

Doğuş Müşteri Sistemleri iş zekası çözümleri için Qlik kullanıyor

“Günümüzde rakamlara hakim olmamız ve işimizi rakamlardan yararlanarak yönetmemiz gerekiyor; en büyük katkının bu olduğunu söyleyebilirim”



Tunç Özcan, Data Analitik ve Müşteri Değer Yönetimi Direktörü, Doğuş Müşteri Sistemleri

ZUBİZU ve Rezervin gibi mobil alışveriş, ödeme ve rezervasyon uygulamalarının geliştiricisi Doğuş Müşteri Sistemleri (DMS), veri odaklı kişiselleştirilmiş üst düzey pazarlama hizmetleri sunmak amacıyla Qlik iş zekası ve analitik çözümlerini tercih etti. Doğuş Müşteri Sistemleri, Ekim 2014'te kusursuz müşteri deneyimini yaratma ve bu konudaki iyileşmeyi sürekli kılma vizyonuyla faaliyetlerine başlamıştır. Müşterilerinin duygularına hitap ederek harekete geçirme, beklentilerini bilip memnuniyetlerini artırma ve bu sayede onlara en üst düzeyde hizmet kalitesi sunmayı amaçlamaktadır. Doğuş Müşteri Sistemleri (DMS), Doğuş Grubu'nun veri odaklı pazarlama ve sadakat platformu olarak iki ana misyona sahiptir. Bunlardan birincisi, ZUBİZU ve Rezervin gibi, müşteriyle birebir temas eden dijital ürünler geliştirmek ve bu ürünlerin hizmet verdiği pazarların gelişimine katkıda bulunmak, ikincisi ise, Doğuş Grubu için bir CRM uzmanlık merkezi olarak konumlanmak ve grup şirketlerinin veri tabanını zenginleştirmek, grubun ortak veri tabanını oluşturmak ve yönetmektir. Rekabetin her geçen gün daha da arttığı günümüz iş dünyasında teknolojiye büyük önem verilmesiyle kurumlar, kalıcı ve

sürdürülebilir bir büyüme yakalayabiliyor. Doğuş Müşteri Sistemleri (DMS) olarak teknolojik gelişmeleri yakından takip ettiklerini belirtten DMS Data, Analitik ve Müşteri Değer Yönetimi Direktörü Tunç Özcan, kurumlarının teknolojik yaklaşımını ve verdiği hizmetleri şu şekilde özetliyor: “Ürünlerimizin mobil uygulama ürünleri olması dolayısıyla, değişikliklere kolay adapte edilebilen, hızlı uygulanabilen, gelişmelere açık ve güçlü bir teknolojik altyapı ile faaliyet göstermemiz gerekiyor. Hem dijital hem de mobil alandaki teknolojik gelişmelerin her geçen gün hız kazandığı bu dönemde, grubumuz bünyesinde faaliyet gösteren Doğuş Teknoloji gibi bir teknoloji partnerine sahip olmamızın da bizi çok şanslı bir şirket konumuna getirdiğini belirtebiliriz. ZUBİZU ve Rezervin'in teknoloji bilgilerini ve işbirliklerini paylaşmak gerekirse şunları söyleyebiliriz. Üyelerini yaşamın her alanında yeni içerik ve fırsatlarla tanıştıran ZUBİZU'da aynı anda 200'ü aşkın özel içerik yer alıyor. Günlük görüntülenen sayfa sayısı ise 600 binden fazla. ZUBİZU ile Turkcell işbirliğimizden doğan mobil ödeme sistemiyle, Türkiye'de ilk defa bir sadakat programını mobil ödemeyle buluşturduk. ZUBİZU'lular yanlarında kredi kartı veya cüzdan olmasa dahi ödemelerini tek dokunuşla gerçekleştirebiliyor. Aynı zamanda Turkcell Superonline ile yaptığımız işbirliğinde anında internete bağlanılan ZUBİZU wi-fi noktalarını kullanıma sunduk. Rezervin ise üyelerimizin restoran rezervasyonlarının dijital olarak kaydedilmesini sağlıyor. Geliştirdiğimiz online rezervasyon sistemi ile restoran müşterilerinin rezervasyon için harcadıkları zamanı en aza indirirken farklı öneriler, restoranlar hakkında detaylı bilgilerle daha uygun seçimler yapmalarına yardımcı oluyoruz.”

