

CxO

YUVARLAK MASA

Sponsor

4me

## Hizmetlerin kalitesinin ve maliyetinin ölçümü...

BThaber tarafından gerçekleştirilen CxO Yuvarlak Masa Toplantıları'nın üçüncüsü 10 Mart günü, tarihi kimliği ile ön plana çıkan Pera Palas Oteli'nde gerçekleştirildi. "BT Yönetimi - Hizmetlerin Kalitesi ve Maliyetinin Kontrolü" başlıklı etkinlik, farklı sektörlerde yer alan kuruluşların teknoloji liderlerine ev sahipliği yaptı. 4me firmasının sponsor olduğu ve moderatörlüğünü BThaber Yayın Koordinatörü Ayhan Sevgi'nin yaptığı etkinlikte; kurum ve şirketlerin BT birimlerinin dışarıdan aldıkları hizmetler, iç birimlere sundukları hizmetler ve şirketlerin farklı iş birimlerinin dışarıdan aldıkları hizmetlerin ölçülmesi konusunda verdikleri destekler ele alındı.

Yoğun kar yağışına rağmen ilgi gören etkinlikte, yöneticiler konuşmaların ardından verilen öğle yemeğinde de bilgi alışverişinde bulundular.

### Katılımcı CxO'lar

- Alper Cumhuri Albayrak – CIO – Gelecek Varlık Yönetimi
- Arcun Tanju – CIO – İGDAŞ
- Baki Çubuk – IT Direktörü – Dorak Holding
- Bülent Parlakol – CIO/CDO – Gedik Yatırım
- Gürkan Taşkıran – CIO – KİĞİLİ
- Hakan Cem Topal – Dijital Dönüşüm Yöneticisi – Flokser
- Harun Aksöz – CIO – Gözalan Grup
- Kurtuluş Yavuz – CIO – Tekfen Holding
- Mustafa Meral – CIO – TEV
- Serkan Durukan – CIO – Dedeman



## CxO

## Yuvarlak Masa

# Ekosistemde artık küçük oyunculara da yer var

**Bülent Parlakol**  
Gedik Yatırım CIO'su



“Hizmet” kavramı artık profesyonel hayatımızın ve işletmelerimizin vazgeçilmez bir parçası haline geldi. Hizmet almak ise artık standart bir satın alma aktivitesinin ötesinde, bir iş birliği ya da ortaklık modeli kurmak anlamına geliyor. Özellikle finans sektöründe çok farklı ürün ve hizmet sağlayıcılardan oluşan bir ekosistem var. Hiçbir kurum her şeyi kendi kendine yapacak bir kurgu içerisinde olamıyor, hepimiz iş birliklerine açık olmak durumundayız. Bu sayede farklı bakış açılarının, yenilikçi iş modellerinin de önü açılıyor.

Elbette bu iş birliği modellerinde en başta gelen ve en çok dikkat edilen nokta alınacak hizmetin ihtiyacımızı kaliteli bir şekilde ve uygun maliyetle karşılıyor olması. Ancak değerlendirme ve karar verme aşamasında çok zaman tek kriterimiz bu olmuyor. Kalite ve maliyetin ötesinde ön plana çıktığını düşündüğüm ve değinmek istediğim üç başlık var.

Bunlardan ilki “geleneksel” ya da “yenilikçi” yaklaşımlar arasında bir tercih yapılması durumu. Bu ayrım birçok yerde bir karar noktası olarak karşımıza çıkabiliyor. Özellikle kurumsal yapılarda bir iş ortağı seçiyorsanız bazen maliyete bile bakmaksızın güvenilirlik, sürdürülebilirlik, tecrübe ve referanslar önemli hale gelebiliyor. Ama bazen de bu kadar geçmişi ya da tecrübesi olmayan, ancak işini doğru yapabilme potansiyeline sahip, nispeten daha küçük ve daha yeni tedarikçilere, hizmet sağlayıcılara da fırsat vermek gerektiğini düşünüyorum. Bunun biraz riskli bir yanı olsa da yenilikçilik adına ekosisteme önemli katkı sağlayan ve değer yaratan birçok başarılı örneğini geçmişte ve günümüzde görüyoruz.

İkinci bir başlık olarak “ihtiyaç” tarifini ele almak gerekiyor. Çok zaman ihtiyacı kendimiz belirliyor ve sadece buna odaklanıp bunu

karşılacak iş ortaklarını bulmaya yöneliyoruz. Burada bakış açısını biraz daha genişletmek gerektiğini düşünüyorum. Bazen karşımıza öyle şeyler çıkıyor ki bambaşka bir ürün ya da hizmet henüz farkında olmadığımız ihtiyaçlarımızı bize göstermeye başlıyor. Yani çok zaman ihtiyaç ürün ya da hizmeti ortaya çıkarırken, bazen de ürün ya da hizmet ihtiyacı yaratabiliyor. Son başlık olarak da “uyum” konusuna değinmek istiyorum. Birbiri ile özellikle uzun süreli bir model ile iş birliği halinde olan yapıların kimyalarının tutması gerekiyor. Elbette profesyonellik çerçevesinde bu iş birliğinin tüm kuralları ve prensipleri belirleniyor. Ancak bu çerçevede birlikte iş yapan ekiplerin uyum içerisinde çalışması bu iş birliğinin verimli olmasındaki en önemli başarı faktörü. Bu nedenle, sadece karar vericilerin değil, birlikte çalışacak olan ekiplerin uyumu da son derece önemli ve gerekli.

