

Verimli analizin temelinde iş zekâsı var



TTNET'in iş zekâsı mimarisinde kullandığı QlikView çözümleri, kurumsal stratejinin de bir parçası halini aldı



ŞAHİN ŞEN
TTNET Teknoloji Genel
Müdür Yardımcısı

Kısaca kurumunuzu tanıyabilir miyiz? Kurumunuzun teknolojik yaklaşımı hakkında bilgi verir misiniz?

İnternet servis sağlayıcısı olarak 2006 yılında başladığı yolculuğunu, Türkiye'deki dijital dönüşümün öncüsü olarak sürdüren TTNET, Türkiye'nin en genç şirketlerinden biri olarak rolünü sadece internet erişimiyle sınırlı görmeyen bir vizyonla çalışmalarını sürdürüyor.

Türkiye'nin lider internet şirketi olarak, genişbant internet pazarının büyümesine ve gelişmesine öncülük ediyoruz. Dijital dünyanın sağladığı

tüm avantajları 81 ildeki yaygın altyapımız üzerinden, müşterilerimizin hayatına taşımaya, müşterilerimize değer katmayı hedefliyoruz.

Geliştirdiğimiz dijital uygulamalar ile Türkiye'yi en yeni teknolojiler ve ilkler ile tanıştırdık. Katma değerli servisler tarafında dijital platformlarımızın içeriğini her geçen gün daha da zenginleştirdik.

Yaygınlaşan fiber internet ve yüksek hızlar sayesinde katma değerli servisimizden abonelerimizi daha fazla faydalandırıyoruz ve abonelerimizin internet deneyimlerini zenginleştiriyoruz.

TTNET olarak sektöründe teknoloji altyapısını tamamlayan, teknolojiyi günümüze uyarlayan sayılı firmalardan biriyiz. Şirketimizin yenilikçi vizyonunu destekleyen altyapımız, müşterilerimizin taleplerine en iyi ve hızlı şekilde cevap verebilmemizi ve rekabette farklılaşmamızı sağlıyor. Teknoloji altyapımızı güçlendirmek ve iş süreçlerimizi mükemmelleştirmek amacıyla attığımız adımlar sektörümüz için bir başarı hikâyesi oldu ve TTNET bu alanda kendisine danışılan, 'know-how' talep edilen bir firma haline geldi. Güçlü ve esnek teknoloji altyapımız böylesine

geniş bir yelpazede çeşitlilik gösteren müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu dijital çözümleri en hızlı şekilde sunmamızı sağlıyor. Hızla gelişen ve değişen teknolojiyi yakından takip ediyor, teknoloji altyapımızı tüm operasyonlarımızı en iyi şekilde destekleyecek biçimde geliştirmeye devam ediyoruz.

Bahsettiğiniz teknolojik yaklaşımlar kapsamında iş zekâsının yeri ve önemi sizce nedir? Kurumunuzu bir iş zekâsı aracı kullanmaya yönelten sorunlar nelerdi?

Teknolojik gelişmelerin yoğun olduğu ve müşteri ihtiyaçlarının

çeşitlendiği, rekabetin de aynı oranda arttığı bir sektördeyiz. Bu nedenle, sadece yeni müşteri kazanımı değil, mevcut müşterilerimizin de memnuniyetini en yüksek düzeyde tutarak onların devamlılığını sağlamak bizler için çok önemli. Diğer önemli bir nokta da müşterilerimizin ihtiyaç ve taleplerine en hızlı şekilde cevap vermek, memnuniyet sağlamak, yeni ürün, hizmet, kampanya ve dijital servisleri ivedilikle müşterilerimize ulaştırmak... Bu noktada, iş hedeflerimiz doğrultusunda süreçlerimizin analiziyle verimliliği sağlayıp, bize hız ve manevra kabiliyeti sağlayan iş zekâsı uygulamaları olmazsa olmazlarımız arasında yer alıyor.

TTNET Teknoloji ekibi olarak, Türkiye'nin en iyi ve en olgun analitik yapılardan birine sahip olduğumuza inanıyoruz. Alanında yetkin çalışanlarımız sayesinde; veri keşfinden analitik çalışmalara, karmaşık olay yönetiminden mobil iş zekâsına kadar iş analitikleri alanındaki tüm trendleri hayata geçirebiliyoruz. Ayrıca, ekibimizde yenilikçi fikirlere açık, dünyadaki gelişmeleri takip eden ve finans, pazarlama gibi farklı perspektiflere sahip çalışanlarımız sayesinde iş birimlerinin ihtiyaçlarını proaktif bir şekilde karşılayabiliyoruz. Sonuç olarak, organizasyon şemamızın tüm seviyelerindeki çalışanların ihtiyaç duydukları aksiyonları alabiliyor, ihtiyaç duyduğu verilere erişimini yetkisi dâhilinde ve her ortamdan farklı teknolojilerle sağlayabiliyoruz. Daha da

önemlisi, kurum genelinde iş zekâsı uygulamalarının kurum stratejisinin bir parçası olarak görülmesini sağlamış durumdayız. Bu bağlamda, kurum içindeki analitik kültürün yaygınlaştırılması açısından iş analitikleri uzmanlık merkezi projesinin de orta vadede veriden değer üretme anlamında önemli kazanımları olacağını öngörüyoruz. Bu projenin ilk meyvelerinden birisi olan herkes için iş zekâsı konsepti kapsamında, mobil iş zekâsı çözümünü tüm çalışanların kullanımına açmış çok az sayıda şirketten biriyiz.

