

CxO

YUVARLAK MASA



Sponsor



BT Altyapısının Devamlılığı ve Verimliliği

Kurum ve şirketler, iş hedeflerine ulaşma sürecinde birçok zorluklarla karşılaşabiliyorlar. Sektörlere özel düzenlemeler gibi bazı unsurlar da iş süreçlerini zorlaştırabiliyor. İş süreçleri ile teknoloji altyapısının entegrasyonu her geçen gün daha güçlü bir hale geliyor. Dolayısıyla BT altyapısının operasyonel servis kalitesinin, performansının, müşterilerin ve iç kullanıcıların deneyimlediği servis kalitesinin gerçek zamanlı olarak ölçümlenebilmesi iş sürekliliği açısından da büyük önem taşıyor. Sekom desteğiyle gerçekleştirilen BThaber CxO Yuvarlak Masa Toplantısı'nda bu konu ele alındı.

Katılımcı CxO'lar

- Ahmet Turan Polat - Kumport Liman İşletmeleri Kıdemli IT Müdürü
- Bariş Şimşek - E-Bebek CTO'su
- Burak Şahin - Sekom Genel Müdür Yardımcısı
- Elif Temelatan - Balpamak Bilgi Teknolojileri Müdürü
- Erim Yılandoğlu - Arzum Elektrikli Ev Aletleri Dijital Dönüşüm ve Bilgi Teknolojileri Grup Müdürü
- Ethem Topgül - Alarko-Carrier IT Direktörü
- Fahri Şengül - Asaş Alüminyum Bilgi Sistemleri Direktörü
- Mehtap Kılıç - Albaraka Türk Katılım Bankası Bilgi Güvenliği Müdürü
- Mete Dönmez - Bayegan CIO'su
- Murat Erez - Kale Grubu Başkan Yardımcısı ve CIO'su
- Ümit Aşkan - Cisco Türkiye CTO'su
- Yaman Acar - Alliance Healthcare IT Direktörü
- Yusuf Koç - CEVA Logistics Teknoloji Başkan Yardımcısı.



“ECZA DEPOCULUĞUNDA TEKNOLOJİ KULLANIMI”

Yaman Acar

Alliance Healthcare IT Direktörü



“Ülkemizde yaklaşık 30 bin serbest eczane aktif olarak faaliyet gösteriyor. Siparişler telefonla veya ecza depolarının e-sipariş dijital kanalları üzerinden alınıyor. Her gün 10 binlerce sipariş alınıyor ve binlerce sevkiyat planlaması yapılıyor. Türkiye’de, tüm ilaçların üretimden tüketimine kadar her hareketinin izlenmesi ve takip edilmesini sağlayan İlaç Takip Sistemi (İTS) kullanılıyor. T.C. Sağlık Bakanlığı’na bağlı İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu tarafından uygulamaya konulmuş bu sistem ile ecza depolarının iş çözümleri entegre edilmiş durumda. Tüm bu süreçlerin sorunsuz işlemesi için BT altyapısı ve operasyonel planlamada teknoloji kullanımı büyük önem taşıyor.

Teknoloji dendiğinde akıllara maliyetler geliyor. Türkiye ilaç sektörü oldukça regüle edilmiş bir yapıya sahip; ilaç fiyatlarını ana alıcı olan T.C. Sağlık Bakanlığı belirliyor. Gerek üretici gerekse tedarikçi ve satıcı fiyatları, dolayısıyla kar marjları belirli olduğundan, teknoloji kullanım ile verimli ve ekonomik çözümler sunmak ecza depolarının finansal performansını da birebir etkileyen bir unsur oluyor. Bu nedenle dağıtım kanalları açısından modernizasyon, yeni jenerasyon uygulama ve altyapılara yatırım yapmak gerekiyor. . Alliance Healthcare Ecza Deposu olarak eczanelere, hastanelere ve diğer ecza depolarına ilaç ve ilaç dışı ürünler, medikal malzemeler tedarik ediyoruz.