# IT'yi bir birim gibi değil, bir şirket gibi yönetmek lazım

**Gürkan Taşkıran**  
Kişili IT Direktörü



Biz IT olarak konuyu ikiye ayırıyoruz. Hizmet alıcısı ve çok ciddi hizmet vericisiyiz. O yüzden IT'yi, diğer departmanlar gibi değil, şirket gibi yönetmek lazım. Bunu da net olarak şirketin ortaya koyması gerek. Yani bir İK departmanı gibi IT'yi yönetirseniz olmaz. Türkiye'de 250, yurtdışında 50 mağazamız var. Bu şu demek: Bin tane uç kullanıcımız var. O yüzden hem dışardan aldığımız hem içerden aldığımızı servis yönetimini bilgi anlamında değerlendirmemiz lazım. Kurumlar genelde sorun anında bize geldiği için IT'de de genelde yaptıkları ile değil, bir maçtaki kaleci gibi yapmadıklarıyla değerlendiriliyor. 89 dakika top tutarsınız, 90'ıncı dakikada bir gol yediğinizde kimse o 89 dakika boyunca tuttuğunuz 20 tane pozisyonu konuşmaz, son dakikada yediğiniz

gol konuşulur. O yüzden de değerlendirme asla diğer departmanlar gibi değil. IT her zaman sübjektiftir. Bütün departmanlar bir talepte bulunuyor proje ekibine, ama bir insan kaynağı var ve herkes kendisinin proje olduğunu düşünüyor. Buraya gelmeden önce baktım 22 aktif projemiz varmış. Benim şu anda insan kaynağını yüzde 150 artırmam lazım ki projeler istenilen zamanda yetişsin. Bu mümkün değil, bu sefer de yönetimden bütçe ile ilgili problem geliyor. Bu durumda dışardan servis almaya geçiyorsunuz. Neredeyse bütün işlemlerimizi hizmet olarak alıyoruz. Altyapıdan tutun, lisanslara kadar her şey kiralama usulü ile. Bu bize avantaj sağlıyor. Karşı taraf hizmet verdiği için bu hizmetin kalitesini korumak zorunda. Sözleşme yapıyor ve bu sözleşmeyi

uzun soluklu devam ettirmesi gerekiyor ki karşı taraftaki şirketin de ayakta kalması mümkün olsun. Uzun soluklu çalışmak etik değerler korunduğunda güzel, ama bazen de garanti rahatlığı oluyor. İlk başta söylenen sözleşme yönetimi, servis kalitesini ölçümleme noktası çok kıymetli hale geliyor. Burada da yapıyoruz ama hak ettiği kalitede yapıyor muyuz, kendi adıma soru işareti koyarım. Çünkü biz de şirketleri o dönemde yaşadığımız sorunlara göre değerlendiriyoruz. O sözleşme döneminde çok kritik bir sorun yaşayıp bize aksettirmedilerse o şirketle devam ediyoruz. Sorun yaşadık, her iki tarafın da çözemediği bir sorun oldu ve çözüm uzadıysa olumsuz değerlendiriyoruz. İş biraz daha profesyonel yapabiliriz.

## CXO

## Yuvarlak Masa

# Kritik bir döneme giriyoruz!



**Kurtuluş Yavuz**  
Tekfen Holding CIO'su

Bizim temel yaklaşımımız, IT olarak sunduğumuz servisleri değerlendirerek öncelikle kritik servislerin belirlenmesi ve işe etkisinin analizinin yapılması şeklinde oluyor. Değerlendirme için kullandığımız yöntemler dışında kendi geliştirdiğimiz sistemler üzerinde de değerlendirme süreçlerini yürütüyoruz. Prensipten olarak 'işe uygun tedarikçi' seçme yaklaşımını benimsiyoruz. Bazen 10 kişilik bir şirket uzmanlığı ve esnekliğiyle o iş için en doğru tedarikçi iken başkabilir iş için uluslararası bir şirketle çalışmak doğru yaklaşım oluyor. Tedarikçi seçiminde konu uzmanı olan her konuyu değil birkaç konuya odaklı çalışan şirketleri tercih ediyoruz. Bizim yurtdışında farklı ülkelerde yürüten operasyonlarımız için bazı alanlarda uluslararası hizmet