Biriminizde iş zekâsı aracı seçerken aradığınız özellikler neydi? QlikView ürününe karar verme sürecinizden bahsedebilir misiniz?

Müşterilerle sürekli iletişim halinde olan ve eş zamanlı çok sayıda çalışanın kullandığı bir sistem düşündüğümüzde, operasyonel iş zekâsı aracı seçerken ön plana çıkan beş önemli kriter söz konusu: Kullanım kolaylığı, toplam sahip olma maliyeti, proje süresi, performans ve danışmanlık.

QlikView'in, Türkiye'nin dört bir yanında yüzlerce çalışanımıza eğitim vermeksizin uygulamaya geçilebilmesi TTNET için önemli bir kazanım oldu. Bununla birlikte, projenin 10 gün gibi kısa bir sürede tamamlanması da ürünün teknik ekipler için kullanım kolaylığını gösteren bir diğer unsur oldu. Aylık tekil kullanıcı sayısının 1100 olduğu düşünüldüğünde toplam sahip olma maliyeti de önemli bir faktör olarak karşımıza çıktı. Bu bağlamda QlikView'in farklı ve

esnek lisanslama seçenekleri, çözüm seçiminde bir adım öne geçmesini sağladı. Yine eş zamanlı kullanıcı sayısının yüksek olduğu ortamlarda, performansın da kritik bir unsur olduğunu göz önünde bulundurmak gerekiyor. Bu anlamda, sahadaki personelin günlük işleyişi aksatmadan hızlıca operasyonel veriye ulaşmasını sağlamasını da QlikView açısından bir diğer avantaj olarak belirtebiliriz. Son olarak, QlikView konusunda yetkin çalışanlarımız olmasına rağmen, deneyimli iş ortağıyla çalışmanın orta ve uzun vadede getireceği faydaları da göz önünde bulundurduğumuzda, yeni projemiz için QlikView ürününe karar vermemiz çok da zor olmadı.

QlikView ile gerçekleştirmiş olduğunuz proje kapsamında TTNET bünyesinde sağladığınız faydaları özetleyebilir misiniz? Süreçlerinize doğrudan etki eden somut örnekleri alabilir miyiz?

Operasyonel iş zekâsı özetle günlük işlemler ile ilgili kısa dönemli karar alma için kullanılan, yüksek detay içeren ve genellikle saha personeli tarafından kullanılan raporlardır. Bu alanda, detay veri stratejik iş zekâsının aksine özet veriden çok daha önemlidir. Bu bağlamda, Türk Telekom bölge ve il müdürlükleri ile saha ekiplerinin farklı sistemlere ilişkin gereksinim duydukları bilgilere yüksek görselekte ve hızlı bir şekilde erişimlerini sağlayacak operasyonel iş zekâsı platformunu Infonet'i geçtiğimiz günlerde devreye aldık.

Yenilikçi tasarımı ve kısa sürede tamamlanan geliştirme süreci ile öne çıkan bu proje sayesinde saha ekiplerinin anlık analiz ve raporlama yapabilmesi, müşterilerimizin muhtemel problemleri karşısında çok daha hızlı aksiyon alınabilmesi mümkün hale geldi.

Sonuç olarak, gün içinde düzenli olarak güncellenen gerçek zamanlıya yakın veriler ile müşteri hizmeti kalitesinde artış gözlemliyoruz. Bunun da müşteri memnuniyeti, ikna oranları, NPS vb. kritik performans göstergelerini orta ve uzun vadede olumlu yönde etkileyeceğini düşünüyoruz.

Gelecekte QlikView ile planlanan farklı projeleriniz var mı?

QlikView çözümünü 5 senedir aktif olarak kullandığımız için belirli bir olgunluk düzeyine ulaştığımızı söyleyebilirim. Satış departmanından, insan kaynaklarımıza kadar yüzlerce çalışmamızın iş süreçlerini etkin şekilde yönetebilmeleri için hazırlanmış 100'e yakın uygulama bulunuyor. Yeni projelerimiz genellikle yeni devreye alınan iş süreçleri ve modellerine ilişkin oluyor.

QlikView Türkiye ile nasıl bir sinerji oluşturduunuz, proje uygulama aşamasındaki deneyimlerinizden bahsedebilir misiniz?

QlikView üzerinde geliştirilen "Infonet" adlı operasyonel iş zekâsı platformunun analiz, tasarım ve geliştirme faaliyetlerini ekibimizdeki tek kaynakla 10 gün gibi kısa bir sürede tamamladık. QlikView Türkiye ile TTNET'in yakaladığı sinerji, bizim için kritik öneme sahip süreçlerin doğru ve hızlı bir şekilde sonuçlanması açısından gerçekten çok önemliydi. Danışmanlık maliyetlerinin asgari düzeyde olması, gerektiğinde hızlı ve kaliteli destek alınabilmesinin de böyle bir projenin başarıya ulaşmasında kritik önem taşıdığını düşünüyorum.