Türkiye’de yaklaşık 4 bin kişilik bir kadromuz var ve geniş coğrafyaya yayılmış 81 ecza depomuz, sevkiyat ekiplerimiz bulunuyor. Oldukça detaylı bir planlama ve çok geniş lojistik ağı gerektiren bir operasyon bu. Merkezimiz İstanbul’da, felaket kurtarma merkezimizi de farklı bir ilimizde konumlandırdık. Tamamen kendi iş çözümlerimiz ve sistemlerimiz, kendimizin yönettiği altyapılar üzerinde koşuyor. Bugünkü ihtiyaçlara göre sistemleri yalınlaştırmak ve yönetimini kolaylaştırmak için konsolidasyon ve merkezileşme üzerinde çalışıyoruz. Buna paralel olarak bilgi güvenliğini ön planda tutan 15 ayrı inisiyatifimiz bulunuyor; bu konularda global BT ekibi ile birlikte hareket ediyoruz.”

“VERİ KORUMAK APAYRI BİR İŞ”

Murat Erez

Kale Grubu Başkan Yardımcısı ve CIO’su



“Farklı sektörlerde 17 şirketi olan bir grubuz ve ben de Kale Holding bünyesinde grup şirketlerinin sorumluluğunu üstleniyorum. Kale Grubu olarak Yapı Malzemeleri ve Kimyasalları ile birlikte Savunma ve Havacılık alanlarında da faaliyetlerimiz var. IT içinde KVKK’ya ve diğer tüm regülasyonlara uyumu denetleyen bir birimimiz var. Grubun İç Denetim Bölümü ile koordineli çalışan bir yapıdayız. Son zamanlarda firma satın alımları ile büyüyüyoruz. Biz ekip olarak öncelikle yapay zeka için gerekli doğal zekayı oluşturmaya çalışıyoruz. Şu anda tüm iş birimleri yapay zeka içeren çözümler talep ediyor. Ama veri yönetimini yapmadan, doğru verileri sağlayamadan harcanan para ve emeklerle istenen sonuçları almak mümkün değil. Bu amaçla Sabancı Üniversitesi ile iş birliği yapıyoruz. İki yıllık eğitim programlarımız var ve çalışanlarımızı eğitiyoruz. Yeni bir iş yapış kültürü oluşturmaya çalışıyoruz. Firmalarımız birbirinden çok farklı. Yapı Grubunda B2B’den B2C’ye evrilir vaziyetteyiz. Son tüketici olan müşterilerimize ulaşmaya çalışıyoruz. Müşteri deneyimlerinde AR-VR odaklı mobil ve web

uygulamaları beklentileri var. Dolayısıyla güvenlik ihtiyaçları bu amaçla kurulan sistemlere de sirayet ediyor. Veriyi her türlü ortamda korumanız gerekiyor. Savunma ve Havacılık sektöründe ciddi bir regülasyon var ve buna uyumun maliyeti yüksek. Ürün tasarımı ve testleri büyük ve geriye dönük veri içeriyor. Örneğin, türbinli motorların testlerinde çok yüksek enerji kullanımı oluyor, özel hatlarla elektrik taşınması gerekiyor ve simülasyonlar yapıp binlerce noktadan veri toplandığı için HPC sistemler gerekli oluyor. Yapılan her türlü değişim için detaylı log tutmanız, bunları anlamlandırarak hızlı kararlar vermeniz lazım. Güvenlik tedbirlerinizde ne tür eksikler var, veri kalitesinde sorun var mı sürekli izlemek gerekiyor. Amerikan Havacılık şirketleri ile çalıştığınızda işler daha zorlu bir hale geliyor. Kritik bir savaş uçağının parçasını üretiyorsanız ve onun verisini korumak apayrı bir iş haline geliyor. Ayrıca havacılık işlerimizde askerden sivilere doğru kayma trendi de var. Böyle olunca maliyet ve kalite