sağlayıcılarla çalışmamız gerekiyor. Bölgesel olarak Ortadoğu, Azerbaycan, Kazakistan veya Afrika'da çok farklı dinamikler olabiliyor. Servisin değerlendirilmesi, ölçümlenebilmesi için doğru metriklerin belirlenmesi oldukça kritik. Mümkün olduğunca çok boyutlu metrikler kullanıyoruz. Bir diğer önemli konu da selfservis kullanıcı hizmetleri. Mümkün olduğunca kullanıcıların kendi işlerini kendi yapabilecekleri çözümleri artırmaya çalışıyoruz. Şu anda yapay zeka ve makine öğrenmesi ile bu alanda akıllı ve etkin çözümler üretmeye çalışıyoruz. ITSM platformları konusunda çözümler arasında büyük farkların olmadığını düşünüyorum. Özellikle kullanıcı deneyimi konusunda yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlara ihtiyaç var. İç veya dış müşteriye verilen tüm hizmetlerin

entegre bir anlayışla kurumsal bütüncül servis yönetim sistemleri (ESM) kullanarak yönetilmesi önemli faydalar yaratacaktır. Türkiye'de önümüzdeki dönemde ekonomik sorunlar ve özellikle uzman bulma ve tutma konusunda çok zorlanacağımızı ve bu konuda tüm alternatifleri değerlendirerek çözüm arayışına girilmesi gerektiğini düşünüyorum. Diğer bir konuda sadece teknolojiyi tüketen bir toplumdaki teknoloji üreten bir toplum olma çabasına girişmemiz. Seçilen ve anlamlı olabilecek alanlarda kendi çözümlerimizi üretmeliyiz. Dünyadaki enflasyon dalgası ile birlikte dolara bağlı hizmet aldığımız servisler, lisanslarda dolar bazında da artışlar olacak. Bu durum IT bütçelerini ciddi derecede zorlayacak. Yaratıcı ve etkin çözümler üretmemiz gerekiyor.

# Uzmanlarımızı artık kendimiz yetiştiriyoruz



**Baki Çubuk**  
Dorak Holding Bilgi Teknolojileri Direktörü

12 senedir Dorak Holding bünyesinde IT Direktörü'yüm. Biz Incoming Turizm yapan kendi içimizde birçok farklı sektörü barındıran bir dinamiğe sahibiz. Incoming Turizm yaptığımız için bir çok yurtdışı firması ve tedarikçisi ile çalışıyoruz. Örneğin Hilton ve IHG gibi otelcilik sektörünün öncülüğünü yapan gruplarla çalışıyoruz. Bu firmalar herhangi bir IT projenin süresine ve oluşun herhangi bir probleme verilecek destek süresine çok dikkat ediyor ve bu konuda kesinlikle taviz vermiyorlar. Bir Projenin sonlandırılması ve

hızlı bir SLA süresi ile destek verilmesine çok önem gösteriyorlar. Türkiye'de bizim bu konulara dikkat edebileceğimizi ve bu seviyelere gelebileceğimizi düşünüyorum, ama bakış açılarımız değiştirmemiz gerekiyor. Bu hem bizim açımızdan hem de bize hizmet verenler açısından önemli. Toplantı yapmanın 'Proje Yapma' bakış açısından çıkmamız. Müşteriye ihtiyacı olan ürünü, ihtiyacı olan yazılım en kısa zamanda ve SLA süresi ile destek vermemiz gerektiğini düşünüyorum. Sanırım

bunu sektör olarak birlikte değiştirmemiz gerekiyor. Bilişim sektöründe yaşanan eleman konusundaki sıkıntılara herkese katılıyorum. Sektör olarak Eleman yetişmesi ve çalıştırma konusunda ciddi problemler var. Artık ben de istihdamı yetiştirmek durumunda kaldım. Alıp yetiştirmek daha kolay geliyor. Sektörel olarak turizmde pandemiden dolayı problemler var ve bunları aşmaya, önlemler almaya çalışıyoruz. Bu konuda mücadele ettiğimizi söyleyebilirim. Bu etkinlikte konuşulan problemler ise hepimizin ortak problemi.

## CxO

## Yuvarlak Masa

# Entegrasyonlar sıkıntı olmaktan çıkıyor



**Serkan Durukan**  
Dedeman CIO'su

Yaklaşık 22 yıldan beri Dedeman Holding bünyesinde çalışıyorum. Bizim asıl olayımız hizmet. Misafirlerimize vereceğimiz hizmetin kalitesi çok önemli. Burada zaman ilerledikçe IT'nin de önemi çok ortaya çıkmaya başladı. Mümkün olduğunca da misafirlerinizi bu teknolojinin içerisine katmak istiyoruz. Benim normal şartlarda hizmet alırken bakış açım itibarıyla, hizmet aldığım şirketlere sadığımdır. Etik olarak herhangi bir sıkıntı yaratıyorlarsa genel anlamda o çalıştığım şirketlerle uzun yıllar çalışmayı tercih ederim. Bizde çok fazla sistem var ve sistemi komple kapsayan bir yapı

yok. Stoğundan yemeklerine kadar her şey için farklı farklı sistemler var ve bunların birbiriyle bir şekilde entegre olarak çalışması gerekiyor. Artık bu entegrasyonlar sıkıntı olmaktan çıkmaya başladı. Çünkü çok farklı teknolojileri araya koyuyoruz. Artık hizmet aldığımız yerlerden kendilerinin geliştirmesi gereken bir şeyi çok fazla beklemeden, bunu kendi içimizde de halledebiliyoruz. Otelcilik sektörü çok kırılğan bir sektör. Pandemide en çok etkilenen sektör biz olduk. Yönetimin de ürün tedariki ya da yeni teknolojileri içimize katmamız ile alakalı baskısı olabiliyor. Çünkü önümüzü göremediğimiz çok

