürüm Yönetimi ana başlıklarda çalışmalar yapıldı ve yapılmaya devam ediliyor.



AgeSA'da süreçler için temel platform olarak Atlassian Jira Software ürünü kullanılıyor. Jira Software, özellikle yazılım geliştirme süreçleri için özelleşmiş olup, Scrum ve Kanban metodolojilerini kullanıcı dostu arayüzlerle geliştiricilere sunuyor. Ek olarak Jira platformu, süreç tasarımı için zengin ve özelleştirilebilir bir altyapı sağlıyor. Bu sayede, Scrum/Kanban ekiplerinin süreçlerini Proje, Portföy, Talep yönetimi gibi diğer süreçlerle birleştirerek, tüm yazılım geliştirme döngüsünü tek bir platform üzerinden yönetme imkânı sağlanıyor.

DevOPS Sürecini Destekliyor

Jira, desteklediği Open Platform politikası ile, firmaların özelleşmiş ihtiyaçlarını da adresliyor. Bu özelleşmiş ihtiyaçlar için Atlassian Marketplace üzerinde 5 binden fazla uygulama bulunuyor. Bunlardan ihtiyaç duyulanlar Jira Platformuna eklenerek Jira'nin zengin kabiliyetleri daha da genişletilebiliyor. Buradaki uygulamaların yetmediği noktalarda özel uygulama yazmak da mümkün.

Snapbytes, Atlassian uygulama geliştirme alanındaki geniş tecrübe ve bilgi birikimini AgeSA'nın kullanımına sunuyor. Örneğin portföy yönetimi kapsamında OPEX/CAPEX takibi, KPI ölçümleri için özelleşmiş raporlar, vb. konulardaki ihtiyaçları, AgeSA için geliştirilen özel Jira uygulamaları ile adresleniyor. AgeSA'da Jira'ya ek olarak, sürüm yönetimi ve yazılım geliştirmenin önemli bileşeni Atlassian Bitbucket ve bilgi paylaşımı ve işbirliği platformu olan Atlassian Confluence ürünleri de kullanılıyor. Snapbytes bu ürünlerin verimli kullanımını, DevOps ve yazılım geliştirme süreçlerine entegrasyonunu, bakımını ve yönetimini üstleniyor.

AgeSA gibi çok sayıda uygulamanın geliştirildiği firmalar için DevOps pratiklerini uygulamak günümüz yazılım dünyasının olmazsa olmazlarından biri. Snapbytes, AgeSA'yı çıktığı DevOps yolculuğunda yaklaşık 3 yıldır desteklemenin memnuniyetini yaşıyor. Bu bağlamda DevOps altyapı ve standartlarının oluşturulması, DevOps'un önemli pratiklerinin hayata geçirilmesi gibi konularda öncü roller alarak dönüşümü destekledi ve desteklemeye devam ediyor.

Ekiplerin Uyumu Başarıyı Getirdi

Snapbytes, 2018 yılından beri AgeSA ile beraber çalışıyor. Her iki şirket de sürekliliğin ve başarının temel koşulunun takım çalışması olduğuna inanıyor. Her iki şirket ekibinin tek takım olarak aynı hedefe ilerlemesi, proje özelindeki başarıyı sağladı. İş talep eden ve işi karşılayan iki ekibin farklı bakış açıları ve bilgi birikimleri ile birbirini tamamlaması sayesinde



sağlıklı, sürdürülebilir bir takım ve proje yapısı ortaya çıkmış oldu.

Kurumsal bir yapı içerisinde çevik dönüşüm ve takip edilebilir ve yönetilebilir süreçlerde AgeSA'nın vizyonu ile Snapbytes in Atlassian ve DevOPS ürünlerindeki yetkinliğin bir araya gelmesi, birbirini besleyen bir çalışma ve gelişim ortamı sağladı. Snapbytes ürün fikir ve uygulamalarının bir kısmı AgeSA ile çalışma sırasında ortaya çıktı ve AgeSA özel uygulamalarından çıkıp ürüne doğru evrildi. Easy Integrations eklentisi bunun güzel bir örneği.