Çözüm Özeti

Doğuş Müşteri Sistemleri

Sektör: Hizmet

Kullanılan Departmanlar:

Ülke: Türkiye

Zorluklar :

- Farklı kaynaklardan gelen verinin hızlı ve doğru bir biçimde yönetilmesi
- Veriye dayalı hızlı karar almayı sağlayacak süreçlerin oluşturulması
- Kullanıcı dostu, kullanımı kolay ve etkili görsel çıktılar üreten bir ürün ihtiyacı

Faydalar :

- Oluşturulan mobil dashboard sayesinde, son kullanıcılar dashboardlara cep telefonlarından tek platform üzerinden gerçek zamanlı ulaşımı sağlandı
- Farklı kaynaklardan alınan veriler konsolide edilerek, üst yönetim kademelerinin veriye dayalı daha hızlı karar almasına destek olundu
- Mobil dashboardlar oluşturularak native İOS ve Android uygulamaları içerisinde kullanıma sunuldu

Veri kaynakları:

Uygulamalar: Visilabs

Database: Oracle, SQL Server

Etkili görsel çıktılar üreten kullanıcı dostu bir ürün

Faaliyet gösterdikleri sektör nedeniyle büyük veri tabanlarının bulunduğunu, bu verinin anlamlandırılması ve görselleştirilmesi aşamasında iş zekası çözümlerinin devreye girdiğini belirten Tunç Özcan: "Farklı kaynaklardan gelen büyük verinin hızlı ve doğru bir biçimde yönetilebildiği ve bütünlük bir bakış açısı ile değerlendirilebildiği zaman, kurum için çok büyük bir güç oluşturacağı inancındayız. İş Zekası ve Raporlama birimiz, verilerin hızlı ve kolay analiz edilebilir hale gelmesini sağlıyor ve kurumumuzun tüm birimlerine ve departmanlarına yol gösteren çıktılar üretmeyi hedefliyor. Kullanıcıların veriyi keşfetmesine olanak sağlayan dashboardlar geliştirerek ve analiz ortamları yaratarak veriye dayalı hızlı kararlar alınmasına destek oluyor." diyerek iş zekasının kurumlarındaki önemini ifade ediyor.

Qlik çözümlerine karar verirken kolay kurulum ve adaptasyon, hızlı veri işleme, analitik ve raporlama yeteneği ve ayrıca BI Technology'nin uzman danışmanlığını göz önünde bulunduklarını ifade eden Tunç Özcan, kurum olarak bir iş zekası aracına olan ihtiyaçlarını şu şekilde aktarıyor: "Üst yönetim kademelerinin ve iş birimlerinin hızlı iş kararları almasına destek amacıyla veriyi hızlı işleyebilen, kullanımı kolay olan ve etkili görsel çıktılar üreten kullanıcı dostu bir ürün ihtiyacı bulunmaktaydı. Qlik ile yapılan işbirliği, hem bu bahsettiğim ürün özelliklerini barındırması hem de hızlı entegrasyon gibi avantajları sebebiyle çok önemliydi. Şu anda, Qlik ürünleri ile her iş birimize özel ayrı ayrı dashboardlar oluşturabiliyoruz. Bunun yanında, farklı kaynaklardan alınabilen verileri konsolide ederek sadece büyük resmi göstermeye odaklanabiliyoruz ve en üst yönetim kademelerinin de erişebileceği ve inceleyebileceği yapıda yönetim

dashboardları yaratabiliyoruz. Tüm bunlar çok kısa sürelerde gerçekleştirilebiliyor. Özellikle Qlik Sense ürünü ile oluşturduğumuz mobil dashboard sayesinde, son kullanıcılar dashboardlara cep telefonları ile tek platform üzerinden, gerçek zamanlı olarak ve güvenli bir ortamda ulaşabiliyorlar" şeklinde ifade ederek, proje kapsamında Qlik'in iki ürününü ihtiyaçlar doğrultusunda nasıl pozisyonladıklarını şu sözler ile açıklıyor; "Doğuş Müşteri Sistemleri'nde Qlik grubunun her iki ürününü de (QlikView ve Qlik Sense) farklı projelerde değerlendiriyoruz; yapısal raporların oluşturulması, periyodik olarak ilgili birimlere veya şirketlere gönderilmesi, detaylı sorgulamaların ve analizlerin gerçekleştirilmesi noktasında QlikView, mobil dashboardlar oluşturularak native iOS ve Android uygulamaları içerisinde kullanıma sunulması için ise Qlik Sense ürünü kullanıyoruz".

DMS olarak önümüzdeki dönemlerde Doğuş Grubu'nun müşteriye dokunan tüm şirketleri için mobil dashboardlar oluşturacakları bir projeye başladıklarını paylaşan Tunç Özcan, proje ile birçok teknolojik fonksiyon bir araya getirerek kapsamlı bir altyapı geliştirileceklerini ifade etti.

Hızlı veri işleme, analitik ve raporlama yeteneği

Son olarak BI Technology ile birlikte gerçekleştirdikleri projeyi değerlendiren Tunç Özcan: "Grubumuzda kullandığımız ve yaygınlaştırmaya başladığımız mobil dashboardun geliştirilmesi aşamasında Qlik Sense ürününün temel özelliklerinin kullanılması ve iOS ve Android entegrasyonunun yapılması noktasında BI Technology'nin bilgi birikiminden faydalandık. Tecrübeli danışmanların yardımı ile ilk geliştirme fazı zamanında ve eksiksiz olarak tamamlandı" diyerek sözlerini sonlandırıyor.