nokta yaşadık seneler boyunca. Şu anda da buna benzer bir durumdayız. IT olarak bakış açımız, hizmeti dışardan alsak bile mutlaka o sistemin içerisinde net bir şekilde operasyonla çalışacak kısmını bilmemiz gerekiyor. Burada da şöyle bir sıkıntı çıkıyor. Tamam hizmeti alıyoruz, bir de kendi çalışanlarımıza sunacağız bu hizmeti. Yapıyı anlayamayabiliyorlar ya da yeni getirdiğiniz bir şeyi kullanmakta direnebiliyorlar. Bu sefer tam olarak anlatmaya çalışıyoruz. Mümkün olduğunca da operasyon içerisine girerek, onlardan daha fazlasını bilmemiz gerektiğini hissederek ona göre davranıyoruz.

# Standartlar yönetim kolaylığı sağlıyor



**Hakan Cem Topal**  
Flokser Dijital Dönüşüm Yöneticisi

Herkesin bir fikri var. Herkes 'Ben böyle istiyorum' diyor, ama arkada bunu nasıl yapacağını bilen yok. Bizim buradaki görevimiz hastanedeki başhekimlik gibidir. Satın almasını da sözleşmesini de biz yapıyor, onayını da biz veriyoruz. Ödemesini biz takip ediyor, şirket içindeki verimliliğin ölçümünü de biz yapıyoruz. IT'yi şirket gibi yönetiyoruz. Bunun yanında tabii ki destek alıyoruz, ama hizmet veya personel alırken, yurtdışına göç gibi ciddi başka sıkıntılar da var. Bu fiziksel olarak göç değil, İstanbul'da oturup, yurtdışına çalışmak gibi de olabiliyor. Bu, otomatikman sizin vermiş olduğunuz hizmeti de etkiliyor. Şu anda yurtdışına kaçışı çok ciddi sıkıntı olarak

görüyorum. Eskiden şirketler kendi arasında transfer yaparken, şimdi yurtdışı kaçışları var ve ne yapacağız bilmiyorum. Hizmet alırken SLA'ler önemli. Biz oraya ne kadar ceza maddesi yazsak da tahsil edemiyoruz, etsek dahi sonuçta o iş yapılmamış oluyor ve IT departmanı 'iş yapamadı' durumuna düşüyor. Pandemi ile beraber tam bir dönüşüm içindeyiz. Herkes evden çalışıyor. Ama insan odaklı olduğumuz için yaptığımız işin doğası sizin memnun olduğunuz o danışman şirketten ayrılıp, kendi şirketini kuruyor veya başka bir şirkete gidiyor. Bu sefer kalitesi otomatikman düşüyor. Bunu engellemek için daha büyük şirketlerle çalışmak istiyorsunuz. Biz SAP

kullanıyoruz. SAP Türkiye'nin birçok partneri var. Hayatımıza sürekli partnerler girip çıkıyor. Sürdürülebilirlik önemli ama şu anki dünyada ve şu anki şartlarda sürdürülebilirliğimiz de çok sıkıntılı. Buralardan gol yiyoruz. Çok emin olduğumuz bir şirketten ertesi gün bakıyoruz hiç memnun değiliz. Ücret daha ikinci planda kalırken, almış olduğunuz hizmetin kalitesi, içeriği, sürekliliği sizin için çok daha önemli oluyor. Örneğin outsourcete tarafında en memnun olduğum danışmanım üç seneden beri Kıbrıs'ta yaşıyor, oradan destek veriyor. Artık yerler, sınırlar ortadan kalkıyor. Ama IT'de standartlaşmaya gitmemiz lazım. Standartlar oluştuğunda yönetim daha kolaylaşıyor.

## CxO

## Yuvarlak Masa

# Yetkin personel bulmak da tutmak da zor!



Arcun Tanju  
İGDAŞ CIO'su

İGDAŞ, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin 32 iştirakinden biri ve 90 bin çalışanı ile Türkiye'nin en büyük holdinglerinden biri olarak düşünülebilir. Kendi alanında uzmanlaşmış şirketlerle 16 milyon İstanbulluya hizmet veriyor. 7 milyon abonesi var. 120 kişilik bir IT departmanımız var. Bunun iki katı da tedarikçilerden gelen proje bazında çalışan arkadaşlardan oluşan ekipler söz konusu. Bu kadar yaygın bir tedarikçi grubuyla çalışınca, onların yaptığı işleri ölçmek de önemli hale geliyor. Kimisi adam/gün bazında ölçerken, kimisini proje bazında fiyatlandırıyoruz. Önemli işlerimizden bir tanesi de örneğin 100 adam/gün faturası geldiğinde hizmetleri

