

Analitik çözümler ile hedeflerimize ulaşıyoruz

Celal Bey, sizi kısaca tanıyabilir miyiz? Kurumunuz hakkında ve kurumunuzun teknoloji yaklaşımı hakkında bilgi verebilir misiniz?

Turkcell Global Bilgi de Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Müdürü olarak görev yapmaktayım. 1999 yılında kurulan Turkcell Global Bilgi kendi sektöründe Türkiye'nin ve Avrupa'nın en gelişmiş teknolojik sistemine sahiptir. Turkcell Global Bilgi, Yurtiçi'nde 20, Yurtdışı'nda 5 olmak üzere toplam 25 lokasyonda, 12 binden fazla çalışanı ve 7 bin 500 masa kapasitesiyle hizmet veriyor. Turkcell Global Bilgi, müşteri ile iletişimi; saha ekipleri, yüz yüze hizmet, telefon, sesli ve görüntülü yanıt sistemleri (IVR ve IVVR), e-posta, SMS, web ve sosyal medya gibi birçok kanalda yönetiyor.

Turkcell Global Bilgi özellikle sosyal medya yönetimi, etkileşimli tasarım, Türkçe anlamlandırma, ses tanıma ve sesle yönlendirme gibi teknolojilerin kullanımı konusundaki öncülüğü ile sektöre liderlik ediyor.

İş zekası çözümleri, kurumunuz bünyesinde nasıl bir yere sahip, neden bir iş zekası aracına ihtiyaç duyuldu? İş zekası çözümleriyle ilgili beklentileriniz nelerdi?

İş zekası, Turkcell Global Bilgi Bilgi Teknolojileri direktörlüğü altında bulunan kurumsal çözümler bölümümüze bağlı olarak konumlandırılmıştır. Kamu, finans gibi pek çok farklı sektörde faaliyet gösteren ve her geçen gün sayısı artan dış ve iç müşterilerimiz için ürettiğimiz verilerin, karar mekanizmalarına katkı sağlayacak şekilde anlamlandırılmasını iş zekası uygulamalarımız ile sağlıyoruz. 100'e yakın farklı sistem kaynağımızda,

Turkcell Global Bilgi, iş zekası başlığında QlikView'la verimli bir işbirliği hayata geçirdi. Kişisel ve kurumsal hedeflere ulaşmada avantaj sunan bu çözüm bütünü, hız ve kolaylık sunuyor.

dağıtık yapıda ve farklı teknolojiler ile üretilen verileri, analiz için harmanlayarak, konsolide ediyoruz. İş zekasından beklentimiz, dış ve iç müşterilerimizin anahtar performans göstergelerini tespit edip izleyebilecekleri, teknik personele bağlı kalmaksızın detaylı raporlara erişip, karar destek süreçlerine katkı sağlayacak çözümler sunmasıdır.

QlikView ile çalışma kararını nasıl verdiniz? Yapılan işbirliği size neler kattı. Yapılan işbirliğinden önceki süreç ile işbirliği sonrası süreci değerlendir misiniz? Ne gibi faydalar sağladınız?

Büyüyen veri hacmimizin bütünleşik bir bakış ile

analizini sağlayan, üst yönetimin karar sürecinde hızlı destek verebilecek, görsel özellikleri gelişmiş, grafikler sunan bir analitik ürüne ihtiyacımız vardı. Bununla ilgili arayışımız sırasında, ihtiyaçlarımıza karşılık verebilen ürün olan Qlikview ile tanıştık. Qlikview öncesinde, görsel özellikleri kısıtlı ve geliştirmesi uzun zaman

alan araçlar ile çalışıyorduk. Qlikview ile gerek gelişmiş grafik özellikler sunan, gerek iç-bellek hafıza özelliği sayesinde yüksek performans sağlayan analitik projeleri, çok kısa zamanda gerçekleştirebildik. İş birimi kullanıcılarımız ürünün kolay kullanımı ve hızlı öğrenme sürecinin ardından, gelişmiş grafikler üzerinden karşılaştırmaları bir klik ile yapabiliyorlar.

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

QlikView Türkiye ofisinin uzman danışmanları ile ürünün teknik ve fonksiyonel yeterlilik ve özelliklerini tanıyacağımız başarılı bir POC süreci geçirdik. Satınalma gerçekleştikten sonra, QlikView programı oluşturup, gerek sistem kurulumları gerek müşterilerimizin talep ettiği anlığa yakın veriler ile analiz altyapısını hep birlikte verimli bir sinerji ile gerçekleştirdik. Projelerimizde animasyonlu harita gibi görsel grafikler kullanarak, iş birimlerimize görsel analiz imkanı sağladık.

Bir cümle ile özetlemenizi istesek, QlikView'un kurumunuz ve günlük işlerinize katkısını nasıl ifade edersiniz?

QlikView kullanarak oluşturduğumuz iş zekası ürünlerimiz ile iç ve dış müşterilerimize self-servis iş zekası hizmeti vermeye başladık. QlikView ile hızlı geliştirme imkanı sayesinde, iş gücümüzü daha verimli kullanmamızı sağlayacak ürünler oluşturuyoruz. Ve dolayısıyla iş birimlerimizin ihtiyaçlarına daha hızlı cevap vererek, kişisel ve kurumsal hedeflerin yakalanmasında olumlu bir etken oluşturuyoruz.

Turkcell Global Bilgi de Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Müdürü Celal Dolkan