konularını farklı bir boyutta ele almak gerekiyor. Mümkün olduğunca Software as a Service çözümleri kullanmaya çalışıyoruz ama tamamen on-prem sistemlerde insan kabiliyetleriyle yönetilen yapılarımız da var. Yönettiğimiz uygulamalarla birlikte ERP de geliştiriyoruz. Kendi geliştirdiğimiz ERP’yi kullanan 10’dan fazla şirketimiz var. Geliştirme, güvenlik ve yönetim için kurulan sistemleri izleyip kontrol edebileceğimiz tekilleştirilmiş ortamlara ihtiyaç var. Unified Security, Unified Infrastructure gibi tüm yapıların yönetişimini kolaylaştıracak platformlara ihtiyaç büyük. Siber güvenlik tarafında 10 kat dikkatli olmamız gerekiyor. Çünkü milli projeler, savunma sanayi işleri herkesin dikkatini çekiyor. Otomasyona tabi tutulan süreçlerde daha rahat ediyoruz. Mümkün olduğunca ölçeklenebilir ve maliyeti yönetilebilir bir yapı kurmaya çalışıyoruz. Servis kalitesi ve performansını sağlamak için yönetilen hizmetlerle iş yükümüzü azaltıp odağımızı korumaya çalışıyoruz.”

CxO

Yuvarlak Masa

“BİLGİ GÜVENLİĞİ SÜREÇLERİ SÜREKLİ YENİLENMEKTE VE GELİŞMEKTE”

Mehtap Kılıç

Albaraka Türk Katılım Bankası Bilgi Güvenliği Müdürü



“Bankalarda, bilgi güvenliği fonksiyonları son yıllarda yasal süreçlerin detaylandırılması ve zorunlulukların artması ile birlikte daha güçlü ve öncelikli duruma geldi. Çeşitli ulusal kaynaklarda, standart ve iyi uygulamalarda yer alan bilgi güvenliği sorumlulukları BDDK’nın Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Yönetmeliğinin de yayınlanması ile birlikte ülkemizde bankalar için tek bir çatı altında toplanmış oldu. Bilgi güvenliği fonksiyonu ve sorumlulukları, organizasyondaki yeri ve görevleri daha net bir şekilde yönetmelikte adreslendi.

Bankalar için BDDK yasaları 2020’li yıllarda değişirken ve bankalar bilgi güvenliği süreçlerini yeniden gözden geçirip yenilerken bir taraftan da güvenlik alanındaki riskler, son beş yılda çalışanların Covid dönemi ile birlikte çalışma ortam ve çalışma alışkanlıklarının değişmesi ve özgürleşmesi ile birlikte arttı. Bilgi güvenliği çerçevesi oluşturulurken, süreçlerin tasarlanması ve yazılı hale getirilmesi, varlıkların envanterinin

oluşturulması, risklerin değerlendirilmesi, olay yönetim sürecinin işletilmesi, siber olay yönetim sürecinin tasarlanması, log yönetim süreci ve SOC izleme ekiplerinin oluşturulması, ayrıcalıklı admin yetkilerinin yönetilmesi, güvenlik testlerinin gerçekleştirilmesi gibi pek çok süreç yeniden daha detaylı tasarlanırken, veri üzerinde her zamankinden daha çok durularak verilerin sınıflandırılması ve korunması gibi alanlarda yeni yatırımlar gerçekleştirildi. Oluşturulan süreçlerin başarılı olup olmadığı ve yeterliliğinin ölçümlenebilmesi için kontrol noktaları belirlenip denetim ve kontrol çalışmaları gerçekleştirilirken bir taraftan da istihbarat, atak denemeleri ve ölçümleri gibi çalışmalarla da kurulan güvenlik yapıları test edilmekte.

İzleme, kontrol, loglama, olay müdahale ve güvenlik testleri gibi süreçlerde gelişen riskler ve gelişen teknolojilerle birlikte, ürün sayıları arttırıldı ve ürünlerin yetenekleri doğrultusunda izleme yapılan senaryolar genişletildi. İstihbarat kanalları