bizim departmanımız ölçmek ve kalitesini değerlendirmek durumunda kalıyor. Uzman personel sorununa ben de katılıyorum. Personel bulmakta çok zorlanıyoruz. Aynı zamanda çalıştığımız tedarikçilerin de bize gönderdiklerinin kalitesi önemli bir faktör haline geliyor. Özellikle büyük projelerde çalıştığımız durumda bir personelle çalışmaya başlıyorsunuz ve 3 ay sonra yeni birisi geliyor. Birkaç hafta ancak sistemi anlatabiliyorsunuz. Bu birkaç defa değiştiğinde de bakıyorsunuz dünya kadar adam/gün tüketimi olmuş. Bu ciddi bir sorun. Şu anda Türkiye'de oturduğu yerden yurtdışına çalışıp avro bazında kazanç elde edebilen uzmanlar var. Artık pek çok kişinin gönlünden geçen de bu oluyor. Size

gelen kişilerin ise bilgisi düşük oluyor. Onları aldığınız takdirde, bir sene sonra kendi uzmanlığını elde ettiğinde gitme yolunu seçiyorlar. Bu durum hem kendi personelimiz için hem de beraber çalıştığımız tedarikçiler için ciddi bir zorluk yaratıyor. Ayrıca, veri analizi, yapay zeka, IoT, robotik süreç otomasyonu, siber güvenlik gibi konularda dışardan arkadaşlarla çalışıyoruz. Yoğun bir hizmet kullanımı var ve bu devam edecek. Bunun dengesini kurmak gerekiyor. Ben 1,5 yıldır İGDAŞ'ta çalışıyorum. Burada daha az dışarıya bağımlı olma yolunu seçtiğim için ekibi büyütüp tüm bu işi yürütüyorum. Personel bulmak, işi büyütme, eğitmek konularında ciddi zorluklar yaşıyorum.

# Ölçeklenebilir yapı bizim için önemli



Alper Cumhur Albayrak  
Gelecek Varlık Yönetim A.Ş. CIO'su

Varlık yönetim sektörü finans içinde nispeten daha izole kalmış, kredi hayat döngüsünün sonunda olan bir alan. Kurumsal olarak giderek büyüyor. Düzenleyici kurumların yönetmelikleri çok yakın bir zamanda yayınlandı. Bizim gündemimiz; hem iş birimlerinin ihtiyaçlarına cevap vermek hem de yasal yükümlülükleri en kısa zamanda yerine getirmeye çalışmak. Sürdürülebilirlik, maliyet yapısı, vizyon, uyumlu çalışabilirlik, yenilikçi yaklaşımların kurgulanması çok önemli. Bunlara ek olarak, tedarikçi yönetiminde özellikle son iki yılda daha çok odaklanmaya çalıştığımız iki konu var.

Birincisi esneklik, esnek SLA yapısını artık kontratlarımıza eklemeye

çalışıyoruz. İhtiyacımıza binaen yeniden şekillendirebileceğimiz SLAlerle çalışabileceğimiz tedarikçileri tercih etmeye, 3-6 ay sonrasını öngörmeye ve proaktif yaklaşıma çalışıyoruz. Tedarikçilerimizin performanslarını raporlamaya da çalışıyoruz. Özellikle sorun yaşadığımız tedarikçiler için daha çok gündemde olan bir konu bu ve bunu da delege etmeye çalışıyor, tedarikçilerin kendi performanslarına dair sonuçları periyodik olarak bizimle paylaşmalarını istiyor ve sonuçları kontrol ederek takip ediyoruz. Bu onlara da verdikleri servisi yeniden gözden geçirme fırsatı sunabiliyor. Biz de iş birimine benzer SLAler ile yaklaşıma çalışıyoruz. Bütün tedarikçilerimizin ya da bütün departmanlarımızın bir anda bu bakış açısına

kavuşabileceğini söylemek zor. Yine de bunun yavaş yavaş pazarda ağırlıklı olarak tercih edilmeye çalışıldığını görüyoruz.

Esnekliği hızla ve birlikte düşünmek gerekiyor. Zamanında uygulandığı zaman bizim için anlamlı oluyor. Bu da tabii ki tedarikçilerin ölçeklenebildikleri bir yapıyla ya da bizim organizasyonumuzun çözümler üzerinde çalışması gerekliliğini doğuruyor. Biz tedarikçilerle çalışırken ya da yeni bir tedarikçiyi kendi ekosistemimize dahil ederken ölçeklenebilir yapı olmasına özellikle dikkat ediyoruz. Kapsamı giderek genişletiyor ve tedarikçinin kapsamını nerede sınırlandırdığını görebiliyoruz. Ölçeklenebilirlik konusuna özellikle dikkat etmeye çalışıyoruz.

