

IBM, Turkcell Superonline'a FileNet Çözümü Sunuyor

Turkcell Superonline'a yenilenen FileNet platformu ile hizmet veren IBM ve Aksis, Superonline'ın müşterilerine sunduğu hizmetin kalitesini artırarak kesintisiz ve kusursuz bir altyapı sağlamasına yardımcı oluyor.

Işletmelerin içerik ve iş süreçlerini yönetmeleri için etkili bir yazılım olan FileNet'i 2008'den bu yana Turkcell Superonline'a sunan IBM ve Aksis, bu sayede Turkcell Superonline'ın müşteri evraklarının toplanması, düzenlenmesi, saklanması, çeşitli kanallardan müşteriyle paylaşılması gibi gereksinimlerinin karşılanmasını sağlıyor. FileNet ile en kritik konu olan müşteri hizmetleri ve kesintisiz hizmet seviyelerini; sunulan hizmetleri anlık olarak hızlandırmak ve kalitesini artırmak, veri hacimleriyle paralel olarak müşteri dokümanlarına kolay erişebilir hale getirmek mümkün olabiliyor.

IBM FileNet P8 Platformu ile yeni bir dönem başladı

Değişen teknolojik ihtiyaçlar ve genişleyen sistemiyle paralel olarak IBM FileNet P8 Platformuna geçiş ile şirketin FileNet iş ilişkisinde yeni bir döneme girilmiş oldu. Özel kurumsal sistemler geliştirmek ve spesifik iş süreçlerini yönetmek için tasarlanmış bir çerçeve olan FileNet P8 platformunun güncelleme süreci yaklaşık 4 aylık kısa bir sürede tamamlandı.

Güncelleme ihtiyacını ve geçiş sürecini değerlendiren TURKCELL ICT CRM - İş Zekası - Dijital Yetenekler Direktörü İnanç Çakıroğlu: "Turkcell Superonline olarak yeni teknolojileri takip ederek, müşterilerimize en iyi hizmeti sunmayı hedefliyoruz. FileNet platformunu uzun zamandır kullanıyoruz ve IBM'in platform üzerinde yaptığı güncellemeler ile son teknolojileri bizlere sunması son derece sevindirici. Geçtiğimiz dönemde operasyon tarafında ihtiyacımız olan yeni özelliklerin yanı

sıra günümüz teknolojisinin gerektirdiği standartları yakalamak için FileNet platformunu yeni sürüme güncelleme kararı aldık. Bu güncelleme işlemiyle birlikte hedeflerimizden biri de mobil taraftaki kullanım oranını artırmak. Aksis ve IBM, 4 aylık proje süresi içerisinde geçişi hızlıca gerçekleştirdi. Bu güncellemeyle sistemsel ve performans ile ilgili iyileştirmeler yapıldı."

Geçiş aşaması sorunsuz tamamlandı

IBM FileNet platformunun yeni versiyonuna upgrade sürecine Turkcell tarafından teknik ekipler, IBM çözüm ortağı Aksis ve katma değerli hizmetleriyle IBM distribütörü Avnet (Tech Data) dahil oldu. Bunun yanı sıra IBM danışman ve destek kadroları da her aşamada projeye destek verdi. Güncelleme öncesi yapılan planlamada yeni FileNet versiyonunun yeni donanımlar üzerinde çalıştırılması kontrolleri yapıldı. Donanımların kurulum aşamasının ardından yeni versiyona geçiş süreci kesintisiz ve hızlı bir şekilde tamamlandı.

Avrupa'daki en büyük elektronik arşivlerden biri artık online olarak çalışıyor

IBM'in sunduğu yeni versiyon FileNet P8 platformuyla Avrupadaki en büyük elektronik arşivlerinden birisine sahip olan Superonline tüm arşivinin online olarak görüntülenmesine olanak tanıyor. Ayrıca saniyeler içerisinde istenen evraklara ulaşılabilir. FileNet platformunun yeni versiyonunun getirdiği entegrasyon kolaylıklarının yanı sıra proje sürelerini kısaltılması da iş gücü kaynağı açısından ciddi avantajlar yaratıyor.

Müşteri memnuniyetini artıran bir sistem

"Kendini yenilikçi bir kurum olarak konumlandırın ve rekabet avantajını koruyarak büyümesini sürdürme hedefi olan Turkcell Superonline, bu vizyonuyla paralel olarak teknolojiyi yakından takip ediyor ve bu anlamda bizden de taleplerde bulunuyorlar" diyen ve projeyi değerlendiren IBM çözüm ortağı Aksis Genel Müdürü Burak Müjdeci : "Gelişen teknolojinin sunduğu nimetlerden yararlanmak isteyen firmalar için geliştirdiğimiz birçok yenilikçi teknolojiye sahibiz. Buradaki en önemli konu doğru teknolojiyi doğru firmaya uygulayarak değer yaratmaktan geçiyor. Turkcell Superonline ile gerçekleştirdiğimiz IBM FileNet P8 platformu güncellemesinin başarılı olmasındaki en önemli sebeplerden bir tanesi Turkcell Superonline'ın vizyonu. Bu durum Turkcell Superonline'ın rakiplerine göre her zaman avantajlı olmaya devam edeceğinin bir göstergesi. Aksis olarak bu sürecin parçası olmaktan mutluluk duyuyoruz."