Yönetilebilir, Ölçeklenebilir, Ölçülebilir Sonuçlar

AgeSA ve Snapbytes'ın çalışmaları sonucunda departmanlar arası işbirliği artarken, ölçülebilir, anlık durum analizi yapılabilir, uçtan uca entegre bir süreç yönetim altyapısı oluşturuldu. Bu vesileyle gelişme alanları, değer çıktısı daha iyi görülebilir ve planlanabilir hale geldi. Proje Yönetimi ile Operasyonel ve Yazılım ekipleri aynı bakış açısı altında toplandı. Bir başarı kriteri olarak KPI'lar ile iş yönetimi öncelikleri birbirine yaklaştı. Bilgi paylaşımını ve sürekli gelişmeyi tetikleyerek, çevik ve etkin bir organizasyon dönüşümüne katkı sağlamak mümkün oldu. Sonuçta daha çevik, etkin, kaliteli, işbirliğini artıran, iş süreçlerini kolaylaştıran, kaynakları daha etkin kullanan, sürdürülebilir bir kurumsal yönetimi sağlamak projenin ana çıktıları arasında yer aldı.

Dijital Dönüşüm Programı teması kapsamında başlayan işbirliği, yüksek standartları ve teknik mükemmelliği işletme olarak doğası haline getiren AgeSA tarafından da yüksek memnuniyet geri dönüşü ile desteklendi ve sürecin başarısına dair vurgu sıklıkla dile getirildi. Snapbytes'ın ITIL sertifikasyonu ile yetkinliği, müşteri odaklı hizmet yönetimi yaklaşımı, AgeSA için de kritik bir önem ve öncelikle kabul gördü. Böylelikle proje dahilindeki çok sayıda entegrasyon, çoklu paydaş yönetimi ve yanal düşünme becerileri, karşılıklı ekiplerin yüksek düzeydeki uyumu ile kusursuza yakın bir şekilde gerçekleşmiş oldu. Atlassian ürün setleri kullanılarak, titizlikle planlanan ve tamamlanan görevler zamanında ve bütçesi dahilinde, herhangi ek bir maliyet ve teknik sürprizle karşılaşılmadan işlevsel hale geldi. İşbirliğindeki bu yüksek uyum, yılın en iyi tedarikçi ödülünü de beraberinde getirdi.

Snapbytes'ın AgeSA ile DevOps alanında yaptığı işbirliği ile, günümüz yazılım geliştirme süreçlerindeki dinamizmin ihtiyaç duyduğu modern altyapılar ve bunları destekleyecek yöntemleri hayata geçirildi. Böylelikle çevik yazılım geliştirme süreçleri daha yönetilebilir, ölçeklenebilir ve ölçülebilir oldu.



adesso Türkiye
Servis Yöneticisi
Öykü Yener



adesso Türkiye
Servis Yöneticisi
Pınar Seke



adesso Türkiye
Servis Yöneticisi
Tuğba Tezer



adesso Türkiye
Servis Yöneticisi
Yasin Aksu

adesso ve AgeSA, uyum içinde çözüm ortaya koyuyor

Avrupa'nın önde gelen BT hizmet sağlayıcılarından olan ve 10 bin çalışanıyla 15 farklı ülkede faaliyet gösteren adesso Grubu'nun yüzde 100 iştiraki olarak 2013 yılında kurulan adesso Türkiye, müşterilerine yazılım geliştirme ve BT danışmanlığı hizmetleri sunuyor. AgeSA ile uzun soluklu iş birliğinin yanı sıra birçok sektör lideri firmayla çalışan adesso Türkiye, Avrupa pazarına SmartShore markasıyla yazılım geliştirme ihracatı gerçekleştiriyor. Uzaktan çalışma modeliyle bugün Türkiye'nin 40'a yakın ilinde 550'nin üzerinde çalışanıyla faaliyet gösteren adesso Türkiye, adesso Grubu'nun en önemli yetenek merkezlerinden biri olarak kabul ediliyor.

adesso ve AgeSA işbirliği sadece teknoloji ve yetkinliklerin bir yansıması değil, aynı zamanda iki şirket ve ekipleri arasındaki uyumun bir göstergesi niteliğinde.