## CxO

## Yuvarlak Masa

# Klasik tedarikçi yapısını yıkıp, partner yapısı oluşturuyoruz

Harun Aksöz

Gözalın Grup BT Müdürü



Son zamanlarda BT olarak mevcut yapımız dışında farklı bir misyon edinmeye başladık. Kurum içinde Proje Yönetim Ofisleri yeni projeler kapsamında çok sınırlı şekilde ilerliyor iken yeni teknolojik çözümlerle ya da iş uygulama yazılımlarında yapılan değişikliklerle kuruma katma değer sağlayabilecek değişimlere liderlik etmeye başladık. Tabii bu süreçte hizmet ya da ürün aldığımız tedarikçilerin önemi daha da belirgin olmaya başladı. Çünkü BT diğer departmanlardan en temel farkı hizmet alan ve iç müşteri tabir edilen kurum çalışanlarına hizmet veren konumda olması. Öncelikle tedarikçilerimizi kendi içinde hizmet türlerine göre gruplandırılıp, uzmanlık seviyelerine göre mevcut alım modelimizin yapısını değiştirdik. Bu kapsamda yeni tedarikçi firmaları dahil edip, mevcut firmalarla çalışma şekillerimizde revizeler yaptık. Sistemlerin sürekli ve stabil çalışabilmesi için hizmet aldığımız altyapı,

lisanslar vb yapıları belli önem durumlarına göre cloud çözümlerle değişimini sağladık. Bu durum tedarikçilerimizin çeşitlenmesi imkân sağladı gibi, iş birliği noktasında geliştirici noktalarında bulunan firmalarla farklı çalışma modellerini sunmalarına imkân sağladı. Bu durum BT anlamında hız, esneklik, çeviklik ve güvenlik kapsamında bizlere değer kattı.

Her bir tedarikçinin çalışma şekli ya da faaliyet alanına göre mutlaka eksiği buluyor olabilir. Önceden tedarikçi tercihi "en ucuz nereden alabilirim ya da yaptırabilirim" diye tercih edilir iken günümüzde hizmetin kuruma katacağı değer, teslim zamanı ve sonraki aşamalarda destek konuları önem arz ediyor. Tabii kutu ürün alımı diye tabir ürün alımlar hariç.

Kurum olarak tedarikçi karnelerinin oluşturulması, hizmet alımı durumunda belirlenen kriterlere en uygun tedarikçi tercihi esnasında bu karneden

yararlanmak doğru partner tercihi konusunda bizlere ciddi anlamda yardımcı oldu. Ürünlerimizin çeşitliliği ve nitelikleri kapsamında müşterilerimize en hızlı ve kaliteli şekilde hizmet vererek ilerlemek istediğimizden talep ve ihtiyaçlarımıza ortak olan yahut farklı iş modellerinin tasarlanması ve devreye alınması konusunda tedarikçilerimizi kurumun bir parçası olarak görüyoruz. Bu görüş kurum içinde direkt bazen indirekt olarak hissediliyor. Özetle kurum içinde tedarikçilerimizi yani partnerlerimizi küçük ya da büyük olarak değerlendirilmeyip kuruma sağlamış olduğu değer ve çözümler önem arz ediyor. Bir diğer hususta yeni iş geliştirme modelleri konusundaki inovatif yaklaşımlar ve ürünler sürekli takip edip, ülkemizin değerli üniversite ve tekno parklarında yer alan startup proje desteklemeye çalışıyoruz bu kapsamda tedarikçi yapımızı çeşitlendirip ilerletiyoruz.

# Destek alma alanlarımızın sayısı artıyor

Mustafa Meral

Türk Eğitim Vakfı CIO'su



Biz bir sivil toplum kuruluşuyuz ve bazı konularda birçok arkadaşımızdan daha zor ama bazen de daha kolay durumlar yaşayabiliyoruz. Lisansta mesela. Birçok şirket sosyal sorumluluk kapsamında yaklaşır bize. Onun için lisans maliyetlerimiz, diğer şirketlere göre biraz daha uygun olur. Bir STK'yız ve amacımız gelir elde etmek değil toplumdaki aldığımızı yine topluma geri vermek. Gelirlerimizin 2/3 ünü de amaca yönelik harcamak zorundayız. Bu sebeple her alanda en iyi, en son ürünü kullanamayabiliriz, en kalabalık en kurumsal firmalardan destek alamayabiliyoruz. Daha çok butik ama iyi firmalardan destek almayı tercih ediyorum. Çalıştığım şirketlerle, bir sıkıntı olmadığı sürece de uzun soluklu çalışmayı tercih ederim. 1997 yılında sektöre girmiş birisiyim ve 20 senedir de Türk Eğitim Vakfı'ndayım. 2014 yılında ERP'ye geçtikten sonra tüm süreçlerimizde belirgin değişiklikler oldu.

Herkesin kendi başına kullandığı programlar bir bütün olarak toplandığında istekler farklılaştı. Basit bir tanıtım yapan web sitemizde köklü değişiklikler oldu. Hayatımıza çok daha fazla güvenlik sorunu girdi. Firewall kullanımının önemi arttı. Sanallaştırma sistemleri girdi. Yedekleme sistemleri değişti. KVKK hayatımıza girdi. Bunları çok daha fazla genişletebiliriz. Sektöre ilk girdiğim yıllarda hemen hemen her mahallede bilgisayarlı çocuk vardı. Herkes o bilgisayarlı çocuğa giderdi. Zamanla bunlar o kadar çok evrildi ki bir tane bilgisayarlı çocuğun yaptığı işi şimdi 30 kişi yapamıyor. Bunlar geliştikçe destek alma alanlarımız da arttı. IT'yi yönetiyoruz, ama her konuyu da ayrıntılı bilme şansımız yok ve destek almanız gerekiyor. Her kesin isteği acil ve çok önemli. Bunları bir şekilde sıraya koymaya çalışıyoruz. Bunun için içerde talep-takip sistemini geliştirdik ve SLA çalışmalarını yaptık. Bu

