

# FİNANS TRANSFORMASYONUNDA İNOVATİF VE DİJİTAL ÇÖZÜM

Euromoney tarafından 2019 yılında “Dünyanın En İyi Dijital Bankası” seçilen ve Türkiye’de ve dünyada, bankacılıktaki dijital dönüşüme liderliğini sürdürme hedefiyle çalışmalarını sürdüren Akbank, finans transformasyonu alanındaki başarılı projeleriyle de dikkat çekiyor.

**Akbank Bütçe ve Yönetim Raporlaması Bölüm Başkanı Aynur Satıcı** “Yönetim Raporlaması Sistemi Altyapı ve Önüz Yenileme Projesi” kapsamında Qlik Sense’i kullanarak, veri bütünlüğü, veri kalitesi ve veri güvenliğiyle, dijital ve inovatif çözümler sunduklarını söylüyor.

**70 yılın üzerindeki deneyimiyle ve yaptığı yatırımlarla sektöre öncülük eden bir bankasınız. Akbank’ı sayılarla anlatır mısınız?**

1948 yılında Adana’da kurulan Akbank’ın temel faaliyetleri; kurumsal ve yatırım bankacılığı, ticari bankacılık, KOBİ bankacılığı, bireysel bankacılık, ödeme sistemleri, hazine işlemleri ve özel bankacılık ile uluslararası bankacılık hizmetlerini içeren bankacılık uygulamalarını kapsıyor. Bankamız, standart bankacılık faaliyetlerinin yanı sıra, şubeleri aracılığıyla, Aksigorta A.Ş. ve AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş. adına sigorta acenteliği faaliyetlerini de yürütüyor.

Yurt içinde 770 şubesi ve 12 binin üzerinde çalışanıyla güçlü ve yaygın bir dağıtım ağına sahip olan bankamız faaliyetlerini İstanbul’daki Genel Müdürlüğü ve yurt çapındaki 21 bölge müdürlüğü aracılığıyla sürdürüyor. 18 milyonun üzerindeki müşterimize hizmetlerimizi, geleneksel dağıtım kanalları olan şubelerimizin dışında, Akbank İnternet, Akbank Mobil, Müşteri İletişim Merkezi, yaklaşık 5 bin ATM, 600 binden fazla POS terminalimiz ve diğer yüksek teknoloji kanallarımız aracılığıyla sunuyoruz.

Türkiye’de öncü olduğumuz dijital bankacılık çalışmalarımızı Akbank Mobil ve İnternet çatısı altında toplayarak, müşterilerimizin finansal ihtiyaçlarına çözüm sağlıyor, en uygun noktalarda ve mükemmel müşteri deneyimiyle hizmet sunuyoruz.

**İş zekâsı ve finansal dönüşüm uygulamalarınız ile ilgili bilgi verebilir misiniz?**

Teknolojinin hızla geliştiği ve verinin öneminin daha da arttığı günümüz koşullarında Akbank, dünyadaki dijital dönüşümü, trendleri ve iş analitiği dinamiklerindeki gelişmeleri öngörerek



Akbank Bütçe ve Yönetim Raporlaması Bölüm Başkanı Aynur Satıcı

finans transformasyon vizyonu ve “dünyanın en iyi uygulaması” olarak seçilen finans uygulamalarıyla Türkiye’de ve dünyada öncü bir banka. Balanced Scorecard “Hall of Fame”de yer alan ilk Türk şirketi olan bankamız, iş zekâsı ve yönetim raporlaması platformu olarak Qlik’ de geliştirdiği mobil yönetim raporlaması uygulamasıyla da Türkiye’de ve dünyada finans transformasyonu alanındaki öncü konumunu sürdürüyor.

**İş zekâsı çözümleri kurumunuz bünyesinde nasıl bir yere sahip? Qlik ürünleri ile sizi buluşturan süreçlerden bahsedebilir misiniz?**

Verinin öneminin ve değerinin farkında olan bir banka olarak, veri bazlı analitik yönetimi benimsiyoruz. Veriyi analitik şekilde kullanarak bilgiye dönüştürüyor, bilgiyi doğru kullanarak

paydaşlarımıza yarattığımız değeri artırıyoruz. Analitik kararların yanı sıra yine veriye dayanan adil performans ölçümlerinin yapılmasına da önem veriyoruz. Bu kapsamda, kullanımda olan iş zekâsı çözümlerimizi yeni nesil iş zekâsı çözümü olan Qlik ürünü ile yeniledik.

Mobil ARGUS ismini verdiğimiz uygulamamız, mobil cihazlar üzerinde çalışan bir "dashboard" ve yönetim raporlaması uygulaması. Mobil ARGUS, kullanıcılarımızın önemli verilere gerek gün içinde gerekse gün sonunda kolaylıkla ve etkin bir şekilde ulaşmalarını sağlıyor. Güçlü görsellerin veriyi inceleme kolaylığı sağladığı uygulamamızda, kullanıcılarımıza bilgileri en kolay okuyabilecekleri şekilde sunabiliyor olmamızın yanı sıra, ilgili bilgilerle bağlantılı olan diğer verilere de kolayca ulaşabilecekleri bağlantılı ekranlar, etkileşimli objelerle farklı bakış açılarıyla inceleyebilme, detaya inebilme, karşılaştırma yapabilme gibi kolaylıkla uygulayabilecekleri çeşitli özellikler de yer alıyor.