da beraberinde arttırılıp şirket veya çalışana ait verilerin ifşa olup olmadığı daha yakından izlenmeye başlandı. Her zaman önemli olan çalışan farkındalığını arttırmaya yönelik çalışmalara daha çok önem kazandı ve çalışanların yeni gelişen riskler, teknoloji ve çalışma alışkanlıklarına göre sosyal mühendislik senaryoları genişletildi. Sonuç olarak, bilgi güvenliği süreçleri sürekli gelişmekte, genişlemekte ve daha da önemli hale gelmekte. Bu nedenle bilgi güvenliği alanında çalışan insan kaynağı ve kullanılan uygulama ve teknoloji kaynaklarında yetenek ve yetkinliklerinin bu doğrultuda artması, gelişmesi ve sürekli yenilenmesi ihtiyacı doğmakta. Olabilecek riskler ve siber olaylara karşı hem bilgi güvenliği insan kaynağı hem de kullanılan uygulamalar daha hızlı, daha doğru şekilde cevap vermesi beklenmekte. Bu da doğru kaynakları seçmek, doğru şekilde konumlandırmak, gelişen teknolojilerle birlikte kaynakları güncellemek ve sürekliliğini sağlamaktan geçmekte.”

“ÇOK FAZLA İŞ BİRİMİ VAR”

Elif Temelatan

Balparmak Bilgi Teknolojileri Müdürü



“Altıparmak Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş., 1980 yılında arı ürünleri işleme, ambalajlama ve pazarlama amacıyla kurulmuştur. Türkiye’nin en büyük, dünyanın ise en büyük dördüncü şirketi konumundadır. 2016 yılında Ar-Ge Merkezi unvanını almıştır. Türkiye’de ürün geliştirme odası, duysal analiz laboratuvarı, bal ve diğer arı ürünleri araştırma ve kalite kontrol laboratuvarı alanında sekizinci sırada yer almakta olup, bal ve diğer arı ürünleri konusunda ise ilk sırada yer almaktadır. Kurumumuzda stratejik hedeflere dayalı olarak yönetilmektedir. Tüm bölümler stratejik hedefler etrafında hizalanmakta olup, Bilgi Teknolojileri departmanı olarak bizler de bu stratejiyi destekleyen hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmaktayız. Projelerimiz, tüm bölümlerin

hedefleri ile ortak bir paydada konumlanmaktadır. Balparmak BT olarak en büyük hedeflerimizden biri, bölümlere ihtiyaçlarına uygun teknolojik çözümler sunmak ve bu çözümleri doğru zamanda, doğru şekilde hayata geçirmektir. Endüstri 4.0 ile birlikte gündeme gelen teknolojiler bazen Bilgi Teknolojileri departmanı olarak bizleri zorlayabilmektedir. Teknolojiye yakın kullanıcı profillerinin taleplerini yönetmekte zaman zaman zorluklar yaşanabilmektedir. Kurumun yapısına uygun teknolojiyi seçmek, bu alanda yatırım yapmak ve devamında verimliliği artırmak en önemli hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Son teknolojilerin her zaman her kuruma uygun olmayabileceğinin farkındayız. Bu kapsamda, fizibilite çalışmaları BT biriminde büyük önem

taşımaktadır.

Birçok şirketin gündeminde olan dijitalleşme firmamızda da gündemdedir. Balparmak olarak, dijital yol haritamızı netleştirme aşamasındayız. Bu bağlamda, önceliğimizi üretim verimliliğini artırmak ve verimliliği doğru ölçümlenmek olarak belirledik. Tabi olduğumuz regülasyonlar nedeniyle birçok denetimden geçmekteyiz. Bilgi Teknolojileri departmanı olarak, kullanılan kurumsal kaynak yönetimi programının sorumluluğunu üstlenmekte, bu doğrultuda birçok süreç yönetmekte ve geliştirmeler yapmaktayız. Bu kapsamda ayrıca BT hizmetleri olarak denetimlere de tabiyiz. Süreçlerimizi iyileştirmek, bölümlerle hizalanmak ve ortak hedeflere birlikte ulaşmak Balparmak’ın için en önemli prensiplerden biridir.”