sayede IT olarak iş kalitesini artırarak sistemlerin daha güvenilir hale gelmesine, kaynak yönetimine ve etkin kullanılmasına çalışıyoruz. Doğal olarak kullanıcı memnuniyetini artırmaya, BT servislerinin erişilebilirliğini artırmaya çalışıyoruz. Talep Takip Sistemi gibi hizmetler ile doğru servislerin, doğru kullanıcılara ve kullanıcı ihtiyaçları göz önüne alınarak tasarlanması, minimum risk ile hayata geçirilmesi ve mümkün olduğu kadar yüksek verimlilikle çalıştırılmasını sağlamaya çalışıyoruz. Tüm bu şartlar sağlandıktan sonra da servislerin sürekli olarak iyileştirilmesini öngörüyoruz. Aslında kısaca söylemek gerekirse süreç iyileştirme, kaliteyi artırma, maliyetleri azaltma, katma değer yaratmayan faaliyetleri ortadan kaldırmaya çalışıyoruz. Bütün bunların sonucunda da kurumların gelecekle ilgili belirleyecek kararlar aldırıyoruz.

Cxo

Yuvarlak Masa

# Hizmet yönetiminde kapsam ve uzmanlık devrimi!

4me CEO'su Cor Winkler Prins ve  
4me Türkiye yöneticilerinden Ekrem İnan



ITSM başlığında ESM ve SIAM yetkinliklerini kullanıcılarına sunan 4me, İK, BT, pazarlama ve satış gibi tüm kurumsal departmanların arasındaki işbirliğini güçlendirirken, servis kalitesinde görünürlük ve kontrolü öne çıkartıyor. Servis yönetiminde bütünselliği sunan platform 4me, Türkiye pazarının da potansiyeline inanıyor, Bilge Adam iş ortaklığı ile pazarda gücünü pekiştiriyor.

BThaber'in Cxo Yuvarlak Masa Toplantısı öncesinde BThaber editörü Handan Aybars'ın sorularını yanıtlayan 4me CEO'su Cor Winkler Prins, servis yönetiminin geleceği odaklı beklentilerini de paylaştı:

## Türkiye pazarını nasıl değerlendiriyorsunuz?

Türkiye çok ilginç bir pazar. Doğu ve Batı Avrupa'ya kıyasla nüfus istikrarlı büyüyor. Nispeten genç ve eğitilmiş bir nüfus var. Ekonomik büyüklüğü de artıyor. Hollanda ve Belçika'da, Fransa, Almanya ve İngiltere'de önemli çalışmalara imza atıyoruz. Ama Türkiye çok önemli bir gelecek vaat ediyor. Burada görüştüğümüz müşteriler çözümümüzü beğeniyor, detayları öğreniyorlar ve karar için de bazı Avrupa ülkelerinde olduğu gibi 6 ay beklemiyorlar. Türkiye'de işler hızlı ilerliyor. Türkiye'de bir ekip oluşturduk. Konumlandırma odaklı iş ortakları ve MSP'lerle bağlantıları güçlü tutuyoruz. Böylece çözüm konumlandırmada yaygınlık sağlıyoruz. Sonuçta altyapı hızlı biçimde büyüyor Türkiye'de. Türkiye pazarına inanıyor ve güveniyoruz. Burada bir ekip kuruyoruz ve herkes de bize destek veriyor. Bu inanılmaz bir deneyim ve sonuçlarını da görüyoruz. Geçen yıl Mart ayında Türkiye pazarında yerimizi almıştık ve bugün önemli müşterilere sahibiz. Onlar bizim için referans. Büyüme oranı ile Türkiye bizim en hızlı büyüyen pazarımız. Türkiye'yi Kuzey Afrika ve Ortadoğu bölgesine erişim için bir köprü olarak kullanmayı da aramızda tartışıyoruz. Ama bu konuda karar ermek için daha erken. Seçtiğimiz belli coğrafyalar var ve Türkiye bizim için umut vaat eden, potansiyeli yüksek bir pazar. Bir diğer büyük adımımız muhtemelen ABD'de bir satış ekibimizin olması olacak. Güney Afrika da önemli bir pazar bizim için halihazırda. Orada belli büyük müşterilerimiz referansımız niteliğinde. Bu açıdan bakınca Türkiye'nin köprü

olmasından ziyade bizzat Türkiye'nin kendi potansiyeli ile ilgileniyoruz.

## Partner seçiminde kriterleriniz neler?

Yazılım yönetimi konusunda bilgi birikimi önceliğimiz. Nispeten daha eski çözümleri konumlandırılan şirketlerle iş ortağı olmayı isteriz. Bu deneyime sahip olmaları önemli. Böylece bu işin ne kadar karmaşık olduğunu, büyük ölçekli şirketlerde bunu konumlandırmanın ne anlama geldiğini biliyorlar.

