

KoçSistem Hakkında

Türkiye Bilgi Teknolojileri Sektörü'nün lider oyuncularından biri olma özelliğini yıllardır koruyan KoçSistem, 1945'ten bu yana müşterilerinin bilgi teknolojisi çözümlerine ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini güvenilir, kalıcı ve yenilikçi yöntemlerle karşılamak ve en yüksek katma değeri almalarını sağlamak hedefi doğrultusunda çalışmaktadır.

Farklılığını sürekli kılmak için, sahip olduğu kurumsal yetkinliklerini ve yaratıcılığını, dünyanın en büyük teknoloji üreticileri ve sağlayıcıları ile kurduğu stratejik ortaklıklarla birleştiren, kalıcı iş birliklerine ve başarılarla imza atan KoçSistem, aynı zamanda, Türkiye'nin dört bir yanındaki hizmet merkezleri ile koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlamaktadır.

Sürekli gelişimini ve kurumsal var oluşunu, "Gücümüz, hayal gücünüz" söylemiyle özetleyen KoçSistem, müşteriye özgün teknoloji çözümleri ve dış kaynak hizmetleriyle müşterilerinin sürdürülebilir büyüme hedeflerini "fark yaratma" stratejisiyle gerçekleştirmektedir.

KoçSistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Ünalan Mahallesi, Ayazma Caddesi
Çamlıca İş Merkezi B3 Blok
34700 Üsküdar İstanbul
Telefon : (0216) 556 11 00
Faks : (0216) 556 11 88
Web : www.kocsistem.com.tr
E-posta : info@kocsistem.com.tr

 **KoçSistem**
"Gücümüz, hayal gücünüz"

Başarı Hikayesi



**Yapı Kredi'nin Network'ü
KoçSistem'in desteğiyle
yönetiliyor**

 **KoçSistem**
"Gücümüz, hayal gücünüz"

1967 yılında Türk Bankacılık Sektörü'nü bilgisayar ile ilk defa buluşturan ve o tarihten bu yana bilişim altyapısına önemli yatırımlar yapan Yapı Kredi, ağ altyapısının yönetiminde dış kaynak kullanımını tercih ediyor. KoçSistem ile olan iş birliği, bankanın Koç Grubu'na katılmasından çok önceye, 1997 yılına dayanan Yapı Kredi, tüm süreçlerin işleyen kalbi konumundaki ağ altyapısının yönetiminde KoçSistem'in uzmanlığına güveniyor.



"Bankacılık sistemi açısından yüksek erişilebilirlik bizim temel kriterlerimizden biri. Çünkü hizmet götürdüğümüz tüm lokasyonlarda müşterilerimizin hiçbir kesinti veya performans sorunu olmadan hizmet alması gerekiyor. KoçSistem, tüm Türkiye genelinde 7/24 verdiği destek ile bizimle aynı duyarlılığı göstererek işimizi oldukça kolaylaştırıyor."

Ufuk Ersöz
Yapı Kredi Bilişim Teknolojileri Network Yönetimi Direktörü



Soldan Sağa: Ufuk Ersöz, Hatice Kartal, Sinan Erdem Özer, Ahmet Cançelik, Orhan Düz

Bankacılık Üssü ile Türk Bankacılık Sektörü'nde standartları belirleyen Yapı Kredi'de, 2006 yılında Merkezi Kuruluş Destek Ekibi'yle başlayan Ağ Yönetim Hizmetleri çalışmaları, bugün KoçSistem iş birliği ile tüm Türkiye genelinde uygulanıyor. Yaşanan süreci, projenin gelişimini ve elde edilen avantajları, Yapı Kredi Bilişim Teknolojileri Network Yönetimi Direktörü Ufuk Ersöz değerlendirdi.

Ağ Yönetim Hizmetleri hangi başlıkları kapsıyor?

Ağ Yönetim Hizmetleri, Yapı Kredi ve iştiraklerindeki tüm veri ve ses altyapısı ortamlarında bulunan "Geniş alan ağı" ve "Yerel alan ağı" ortamlarını oluşturan aktif cihazları kapsıyor. Bu kapsamda yönlendiriciler, anahtarlar, hatlar, IP santral telefonlar, kablosuz ağ ekipmanları ve "load balancing" cihazları gibi ekipmanların yönetimi KoçSistem tarafından yapılıyor. KoçSistem, bu ekipmanların ITIL süreçlerine uygun bir şekilde işletilmesini sağlarken gereken tüm kurulum, konfigürasyon, değişiklik, kapasite yönetimi, problem yönetimi ve çözüm hizmeti, performans yönetimi, erişilebilirlik yönetimi ve stok yönetim hizmetini sağlıyor.

Bu hizmetlerin ulaştığı ekipman büyüklüğü ne kadar?