“GÜVENLİK KRİTİK ÖNEMDE”

Yusuf Koç

CEVA Lojistik Teknoloji Başkan Yardımcısı

“Son beş yıllık perspektife baktığımız zaman özellikle korona öncesi ve sonrası lojistik sektörü çok önemli bir rol oynadı. Pandemi sonrası özellikle lojistiğin tüm ekonomiye etkisi ışığında büyük yatırımlar yapıldı. Ekonominin küçülmesiyle beraber küçük oyuncular tarafında dünya çapında zorluklar yaşanıyor. Bu konuda bir satınalma sürecinin yaşanacağını düşünüyorum. Bağlı olduğumuz CMA CGM Grubu her iki yılda bir büyük bir satın alma gerçekleştiriyor. Bu satınalma süreçlerinde teknoloji grubumuz; sistemlerin birleştirilmesi, organizasyonların yönetilmesi açısından ciddi zorluklar yaşayabiliyor ancak altyapımızın kuvvetli olması sebebiyle en kısa zamanda çözüme ulaştırabiliyoruz. CEVA Lojistik olarak ağırlıklı işimiz B2B. Depolama (Kontrat Lojistik) yani fabrika, ana depodan bayi ya da

dağıtım mağazalarına dağıtımı yapıyoruz. Bizim için en önemli şey ürünün izlenebilirliği, depoda ve dağıtımda verinin toplanması. Özellikle depo içerisinde otomasyon, mobil uygulamalar bizim için çok önemli. Çalışanlara verdiğimiz mobil cihazlarla veri toplamayı sağlıyoruz. Ama kâğıt irsaliye de teslim için önemli. Yani teslimatın yapıldığının kanıtı hala kâğıt irsaliye. Ürünün fabrikadan ya da ana depodan çıkıp bayiye, bayiden son kullanıcıya gelmesi süreci ile birlikte izlenebilirliğine ve performans yönetiminde mobilizasyona önem veriyoruz. Bu süreçleri yönetirken, küresel şirketi olmanın getirdiği avantajlar ile birlikte bazı dezavantajlar ile de karşılaşabiliyoruz. Türkiye pazarı çok dinamik ve belirli sistemleri kendi bünyemizde yapıyor, bazılarını da küresel ile beraber yapıyoruz.



Altyapı tamamen CEVA küresel yönetiminde ve standardizasyon SD-WAN ile yapılıyor. Her lokasyonda belli standartlarda cihazlar konuluyor. Oraya konulan kutularla da VPN üzerinden merkezle haberleşme sağlanıyor. Özellikle uluslararası nakliyyede bu çok önemli. Tüm bu izlenebilirliğin tek platform üzerinden yapılması lazım. Çeşitli ülkelerdeki bu farklı yapıların standart bir güvenlik içerisinde yapılması da şart. En önemli konulardan biri güvenlik. 4-5 yıl önce lojistik sektörüne çok ciddi bir saldırı oldu. En az 2-3 küresel lojistik şirketi kilitlenme noktasına geldi. Bu nedenle, 150 ülkede faaliyet gösteren bir şirketin altyapısı ve o güvenlik katmanıyla beraber çok kıymetli. Yani küresel bir standardizasyon içerisinde her şeyi sağlıyoruz.”

“KÜLTÜRÜN DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜ”

Ethem Topgül

Alarko Carrier IT Direktörü

“Alarko Carrier ısıtma, soğutma ve iklimlendirme sektörünün öncüsü bir kuruluştur. Alarko, 1954 yılında İshak Alaton ve Üzeyir Garih tarafından kurulmuş bir şirkettir. Sektörün en önemli global oyuncularından Carrier firması ile 1998 yılında eşit oranda olacak şekilde ortaklığa giderek Alarko Carrier adını almıştır. Gebze Organize Sanayi Bölgesi ve Eskişehir’de olmak üzere iki ayrı fabrikada üretim yapmaktadır. Üretim tesislerinde ısıtma, soğutma ve su başıncılandırma sistemlerinin üretimini yapmaktadır. Alarko, Carrier, Toshiba ve Wolf markalarının satışını Türkiye genelindeki geniş bayi ile yapmakta ve yetkili servis ağı ile bu ürünlere destek vermektedir. Ürün portföyünde kombi, kazan, split klima, multi split klima, klima santralleri, çatı tipi klima, fancoil, dalgıç pompa, sirkülasyon pompası, ısı pompası ve hidrofor gibi ürünler bulunmaktadır.