İş ortaklarımızdan istediğimiz bir şey de öğrenme ve büyüme isteklerinin olması. Bizimle iş yapmak için bizim gibi düşünebilmeliler. İş ortağı ağırlığını istikrarı biçimde büyütme odaklıyız. Burada Bilge Adam önemli bir iş ortağımız. Yeni iş ortaklığı görüşmelerimiz de sürüyor ve bunlarda da kısa vadede sonuç almayı hedefliyoruz. Servis yönetiminde uzmanlığı olan nispeten daha küçük ölçekli iş ortaklarımız da var. Bilge Adam çok yetkin ve onlarla çalışmayı çok seviyoruz. Bilge Adam'ın bu işe odaklı bir ekipleri var ve bizim için önemli. Çünkü bir müşteri yazılımlarını ondan alıyor. Yakında yeni iş ortaklarımızın da haberini alacaksınız.

## Pandemi ile birlikte kurumsal devamlılık nasıl bir yapıya ve öneme kavuştu?

13 ülkede 50'ye yakın çalışmamızla varız ve zaten hep evden çalıştığımız için pandemi bizim için yeni bir çalışma yapısı anlamına gelmedi. Ama kurumsal müşterilerimizden çok soru aldık, onların iş sürekliliğini korumada sunduğumuz farkı anlattık. İş ortaklarımız da toplantılar veya workshop'lar için kurumsal müşterilerimizle bir araya geliyordu. Pandemi ile birlikte tüm bu süreçler, hatta eğitimler online yapıya taşındı ve iş ortaklarımız da stratejik değişimler yaşadı. Eskiden yarım gün süren eğitimlere, şehir dışı toplantılara gitmek gerekirken, şimdi tüm süreçler online işliyor. Biz ve iş ortaklarımız için bu önemli bir fayda noktası. Zaten pandemi ile herkes evlere kapanınca yatırımların kesilmediğini de 4me odaklı ilerleme ve konumlandırmalarda duraksama olmaması ile bizzat gördük. 4me için lisans aldıklarında ve bunların kullanımını faturalandırıyoruz. Ancak pandemiden birebir etkilenen turizm ve havacılık gibi bazı sektörlerde şirketlerde 'kullanıcı kayıtlarını devre dışı bırakın, böylece

bu lisansları belirlediğiniz bir süre içinde kullanmayın ve kullanıcılar geri döndükleri zaman da bu lisansları kullanmaya devam edin' dedik. Bu yaklaşımımız, finansal olarak pandemi döneminde onlara önemli bir destek oldu. Yazılım lisanslarının tüketim modellerinin bu değişiminin diğer yazılım şirketlerinin de gündemlerinde alacağını umarım. Yani kullandığın kadar ve kullandıkça öde. Bu yapı, kurumsal devamlılık için önemli. Bulut ve SaaS dünyasında tüketim yapısı bir standarda kavuşuyor ve bu da sürekliliğin bir parçası. Sonuçta pandemi bir bütün olarak bulut mimarisinin daha çok tercih edilmesini sağladı ve eski sistemlerin yeni sistemlerle güncellenmesi için fırsat oldu. 4me de bu dönemde uygulama mimarisinde fonksiyon zenginliğini kat be kat artırdı.

## 4me hangi kurumsal ihtiyaçları nasıl karşılıyor? Müşteri dönüşleri nasıl?

Birçok süreci kapsayan bir mimarimiz söz konusu. Değişim yönetimi, varlık yönetimi, problem yönetimi, servis seviyesi yönetimi gibi başlıkların yanında, ama ayrıca zaman takibi, talep yönetimi, portföy yönetimi, proje yönetimi, bilgi yönetimi gibi başlıklarda da varız. Bu işin fonksiyonel tarafı ama temelde kurumsal self servis portalı ile buluşan iş akışı motoru; farklı talepleri, doğru süreç takibi ile doğru kişilere doğru zamanda ulaştırıyor. Self servis portalı, iş akışı motoru mimarisini destekleyen üçüncü başlık da analitik ve raporlama. Biz kurumsal müşterilerimize bu bütünselliği sağlıyoruz. Müşteri dönüşleri kadar bağımsız araştırma şirketlerinin de dönüşleri bizim için önem taşıyor. Servis yönetim araçları ile ilgili çok detay var, bu şekilde onları kıyaslayabiliyorsunuz. Bu yönüyle kıyaslamalar bizim için çok değerli.

İlk büyük müşterimiz Avrupa'dan büyük bir şirketti ve bu büyük ölçekli müşteriye 4me konumlandırıp biz de ondan bir şeyler öğrenmeye odaklandık. Ben de şirketin merkezinin olduğu Paris'e taşındım ve elde ettiğimiz başarı, Avrupa'da öne çıkamamızı sağladı. Temelde 4me, organizasyon içinde bağları güçlendirir ve bu network etkisi Avrupa'da hızla yayıldı. Bugün ise 270'i aşkın şirket var 4me üstünde. Odağımız bizi bu noktaya getirdi.