Dijital dönüşüme katkı sağlamak amacıyla adesso Türkiye, müşterilerine sadece dijital dönüşüm hizmeti sunan bir yönlü teknik paydaş olmaktan çıkıp, kendini uzun ömürlü bir "Dijital Dönüşüm Partneri" olarak konumlandırıyor. adesso'nun "İş, İnsan, Teknoloji" üçlemesine dayanan bu bütüncül anlayışı, sadece teknolojiye odaklanmanın ötesinde kültürel bir değişim sürecini de vurguluyor. Bu yaklaşım, dijital dönüşümün daha derin, kapsamlı ve sürdürülebilir bir boyut kazanmasına yardımcı oluyor. Kuruluşunun 10. yılında sektör liderlerine sunduğu danışmanlık hizmetlerinin kapsamını geliştirerek adWISE çatısı altında birleştiren adesso Türkiye, dijital ve çevik dönüşümden bulut tabanlı hizmetlere, mobil uygulamalardan endüstriyel sistem yazılımlarına kadar çok geniş bir yelpazede tanımladığı 25 mikro danışmanlık hizmetini

30’un üstündeki danışman kadrosuyla sunuyor. adesso Türkiye, 2020 ve 2022 yıllarının Bilişim 500 listesi “Uluslararası Merkezli Üretici/Üretici Temsilcisi Sektörel Yazılım” kategorisinde birinci sırada yer aldı.

Kapsamlı iş birliği meyvelerini veriyor

AgeSA ile yapılan dijital dönüşüm projelerinde adesso, çalışmalarına "Interaction Room" adı verilen bir dizi çalıştay ile başladı. Bu çalıştaylar, Almanya'daki Ruhr Enstitüsü danışmanları ve AgeSA üst yönetiminin katılımıyla gerçekleştirildi ve tüm paydaşları bir araya getirdi. AgeSA ile Türkiye'de ilk kez uygulanan metodolojinin temel amacı, dijital dönüşüm projesinin erken aşamalarında iletişimi ve koordinasyonu şekillendirmek, görselleştirme odaklı bir yaklaşım kullanılarak, bir firmanın iş süreçleri, partnerleri, temas noktaları ve teknolojilerini anlamak ve bu alanlarda iyileştirmeler veya dönüşümler sağlanmasına destek olmaktı.

2017 yılında adesso Türkiye ve AgeSA iş birliği, Dijital Sigorta Satış Yönetimi Platformu Bi’Tıkla'nın temellerinin atılmasıyla başladı ve zaman içinde Hayat Sigortası ürünlerinin bu platformda yer alması ve birçok yenileme projesiyle büyüdü. 2023 yılı itibarıyla, Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) ürünleri de platform kapsamına alınarak, müşterilere finansal geleceklerini şekillendirme için yeni fırsatlar sunulmuş oldu.

Bi’Tıkla ile müşterinin nabzını tutuyor

Bi’Tıkla Satış Platformu, gerek satış kullanıcılarına gerekse müşterilere üstün bir deneyim sunmak amacıyla özenle tasarlanmış bir platform. Bu platform, AgeSA’nın müşterilerine en uygun sigorta ürünlerinin önerilmesine olanak tanıyor. Aynı zamanda müşteri verilerinin gizliliği ve güvenliği büyük bir hassasiyetle ele alınarak, ilgili veri güvenliği protokollerine tam uyumlu bir şekilde saklanıyor. Operasyonel süreçlerin izlenmesi ve yönetilmesi açısından da Bi’Tıkla, son derece etkin bir araç sunuyor. Bu sayede sigorta işlemleri daha düzenli ve verimli bir şekilde yürütülebiliyor ve sürecin her aşaması yakından takip edilebiliyor.

Bi’Tıkla platformunda sunulan önemli bir yenilik biometrik imza entegrasyonu oldu. Bu özellik, sigorta başvurularının günler süren karmaşık süreçler yerine dakikalar içinde tamamlanmasını mümkün kıldı. Ayrıca, Bi’Tıkla Satış Platformu'nun AgeSA Mobil ile entegrasyonu, müşteri takibi açısından büyük avantajlar sundu. Bu entegrasyon sayesinde müşterilerin davranışları ve tercihleri daha yakından takip edilerek, daha iyi hizmet sunma ve müşteri memnuniyetini artırma fırsatları ortaya çıkmış oldu. Bu iş birliği sadece teknoloji ve yetkinliklerin bir yansıması değil, aynı zamanda
iki şirket ve ekipleri arasındaki uyumun bir göstergesi niteliğinde.