İklimlendirme sektörü oldukça dinamik ve hareketli bir sektördür. Alarko Carrier olarak hem ürün gamı hem de marka çeşitliliği gözönüne alındığında dinamiklerimiz sektörün oldukça ilerisindedir. Satış yaptığımız ürünlerin bir kısmını üretiyor, bir kısmını ithal ediyoruz. Toptan veya perakende olarak toptancılar, bayi yapısı, online siteler veya web sitemiz üzerinden satış yapıyoruz. Servis yapısı üzerinden kurulum, devreye alma ve bakım hizmetlerini veriyoruz. Yapılan en ufak bir değişikliği tüm süreçleri uçtan uca düşünerek, diğer sistemlere etkisine bakarak yapıyoruz. Bu çoklu mimari, yapılan çalışmaların daha detaylı olarak incelenmesini ve kontrollü ilerlememizi sağlıyor. Buda sağlam bir altyapı ve sisteme sahip olmayı gerektiriyor. Sağlam bir altyapı ve sisteme sahip olmamızın diğer sebebi ise Alarko Carrier’in kurumsal yapısıdır.



Alarko Carrier Borsa İstanbul’da olan şirkettir. Ayrıca Alarko ve global bir oyuncu olan Carrier’in ortaklığı bulunmaktadır. Alarko Holding tarafından düzenli olarak yapılan iç denetimler, Carrier tarafından yapılan düzenli denetimler, SPK regülasyonlarına uyum, KVKK regülasyonuna uyum şirketin kurumsal kültürünü yansıtıyor. Ayrıca şirketimizdeki tüm iş süreçlerinin yazılı ve dökümanite edilmiş olması ise bir diğer güçlü kurumsal yapıyı gösteriyor.

Dijital ve teknolojik dönüşüm ise şirketimizin en önemli hedeflerinden biridir. KPMG ile birlikte dijital olgunluk çalışması yapılmış, dijital olgunluk skoru belirlenmiş ve gelecek yıllara damgasını vuracak 24 adet öncelikli dijital dönüşüm projesi belirlenmiştir. Bu projeler kısa, orta ve uzun vade olarak planlanmış ve 5 sene içerisinde tamamlanacak şekilde takvimlendirilmiştir.”

CxO

Yuvarlak Masa

“SERVİS HİZMET KALİTESİ BİZİM İÇİN ÖNEMLİ”

“Kumport Limanı olarak, Türkiye’nin en büyük ve en modern limanlarından biri olarak faaliyet gösteriyoruz. Müşterilerimize her zaman en iyi hizmeti sunma amacımız doğrultusunda, modern bir makine parkına ve yüksek iş hacmini destekleyen liman otomasyon sistemlerine sahibiz. Her alanda olduğu gibi bizim faaliyet alanımızda da hızla gelişen teknolojiyi yakından takip etmek gerekiyor. Teknolojik gelişmelerin limana uyarlanması ciddi fayda sağlasa da mevcut sistemlere adapte edilmesi, regülasyonlara göre şekillendirilmesi önemli. Herhangi bir aksi durum, ciddi maliyetlere ya da problemlere neden olabiliyor. Sektördeki oyuncu sayısı sektörün potansiyeline rağmen oldukça az olduğu için rekabet çok üst düzeyde. Bu rekabette var olabilmek için fiyat-maliyet konusunda olduğu gibi hizmetler konusunda da fark yaratabilmek gerekiyor. Bu noktada dijitalleşmenin ciddi bir rolü var. Operasyonel verimliliğin artması hem maliyetlerin düşmesini hem de fiyat rekabetinde bulunabilmemizi sağlıyor. Dijitalleşme sadece fiyat-maliyet parametrelerini etkilemiyor, aynı zamanda verdiğimiz en basit hizmetin bile kalitesini, dolayısıyla da müşteri memnuniyetini etkiliyor. Örneğin; liman içerisinde müşteri hizmetlerinde veznede ya da çözüm masasında yapılan işlemlerin dijitalle taşınması gerçek bir fark yaratıyor ki, Kumport bu konularda öncüler arasında yer alan bir liman. Bunların yanı sıra Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi’nin Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi’nde ‘kritik altyapı’ niteliğinde faaliyet gösteren sektörler arasında geçiyoruz. Bu nedenle özellikle altyapı sistemler ve politikalar konusunda

Ahmet Turan Polat
Kumport Kıdemli Bilgi Sistemleri ve Yazılım Müdürü

uyumamız gereken birçok regülasyon maddesi var.