IBM çözüm ortağı Aksis Genel Müdürü Burak Müjdeci sözlerini şöyle sürdürüyor: "Turkcell Grubu, bulunduğu bölge itibarıyla büyük bir organizasyon. Abone sayısı açısından baktığımızda Dünyada da sayılı operatörler arasında yer aldığını söyleyebilirim. Projenin başarılı bir şekilde sonuçlanmasından mutluluk duyuyoruz. Arka tarafta çalışan teknik proje ekibinin işi benimsemesi ve sağladığı özverili çalışmanın projenin gerçekleştirme sürecine büyük bir değer kattığını belirtmemde fayda var. "

Turkcell Superonline olarak yeni teknolojileri takip ederek, müşterilerimize en iyi hizmeti sunmayı hedefliyoruz. FileNet platformunu uzun zamandır kullanıyoruz ve IBM'in platform üzerinde yaptığı güncellemeler ile son teknolojileri bizlere sunması son derece sevindirici.

İnanç Çakıroğlu
TURKCELL ICT CRM-İş Zekası-Dijital Yetenekler Direktörü

Genel Bakış

Gereksinim:

- Online olarak müşteri evraklarını toplamak, düzenlemek, saklamak, çeşitli kanallardan müşteriyle paylaşmak.
- Operasyon kısmındaki sıkıntıları gidermek, en yeni teknolojinin gerektirdiği standartları sağlamak
- Sistemsel ve performans aksaklıklarını gidermek, esneklik ve entegrasyonu yakalamak
- Performansı çok yüksek ve istikrarlı bir sistem elde etmek

Çözüm:

- 2008 yılında IBM'in FileNet yazılımı kullanılmaya başlandı
- 2015 yılında FileNet P8 5.2.1 versiyonuna 4 aylık bir süreçte geçişi ve donanım bileşenlerinin yeni güncelleme için yenilenmesi sağlandı.
- Turkcell Superonline tarafından Kanal Yönetimi ve Satış Ekibi ile Operasyon ve Analiz Ekipleri dâhil oldu.
- FileNet konusunda ciddi bir deneyime sahip IBM çözüm ortağı Aksis ve IBM'in danışman ve destek kadroları her aşamada projeye destek verdi.

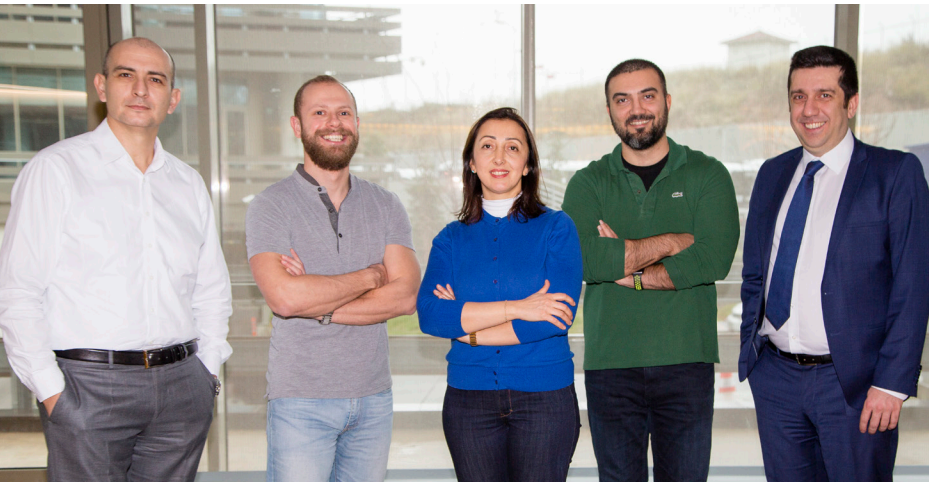
Avantaj

- Teknik olarak üst seviye performans sunması, arkada çalışan yazılımın hızlı yazma ve okunma imkânı tanınması
- Tüm fonksiyonların uygun donanım yatırımıyla karşılaması
- Verilere doğru ve tek seferde hızla erişim sağlaması
- Elektronik arşivin milisaniyeler mertebesinde online görüntülenmesi
- Güvenlik seviyelerinin denetim şirketlerinin arzu ettiği seviyede olması
- Daha hızlı entegrasyon kurulması, kuruma çok daha fazla süreçle çok daha hızlı bütünleşme avantajı sunması ve sonuçların daha kısa zaman diliminde alınması
- Maliyet avantajları ve kuruma değer katacak ya da kazanç sağlayacak olan çalışmaların hızla hayata geçirilmesi
- Daha önce yıllar seviyesinde alınan bazı aksiyonların aylara indirgenerek tamamlanmaya başlanması
- FileNet platformunun entegrasyon kolaylıklarıyla proje sürelerinin kısaltılması, iş kaynağı olarak ciddi avantajlar yaratılması ve daha şeffaf bir ortam sunulması

Çözüm bileşenleri

IBM FileNet P8 platformu ve Aksis ECM Uygulamaları

Danışmanlık, Kurulum, Eğitim, Destek



Soldan sağa: Murat Yardım - TURKCELL Uygulama Operasyonları Yöneticisi / Korcan Okkalı - TURKCELL Uygulama Operasyonları Uzmanı / Nevra Bıyıklı - TURKCELL Müşteri İlişkileri Yönetimi Yöneticisi / Sedat Okçuoğlu - TURKCELL Müşteri İlişkileri Yönetimi İş Analisti / Burak Müjdecı - AKSİS Genel Müdür



A WINNING COMBINATION