AgeSA Mobil ile tek noktadan çözüm

AgeSA çalışanlarının ve 50’den fazla müşterinin test aşamasına dahil olduğu süreç sonucunda tasarlanan AgeSA Mobil projesi, müşterilerin tüm Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortası işlemlerini tek uygulama üzerinden gerçekleştirmelerine olanak sağlıyor. AgeSA müşterisi olmayanlar, kendileri için en uygun birikim veya sigorta ürününü belirleyip, kolayca başvuruda bulunabiliyor. Proje kapsamında AgeSA tarafından hazırlanan kullanıcı deneyimi ve uygulama tasarımı; yeni, performanslı ve stabil transformasyon mimarisi ile entegre edildi ve yeni nesil modern mobil mimari üzerinde iOS ve Android için native olarak geliştirildi.

AgeSA Mobil, sürekli iyileşme prensibi ile, her yeni güncellemede müşterilerine daha da zengin bir deneyim sunuyor. Ayrıca, size hayalinizdeki emekliliği yaşamanız için ne kadar katkı payı ödemeniz gerektiğini gösteren oyunlaştırılmış bir tasarımla, devlet katkısından en iyi şekilde yararlanabiliyorsunuz.

Yeni nesil çağrı merkezi projesi fark yaratıyor

Bir diğer çözüm olan Yeni Nesil Çağrı Merkezi projesi, müşterilerin bilgi ve işlem taleplerini ilk temasta karşılamak için yenilenmiş altyapı, yenilikçi ve kullanıcı dostu fonksiyonlar sunan bir proje olarak dikkat çekiyor. Agile/Scrum metodolojileri kullanılarak ilk yıl sonunda kullanıma başlanan ve iteratif olarak modül modül ilerlenerek canlıya alınan proje, 3 Mart 2023 tarihinde başarıyla tamamlandı. Proje kapsamında, mevzuat yükümlülükleri ve şirketin stratejik hedefleri doğrultusunda yeni süreç, ürün, hizmet ve fonksiyonlar hayata geçirildi. Ayrıca, eski çağrı merkezi sisteminden yeni nesil çağrı merkezi sistemine sorunsuz bir geçiş sağlandı. Bu sayede hem müşteri memnuniyeti artırıldı, hem de çağrı merkezi temsilcilerinin iş yükü azaltıldı.



Payten Türkiye Ülke Lideri ve Paratika CEO'su
Burak Kutlu

Payten, AgeSA ödeme altyapısını geleceğe taşıyor

Türkiye ve yurt dışında sanal POS altyapısı sunduğu 27 banka ve 50 binin üzerinde üye işyerinin yıllık 1,2 milyarın üzerinde e-ticaret işlemine ve aylık 5.5 milyondan fazla tokenizasyon işlemine aracılık eden Payten Teknoloji, şirketlerin gelişen ihtiyaçlarına cevap veren tam kapsamlı çözümleri tek yerden sunma yaklaşımıyla hareket ediyor. Türkiye'de ödemeler sektöründe 24 yıllık tecrübesi bulunan Payten Teknoloji, İTÜ Teknokent'te yer alan Ar-Ge merkezinde Türk mühendis ekipleriyle geliştirdiği ve fintek sektöründe öncü olan ürünleriyle müşterilerine değer katmaya devam ediyor.

AgeSA ve Payten arasında canlı ve yaşayan bir döngüye sahip, güvene dayalı bir iş birliği bulunuyor. İki firmanın ekiplerinin arasındaki enerji, ödeme sistemlerine odaklı gerçekleştirilen projelerin niteliğine ve kalitesine de yansıyor.

Payten Teknoloji ve AgeSA'nın işbirliği yaklaşık bir yıl önce başladı. Proje genç olmasına rağmen kurulan ödeme ekosisteminin verimliliğinin de etkisiyle AgeSA'nın yüksek işlem hacimlerine ulaşması, bugün iki firma arasındaki yatırımı daha farklı bir düzeye taşıdı.