Türkiye’de bulunan konteyner limanları sadece yerel regülasyonlara değil; ayrıca çevre koruma, iş güvenliği, veri gizliliği, uluslararası ticaret gibi konularda uluslararası birçok regülasyona tabi durumda. Tüm bunlara uyumlu olabilmek için sürekli regülasyonları yakından takip etmeniz, herhangi bir değişiklikte acil olarak uyum için gerekli aksiyonları almanız gerekiyor. Bu da hem iş gücü hem de maliyet olarak bir yük oluşturabiliyor. Örneğin; bu değişiklikler doğrultusunda yıl ortasında farklı yatırım talepleri söz konusu olabiliyor.

Yabancı ortakların oluşturduğu bir firma olduğumuz için hareket esnekliğimiz çok olamıyor. Bazı konular Yönetim Kurulu’na kadar gidiyor. Normalde BT yatırımlarında ROI hesaplayıp getirisi-götürüsü nedir diye bakılır, ancak regülasyonlarda bu şekilde bir şart arayamazsınız. Tabii bu bilgiyi de doğru şekilde yönlendirmek gerekiyor.

Ek olarak, bu değişimlerin uygulanması sadece maliyet unsuru olmuyor. Aynı zamanda yapılan çalışmalar ve planların da regülasyon değişikliğine göre yeniden düzenlenmesi gerekebiliyor. Planlara olan uyumlardaki problem ya da ekstra efor konusu karşılaşılan sıkıntılardan diyebilirim.

Kumport’ta BT servis yapımızı mümkün olduğunca Bilgi Teknolojisi Altyapı Kütüphanesi’ne (ITIL) göre düzenlemeye çalıştık. Bu çerçevede Servis Yönetim Sistemi

kurulumunu geçen yıl gerçekleştirdik. Hizmet Düzeyi Sözleşmelerimizi (SLA), belirli iş kategorilerimiz ya da kataloglarımızı BT teknisyenlerine direkt bağlayarak, onay sürecimizi hızlandırdık. Her bir servis hizmeti sonrasında sistemlerimiz otomatik olarak kısa değerlendirme anketi gönderiyor. Zaten liman genelinde bir DÖF sistemimiz de mevcut. İç kullanıcılarımız da herhangi bir sıkıntı yaşadıklarında bu sistem üzerinden bizimle iletişime geçebiliyor.

Kumport’ta ayrıca sürekli müşteriye dokunan, yüz yüze, telefonla ya da online olarak müşterilerimizle iletişim kuran bir departmanımız var. Müşteri İletişim departmanımızdaki iletişim konularının arasına BT’yi direkt ilgilendiren konuları da koyduk. Herhangi bir problem ya da talep olduğu takdirde, Müşteri İletişim departmanı direkt olarak BT ile iletişime geçiyor, gerekli durumlarda BT teknisyeni dış müşterimizle iletişim kuruyor.

Müşterilerimize sağladığımız online sistemlerin tüm alt yapısı sistemsel ya da donanımsal olarak kontrol altında tutuluyor. Ayrıca müşterilerimiz için online sistemler üzerinden geri bildirim verebilecekleri bir opsiyonumuz da mevcut. Tüm bunların yanında Müşteri İletişim departmanımız ölçümlerin tamamının yapılabilmesi için danışmanlık alıp anketler düzenleyerek memnuniyet ölçümü yapıyor ki ölçüm yapılan konuların arasında dijital sistemler de mevcut. Periyodik olarak raporlar tüm yönetim kadrosuna dağıtılıyor. Bu doğrultuda biz de gerekli aksiyonları alıyoruz.”