Ağ Yönetim Hizmeti'nin ulaştığı noktalardan bahsederken öncelikle bankamızın büyüklüğü hakkında bazı rakamlara bakmak gerekli. Yapı Kredi olarak 2008 başında 675 olan şube sayımız 2011 başında 868'e ulaştı. ATM sayımız 2500'e yükselirken Türkiye genelinde 350 binin üzerinde POS cihazımız bulunuyor. Hem şubeler, hem ATM makineleri hem de POS cihazları network erişiminin kesintisiz ve üst düzey kalitede olması gereken noktalar. Bu kaliteyi sağlamak için sürekli güncellediğimiz ve kontrol ettiğimiz bileşenler bulunuyor. Sayıları toplamda 50 bine ulaşan bu bileşenler arasında 3250 adet veri hattı, network için kullanılan 1200'ün üzerinde ses hattı ile 6 binden fazla aktif network cihazı da bulunuyor.

KoçSistem'in bu hizmetleri üstlenme sürecinden bahsedebilir misiniz?

Ağ Yönetim Hizmetleri için yaptığımız ortak çalışma 2006 yılında başladı. O tarihte Merkezi Kuruluş Destek Ekibi'yle başlayan çalışmalar, Saha Hizmetleri Ekibi'nin ve Merkezi İşletim Ekibi'nin devreye alınmasıyla devam etti. KoçSistem, bu dönemde bize hizmet veren ekibi, kendi bünyesine de almaya başladı. Hizmetlerin aktifleşme sıralamasına bakarsak, ilk önce kurulum hizmeti desteği, ardından konfigürasyon,

değişiklik hizmetleri, problem çözümü ile performans yönetimi ve merkez izleme faaliyetleri KoçSistem'e geçti. Son olarak devreye alınan stok yönetim hizmetiyle parçaları tek bir noktada toplamış olduk.

Yapı Kredi olarak bu hizmetleri tek bir firmayla yürütme isteğimizin arkasında yatan çeşitli sebepler var. Bu tür karmaşık bir hizmetin parçalarını farklı muhataplara dağıtırsanız, başarısız olma ihtimali de o derece artıyor. KoçSistem ile çalışmaya karar vererek ilerlediğimizde bu parçaları 6-7 aylık bir süre içinde bir araya getirerek bütünlüğün bozulmamasını da sağladık.

Ağ Yönetim Hizmetleri kapsamında KoçSistem ile birlikte uygulamaya aldığınız önemli projeleri listeleyebilir misiniz?

Gerek Yapı Kredi – Koçbank birleşmesi süresinde gerekse birleşmenin ardından Yapı Kredi Network Grubu olarak pek çok yeniliğe imza attık. KoçSistem ile birlikte yürüttüğümüz bu çalışmalar arasında öne çıkanlar, 2007 yılında gerçekleştirilen Gebze kampüsümüzü Gigabit Ethernet ortamına taşımamız, 2008'de IP telefon, santral altyapısına geçiş, "Wide Area Network"ünün MPLS teknolojisine taşınması, 2009'da şubelerde ADSL hatların yedek hat olarak devreye alınması ile 2010'daki network şifreleme altyapısına geçişimiz olarak sıralanabilir. Bu çalışmaların tamamında KoçSistem ile birlikte hareket ettik.

Ayrıca şube açılışlarımız olsun, kullanılan network bileşenleri olsun sadece 2008 yılı başından 2011 yılı başına kadar altyapımız iki kat genişledi. Yapılan tüm yeni çalışmalar ve modernizasyon projelerinde KoçSistem ve Yapı Kredi ekipleri birlikte, koordineli bir şekilde çalıştı.

Bu hizmeti alırken KoçSistem'i tercih etme sebeplerinizden bahsedebilir misiniz?

Bizim KoçSistem ile olan iş birliğimiz 1997 yılına dayanıyor. O tarihte Network'ümüzü klasik SNA yapısından IP yapısına çevirme projesi için düzenlediğimiz ihaleyi KoçSistem kazanmış ve çalışmalara başlamıştık. Yapı Kredi olarak, zaman içinde farklı projelerde yine KoçSistem ile birlikte hareket ettik. Bu çalışmalar sırasında her iki taraf birbirinin çalışma şeklini daha yakından tanıma fırsatı da elde etti. KoçSistem öncesinde, dış kaynak hizmeti aldığımız firmanın, yani bizim yapımızı zaten bilen personelin de KoçSistem bünyesine katılmasıyla bütün

parçalar yerine oturdu. Yaklaşık 15 yıl önce başlayan bu iş birliği ve duyduğumuz memnuniyet, 2010 yılında Ağ Yönetim Hizmetleri'ni kapsayan kontratımızı KoçSistem ile imzalamamızda etkili oldu.

Dış Kaynak hizmetinde KoçSistem ile çalışmak ne tür avantajlar elde etmenizi sağladı?