Payten Teknoloji'nin projeye başlarken ilk etapta amacı; AgeSA'nın motivasyonu ve hedefleri doğrultusunda artan işlem hacimlerini kolayca yönetebileceği, başarılı işlem oranları ve satış dönüşümlerini artıran, müşteri memnuniyeti ve sadakatini sağlayan, uzaktan ödeme almayı kolaylaştıran ve özgürleştiren, zaman ve maliyet tasarrufu sağlayan merkezi bir e-ödeme ekosistemi sunmaktı.

Bunun için çalışmalara öncelikle AgeSA'nın ödeme süreçlerinin dijitalleşmesi ve işlem yönetiminin daha kolay ve verimli hale getirilmesi amacıyla başlandı. Payten Teknoloji'nin ilk etapta sunduğu özellikler ve avantajlarla Türkiye'nin en geniş kapsamlı ödeme geçidi çözümü olan Payten Payment Gateway'in hazır bağlantıları sayesinde tek entegrasyonla, tek arayüz üzerinden AgeSA'nın tercih ettiği bankanın sanal POS'ları tek merkezde toplandı. Böylece tüm ödeme noktalarının tek yerden yönetilebilmesine imkân tanıyan, esnek, özgür ve kârlı bir e-ödeme ekosistemi tasarlandı. Bu yatırımla AgeSA artık sanal POS'larını ayrı ayrı yönetmek yerine tek portal üzerinde kendi e-ödeme ekosistemini oluşturabiliyor, yeni ödeme sistemlerini de bu yapıya kolayca entegre ederek hemen kullanmaya başlayabiliyor.

Prim tahsilatları artık daha hızlı ve güvenli

AgeSA sigorta ürünlerini satın almak ya da poliçelerini yenilemek isteyen kullanıcılar, artık tüm işlemlerini acentelere gitmeye gerek kalmadan mobil uygulamalar üzerinden gerçekleştiriyor. Ödeme kanalları ve yöntemlerinin çeşitlenmesi müşteri tarafında kolaylık, esneklik, özgürlük gibi birçok avantajı sunarken, sigorta şirketleri açısından ise ciddi riskler barındırıyor. Sigorta ürünü satın almak isteyen kullanıcıların kişisel ve kart bilgilerinin güvenilirliği gibi riskler bu tabloda öne çıkıyor.

Projede AgeSA ve müşterileri için, ödeme akışında hiçbir güvenlik riskine geçit vermeyen üst düzey bir güvenlik ortamı yaratıldı. Payten'in en üst seviye uluslararası güvenlik standardı PCI DSS Level 1 uyumlu altyapısında, tokenizasyon teknolojisiyle sunduğu kart saklama çözümü ile AgeSA da, Payten aracılığıyla 3D Secure 2.2 kart doğrulama işlemi yaparak ve poliçelerini çok daha güvenli bir şekilde oluşturabileceği, sigorta prim tahsilatlarını daha güvenli ve hızlı gerçekleştirebileceği bir ödeme altyapısına kavuştu. Bu altyapı ile AgeSA, herhangi bir tahsilat ya da ön provizyon blokesine gerek kalmadan, 3D Secure 2.2 ile müşteri kart bilgilerini doğrulayarak, ayrıca kişisel ve kart bilgileri gibi hassas verilerin sızması riskine geçit vermeyen bir altyapı üzerinden; milyonlarca kullanıcısına zamanı gelen sigorta ödemelerini tek dokunuşla, hızlı ve en güvenli şekilde yapma imkânı tanıyor.

Ödeme süreçleri, yaşayan bir döngüye dönüşüyor

Teknolojinin gelişimi ve müşteri beklentilerinin artması sonucunda rekabet avantajı sağlamak için sürekli iyileştirme yapma ihtiyacı bir işletmenin vazgeçilmezleri arasında. Ödemelerin dijitalleşmesi yolculuğunda AgeSA'nın en yakın teknoloji paydaşı olan Payten, 24 yıllık bilgi birikimi ve Ar-Ge gücüyle müşterisinin daima yanında yer alıyor. Entegre çözüm ve özellikleri bakımından oldukça geniş bir kapsama sahip Payten Payment Gateway, modüler yapısı ile AgeSA'nın ihtiyacını birçok noktada karşılamasının yanı sıra, sigorta sektörünün sürekli gelişen mevzuat ve regülasyonlarına uyum sağlıyor. Bu aşamada AgeSA, tüm ihtiyaçları için Payten Ar-Ge ekibiyle birlikte gereken özelleştirmeleri sağlayarak, ihtiyacını tam olarak karşılayan, uçtan uçtan verimli bir altyapıya kavuştu. Payten Teknoloji, tüm bu çözümlerle beraber müşterilerine sunduğu ödeme danışmanlığı hizmetinin yanı sıra başvurudan itibaren her süreçte ihtiyaç duyulan her noktada 7/24 canlı destek ile de Agesa'nın yanında yer alıyor.