“DEĞERLİ BİR BİLGİ BİRİKİMİMİZ VAR”



Burak Şahin

Sekom Genel Müdür Yardımcısı

“Sekom 32 yaşında bir sistem entegratörü. Türkiye’ye internet geldiği ilk günlerde kurulmuş olması ve internet dünyasının tüm gelişmelerine şahitlik etmiş olması sebebiyle birikmiş know-how a sahip kurumsal bir çözüm ortağı.

Türkiye’de uzun yıllar faaliyet göstermesinin yanı sıra farklı ülkelerde de iş geliştirmesini ve oralarda da yaptığı iş ortaklıklarını know-how’ını zenginleştirmek amacı ile kullanmıştır. Çünkü teknolojik olarak üretilmiş bir ürün, globalleşen dünyada farklı farklı kullanımlarla çözüm olarak sunulmaktadır. Bu farklılığı yaratan en önemli etkenler, tabi ki ürünün kullanıldığı farklı alanlar (finans, SP, üniversite, endüstri vb) olmakla birlikte, kullanılan ülkenin regülatif kuralları ve insan kaynağı sayısıdır. Sekom hem farklı ülkelerde hem farklı domainlerde iş yapmasını avantaja dönüştürerek güvenilir bir çözüm ortağı vizyonu ile sektörde yer almaktadır. Örneğin, nüfus açısından az ve yaş ortalaması açısından yüksek bazı ülkelerde otomasyon, büyük veri işleme, veriye değer katılması daha erken bir ihtiyaç haline dönüşmüş, Sekom da oralarda kazandığı deneyimi ülkemizde

kazanılmış know-how olarak güçlendirerek kullanmıştır.

Regülasyon düzenlemeleri işleyiş açısından çok önemli olmakla birlikte, zaman zaman regülasyona uygunluk sağlamak adına hızlı yatırımlar yapılmakta, bunun sonucu olarak da tam verimli kullanılamayan çözümler ortaya çıkmaktadır. Türkiye’de SIEM çözümlerinin sadece log saklama olarak kullanıldığı belli domainler bulunmakta. Teknolojik yatırımların maksimum verimlilikte kullanılması sorumluluğu ile çalışan bir ekibimiz var. Türkiye’de Cisco henüz ofisini açmadan önce çalışmaya başlamış partnerlerden bir tanesiyiz. Cisco’nun Splunk yatırımını çok önemli buluyoruz Splunk çözümlerini log yönetimi, observability, otomasyon, OT security, veri madenciliği amacı ile de çözümlerimizde maksimum verimlilik elde edecek şekilde konumlandırıyoruz.

Sekom’un ana yatırımlarından bir tanesi de yazılım dünyasında Cloud native dönüşüm ve AI uygulamalarının verimli şekilde kullanılması. Bu alanda RedHat’in çözümleri

ile birlikte geniş Devops/DevSecops ekipleri ile müşterilerine çözüm sağlamakta. AI’ın her alanda kullanılması durumunda ihtiyaç duyulabilecek GPU ve bu sebeple ihtiyaç duyulacak enerjinin boyutunu göz önüne alarak, spesifik alanlarda doğru AI çözümleri ve uygun GPU teknolojileri ile çözüm sağlıyoruz.

Bilgi birikimimizi IT ve OT’nin birleşik yönetilmesi, otomasyonu amacıyla da kullanıyoruz. Örneğin sensörlerden gelen alarmların AI teknolojileri analiz edilmesi ile IT sistemlerinde yaşanabilecek sorunları tahminlemeye çalışan çözümler sağlıyoruz.

Amacımız, globalleşen dünyada, Türkiye’de az bilinen ama iyi çözümleri kendi entegrasyon yazılımlarımız ile birleştirerek müşterilerimize sunmak. Bu kapsamda müşterilerimiz için ürün sağlayıcı olarak değil, güvenilir iş ortağı olabilmek için çalışıyoruz. Asıl amacımız daha az insanla daha çok veriden daha değerli bilgi çıkartıyor olmak. Bu alanlarda Cisco, Splunk ve onun etrafında yarattığımız çözümlere güveniyoruz.”