Konuyu bankacılık sistemi açısından değerlendirdiğimizde, yüksek erişilebilirlik bizim temel kriterlerimizden biri. Çünkü, hizmet götürdüğümüz tüm lokasyonlarda müşterilerimizin hiçbir kesinti veya performans sorunu olmadan hizmet alması gerekiyor. Bu yüzden sorunların proaktif bir şekilde çözülmesi gerekiyor. Bizim işletim hizmetimizde her ay ortalama 1500 – 2000 kayıt açılıyor. Bu kayıtların yaklaşık yüzde 90'ını KoçSistem'in izleme ekibinin, kendileriyle paylaştığımız network yönetim uygulamaları üzerinden tespit ettikleri çağrılar oluşturuyor. Sadece geri kalan yüzde 10'luk çağrı, çalışanlarımız ya da bilişim teknolojileri ekibimiz tarafından kendilerine yönlendiriliyor. Özetle, Network Grubu olarak zamanımızın yüzde 90'ını yeni projeler geliştirmek için ayırabiliyoruz.

Network altyapısını bankanın tüm süreçlerinin kalbi olarak tanımlayabiliriz. Bu nedenle aldığımız hizmetin sürekliliği bizim için çok önemli. Bu yüzden nasıl Yapı Kredi içindeki diğer birimlerin bizden belirli talepleri varsa, Network Grubu olarak bizim de KoçSistem ile olan anlaşmamızda SLA seviyelerinin yüzde 100 çalışma zorunluluğu getirdiği konular bulunuyor. Tüm bu süreç haftalık toplantılar dahil olmak üzere, periyodik olarak gözden geçiriliyor. KoçSistem ile aramızda sürecin doğru ve kesintisiz işlemesi için sürekli bir iletişim söz konusu. Sözleşmemizde yer alan ve hatta bazı maddeleri saatler içinde müdahaleye dayanan SLA değerlerine uyulması konusunda titiz davranmamız gerekiyor. KoçSistem, tüm Türkiye genelinde 7/24 verdiği destek ile bizimle aynı duyarlılığı göstererek işimizi oldukça kolaylaştırıyor.

Operasyonel hayatın takibi çok önemli. Biz, KoçSistem ile burada özel bir yönetim ortamı da oluşturduk. Her ne kadar kullandığımız problem, yönetim sistemleri farklı olsa da aramızda geliştirdiğimiz özel bir entegrasyon uygulaması bulunuyor. KoçSistem'in açtığı ya da kapadığı bir çağrıyı biz görebiliyoruz, KoçSistem de

bizim kurulum taleplerini yaptığımız tüm network platformundaki çağrılarımıza bu entegrasyon sayesinde ulaşabiliyor. Tüm bunlar, lokasyon bazlı olarak, o lokasyondaki alt teknoloji bileşenlerinin stok durumu dahil her iki taraf tarafından takip edilip raporlanabiliyor. Böylece, bir lokasyondaki eksikliği anında öğrenebiliyor ve giderilmesi için harekete geçebiliyoruz. Sayıları 50 bine ulaşan bir network bileşen sayısına sahip olduğumuz hesaba katıldığında, bu tür bir entegrasyonun kazandırdığı faydalar çok daha net bir şekilde ortaya çıkabiliyor.



Hedef

KoçSistem'in öncelikli hedefi, Yapı Kredi'nin sürekli gelişen network altyapısıyla ilgili tüm kurulum, konfigürasyon, değişiklik ve yönetim hizmetlerini dış kaynak hizmetiyle sağlayabiliyor olmak. Bu anlamda Türkiye genelinde çıkan tüm sorunlara saatler mertebesinde çözüm getirmeye ve proaktif bir şekilde bu sorunları ortaya çıkmadan önlemeye çalışıyor. Öte yandan Yapı Kredi Network Grubu'nun sorumluluğundaki tüm ekipmanların ITIL süreçlerinin uygun bir şekilde işletilmesini sağlamak da KoçSistem'in diğer bir amacıdır.

Çözüm

KoçSistem, Yapı Kredi'nin tüm network bileşenlerinin yönetimini üstlendi.

Sonuç

Bu birleşmeyle çıkabilecek sorunlar proaktif bir şekilde, banka çalışanları ve müşteriler etkilenmeden önenebilir hale geldi. Açılan çağrıların KoçSistem ekibi tarafından çözüme kavuşturulması sayesinde, Yapı Kredi zamanının yüzde 90'ını yeni projelere ayırabiliyor. Tüm bunların yanında network ekipmanlarıyla ilgili ITIL süreçleri de sorunsuz bir şekilde işletilebilir durumda. Yönetim ortamı sayesinde yaklaşık 50 bin bileşenin bulunduğu yapıda, herhangi bir lokasyondaki eksiklik anında öğrenilebiliyor ve giderilmesi için çok çabuk bir şekilde harekete geçilebiliyor.