Ödeme yönetimini kolaylaştıran AgeSA, zaman ve maliyet tasarrufu sağladı. AgeSA farklı kategorilerdeki poliçeleri için ayrı sanal POS'lardan ödeme alıyor, gereğinden fazla teknik operasyon eforu harcıyor ve yüksek maliyetlerle karşı karşıya kalıyordu. Buna karşılık Payten Payment Gateway ile AgeSA, artık tüm ödemelerini tek platformdan daha az eforla ve yüksek verimlilikle yöneterek, operasyon ve maliyet avantajı elde ederken, müşterilerine de daha iyi bir ödeme deneyimi sunabiliyor. Yöneticiler süreci daha iyi takip edebildiği için satış ve finansal performans değerlendirmelerini daha kolay yapabiliyor.

Ödeme güvenliği emin ellerde

Sigorta şirketleri için maksimum güvenliği sağlamak önemli bir zorunluluk. Sigorta poliçeleri düzenlenirken; ödemenin her noktasında müşteri bilgilerini gözeten, sahtekarlığa karşı gerçek zamanlı ve yapay zeka destekli etkin önlemler sunan hızlı ve güvenli çözümler ön plana çıkıyor. Sigorta şirketleri için finteklerle yapılan iş birlikleri ile, ödemeler konusunda yüksek altyapı yatırımlarının yükü altına girmeden, güvenli ortamda kart saklama, tekrarlayan ödemeleri alma gibi işlemler hızlı ve güvenli şekilde gerçekleştirilebiliyor. AgeSA'nın da ödeme süreçlerine en üst seviyede güvenlik sağlayan, Payten Payment Gateway'in PCI-DSS Level 1 uyumlu kart saklama entegrasyonu, ödeme maliyetlerini düşürürken, başarılı işlem oranının artmasına da katkıda bulunuyor.

Payten Teknoloji, müşterinin herhangi bir talep ya da sorununu hızlıca çözebileceği, e-ödeme uzmanlarından oluşan ekipler tarafından sağlanan 7/24 canlı destek hizmetini sunuyor. Bu sayede müşterinin de hizmet sağlanan her süreçte ihtiyaç duyduğu her anda yanında olarak, pürüzsüz bir ödeme yönetimi süreci deneyimlemesi sağlanıyor.





AGESA'DAN YEPYENİ BİR HAYAT SİGORTASI;

HER İHTİMALİN SİGORTASI!

Hayatın ne getireceğini bilemezsiniz, ama AgeSA'nın
Her İhtimalin Sigortası ile hazır olun. Hayatın esnekliğiyle uyum
sağlayan, poliçe süresi sonunda prim iadesi avantajı sunan
Her İhtimalin Sigortası, AgeSA'yla yanınızda!



- Düzenli Ödeme **Prim İadesi**
- Maluliyet, Vefat, **Yaşam Teminatı**
- **Düşük Kesinti** Oranı
- Prim Ödemelerine **Ara Verme Opsiyonu**

agesa.com.tr | 444 11 11

AGESA



AGESA'DAN YEPYENİ BİR HAYAT SİGORTASI;

HER İHTİMALİN SİGORTASI!

Hayatın ne getireceğini bilemezsiniz, ama AgeSA'nın
Her İhtimalin Sigortası ile hazır olun. Hayatın esnekliğiyle uyum
sağlayan, poliçe süresi sonunda prim iadesi avantajı sunan
Her İhtimalin Sigortası, AgeSA'yla yanınızda!

- Düzenli Ödeme **Prim İadesi**
- Maluliyet, Vefat, **Yaşam Teminatı**
- **Düşük Kesinti** Oranı
- Prim Ödemelerine **Ara Verme Opsiyonu**



agesa.com.tr | 444 11 11

AGESA