Yeni nesil teknolojileri kaldırıcı olarak kullanıp, ARGUS ismi ile kullandığımız yönetim raporlama sistemimizin altyapısını değiştirerek, bankamızdaki önemli bilgileri bütünsel olarak sunduğumuz mobil bir yönetim raporlaması uygulaması yaratmak istedik. Analitik yönetim karar süreçlerini desteklemek amacıyla iş zekâsı kapsamında kullandığımız ARGUS sistemini daha da etkinleştirmek ve paydaşlarımıza değer katan finansal analizleri daha hızlı yapabilmek amacıyla, büyük verileri kolay ve hızlı bir şekilde harmanlayıp, farklı boyutlarda, farklı açılardan inceleyip, bilgiye dönüştürebileceğimiz uygulama arayışımız sırasında düzenlediğimiz "Kavram Kanıtama" çalışmalarında, Qlik Sense veriyi hızlı işleme ve görsel sunum özellikleri ile değerlendirmelerimizde öne çıktı ve Qlik ile ilerleme kararı aldık.

İlk etapta, finansal analizleri hızlandırmak için Bütçe ve Yönetim Raporlaması ekibimizdeki sınırlı sayıdaki kullanıcı için bir uygulama arayışı içindeyken, bu incelemeler sırasında ürünü yakından tanıdıkça, tüm bankanın yönetim raporlaması kapsamındaki bilgi ihtiyacını karşıladığımız ARGUS sisteminin yenilenmesinde de kullanabileceğimizi düşündük ve yaklaşık 10 yıldır genel müdürlükteki ve sahadaki 7 bin kullanıcı tarafından kullanılmakta olan mevcut yönetim raporlama sistemimizi de Qlik Sense'i kullanarak yenilemeye karar verdik.

Yönetim raporlaması kapsamındaki periyodik raporların ve finansal analizlerin yanı sıra diğer alanlarda da Qlik Sense'in bankamızda yaygın bir kullanımı var. Analitik satış yönetimi kapsamında ihtiyaç duyulan önyüzler de yine Qlik Sense ortamında geliştirilerek kullanıma sunuluyor. Ayrıca banka geneline yönelik bu çalışmaların yanı sıra, iş birimleri de kendi bünyelerindeki anlık (ad-hoc) iş analizlerinde Qlik Sense kullanıyor.

### **Qlik uygulamaları ile gerçekleşen proje hakkında genel bilgi verebilir misiniz?**

Bütçe ve Yönetim Raporlaması Bölümü olarak, Teknoloji ve Operasyon iş birimiz ile birlikte yürüttüğümüz "Yönetim

Raporlaması Sistemi Altyapı ve Önyüz Yenileme Projesi" kapsamında Qlik Sense'i kullanarak, her seviyedeki kullanıcının karar süreçlerini analitik bir şekilde desteklemek amacıyla, yetkileri dâhilinde ihtiyaç duydukları tüm bilgileri merkezi bir şekilde üretip, veri bütünlüğü, veri kalitesi ve veri güvenliği sağlanmış bilgilere, etkin bir akışla ve interaktif, kullanımı kolay, performansı yüksek, incelemeyi kolaylaştıran görsel ekranlar aracılığıyla, hızlı ve kolay bir şekilde erişip, inceleyebilecekleri, hızlı aksiyon alabilecekleri dünyada öncü olarak nitelendirilen mobil yönetim raporlaması uygulamasını geliştirip, kullanıma sunduk.

### **Qlik ürünleri ile yapılan iş birliği size neler kattı? Önceki süreç ile iş birliği sonrasında değerlendirir misiniz? Ne gibi faydalar sağladınız?**

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılarken, yeni nesil uygulamalarla, dijital ve inovatif çözümler sunarak, ihtiyacı hızlı ve kaliteli bir

şekilde karşılama, maksimum memnuniyeti sağlama hedefimiz iç müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılarken de geçerli. Qlik Sense iç müşterilerimizin memnuniyetleri ve ihtiyaçlarının hızlı ve kaliteli şekilde karşılanması noktasındaki hedeflerimizi başarılı bir şekilde hayata geçirmemiz bize önemli bir katkı sağlıyor. Bu uygulamayla, tüm seviyelerdeki kullanıcılarımızın

yönetim raporlaması kapsamındaki her türlü bilgi ihtiyacını etkin bir akış içerisinde bütünsel bir şekilde, hızlı, kullanımı kolay, fonksiyonel ve görsel bir mobil uygulamayla karşılıyoruz.

### **Akbank olarak önümüzdeki dönem hedefleriniz arasında Qlik ürünleri ile planlanan farklı projeler var mı?**

Qlik ürünlerini, Akbank'ta aktif olarak iş zekâsı kapsamında analitik raporlamada, analitik satış yönetiminde, anlık (ad-hoc) analizlerde karar süreçlerindeki tüm aşamalarda bilgi ihtiyacını karşılarken kullanıyoruz. Büyük veriyi hızlı ve esnek şekilde bilgiye dönüştürmede kaldırıcı olarak kullandığımız Qlik ürününü önümüzdeki dönemlerde de veri ile yapacağımız çeşitli çalışmalarda kullanmak üzere analizler yapıyoruz.

Finansal transformasyon sürecinde ele aldığımız, sektöre örnek olacak bu proje ile de, sektörde yine bir ilke imza atmaktan dolayı mutluluk duyuyoruz. Qlik ürünü ile sektörde benzeri olmayan bir yönetim raporlaması mobil uygulaması geliştirip, genel müdürlükteki ve sahadaki tüm ekiplerimizin bilgi ihtiyaçlarını bütünsel, analitik, hızlı, etkin ve kolay bir şekilde, bilginin en kolay özümsebileceği görseller kullanarak kurumsal bir çözümlerle karşılayabilmüş olmak bizim için çok değerli.