

# Koçfinans “Online İşlemler Projesi” için **KoçSistem’i tercih etti**



Koçfinans, müşterilerinin ihtiyaçlarına dijital platformda çözüm yaratmayı amaçladığı **“Online İşlemler Projesi”** için **KoçSistem’i tercih etti**. Proje ile müşteriler, her zaman ve her yerden mobil ve self servis olarak online işlemlere **“kolayca”** erişme imkanına kavuştu.

Koçfinans, 1995’te tüketiciye doğrudan finansman sağlamak amacıyla kuruldu. 22 yıldır, otomotiv kredileri başta olmak üzere eğitim, motosiklet, mutfak, mobilya, konut, konut teminatlı tüketici kredisi, dahil birçok sektör ve markada kredi hizmeti veren Türkiye’nin ilk finansman şirketi olarak faaliyetlerini sürdürüyor.

**“Hayallerinin yanında”** mottosuyla bireysel ve kurumsal müşterilerinin hayatının her alanında finansman ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan Koçfinans, faaliyette bulunduğu her konuda işin odağına ve kararının merkezine **“müşterisini”** yerleştiriyor.

## DİJİTALLEŞME İLE DEĞİŞEN MÜŞTERİ İHTİYAÇLARINDAN DOĞAN PROJE

Günümüzün git gide daha fazla dijitalleşen dünyasında tüm şirketler için müşterilerinin ihtiyaçlarına "buldukları her yerde" ve self servis olarak çözüm bulmak ve taleplerine hızlı yanıt vermek çok önemli hale geldi. Bu paralelde pek çok dijital proje üzerinde çalışan Koçfinans, web sitesi üzerinde yer alan "online işlemleri" yeniden tasarlama kararı alıyor.

Yenilikçi bakış açısını online işlemlere yansıtmak isteyen Koçfinans, online işlemleri "dijital şube" olarak konumlandırıyor. Böylece, müşterilerinin işlemlerini en kolay ve en hızlı şekilde yapmalarına olanak sağlıyor.

Koçfinans, online işlemlerin yeniden tasarlanması ile daha çok müşteriye mobil uyumlu bir kanal üzerinden ulaşmak ve bu kanalın etkinliğini arttırmak amacıyla, Nisan 2016'da, ihtiyaçlarına teknik anlamda yanıt verebilecek ve aynı dili konuşabileceği bir iş ortağı arayışına giriyor. 10'a yakın firma ile görüşme yaparak, Eylül 2016'da teknik yetkinlik ve maliyet avantajı nedeni ile KoçSistem'le çalışma kararı alıyor. Koç Sistem'in teknolojik anlamdaki güvenilirliği ve sektör deneyimi bu kararda etkili oluyor. Finans alanında sektöre özel ihtiyaçların fazlalığı ve anahtar teslim projelerin talep edilmesi nedeni ile "Finans İş Çözümleri" birimini kuran KoçSistem, uzman ekibi ile rakiplerine göre avantaj sağlıyor.

### NELERE ODAKLANDIK?

Koçfinans'ın beklentilerine, KoçSistem'in önerilerini sunmasının ardından iki ekip birlikte çalışmaya başlıyor. İki faz olarak planlanan projenin birinci fazında mevcut fonksiyonların iyileştirilmesi, ikinci fazında ise kurumsal ve bireysel müşterilere yönelik yenilikler yapılmasına karar veriliyor.

*Birinci fazda üç temel amaç belirleniyor:*

*Müşterinin her yerden ve her cihazdan uygulamaya erişimi*

*Basit ve sade bir tasarımla iyi bir müşteri deneyimi*

*Kolaylaştırılan şifre yapısı ile uygulamaya "tek adımda", kolayca giriş*

İkinci fazda hem finansman sektöründe mevcutta olmayan hem de kurumsal müşterilere yönelik çözümler üzerinde çalışılıyor.

İşbirliği kararının ardından her hafta düzenli toplantılar yapılarak tüm aşamalarda birlikte çalışılmaya başlanıyor. İki şirketin yazılım ekibi koordineli hareket ederek teknik paylaşımında bulunuyor. Online işlemler 18 Ocak'ta pilot kullanıma açılıyor. Eski uygulamayı kullanan kurumsal müşterilerden uygulamayı kullanmalarını istenerek, geri bildirim alınıyor. Yeni uygulamanın daha basit, pratik ve anlaşılır olduğu yönünde alınan görüşler üzerine proje, 3 Şubat'ta tüm kullanıcıların hizmetine sunuluyor.

## ZORLUKLAR ÖZVERİLİ ÇALIŞMAYLA ÇÖZÜLDÜ

*Proje sürecinde karşılaşılan riskler şöyle sıralanıyor;*

*Planlanan zamanda işin bitmesi*

*Doğru iletişim*

*Uygulamanın "mobil uyumlu" olması ve bilgisayar, tablet, cep telefonu gibi tüm cihazlardan düzgün görüntülenmesi*

Proje sürecinin en yoğun zamanının yıl sonuna denk gelmesi ve iki şirketin de bütçe, yıl kapanış raporlama dönemine rastlaması sebebiyle zaman yönetimi kritik bir hal alıyor. Aynı süreçte, KoçSistem'in ekran tasarımları için dışarıdan hizmet aldığı ajansın bekleneni verememesi nedeni ile yeni bir ajans arayışına girildi. Yeni ajansın bulunması, beklentilerin anlatılması ve tasarımların yapılması aşaması zaman kaybına neden olsa da toplantı sayısı artırılarak, hafta içi fazla mesaiye kalınarak ve etkin iletişim kurularak bu dönem neredeyse sorunsuz atlatılıyor.

### ADIM ADIM DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Birinci fazın sona ermesinin hemen ardından ikinci faz çalışmaları başlıyor. 2017'nin ikinci yarısında tamamlanacak olan ikinci faz ile bireysel ve kurumsal müşterilerin hayatını kolaylaştıracak çözümler sunulması planlanıyor. Müşterilerin taksitlerini banka kartı ile ödeyebilme, bazı evraklarını online ortamda kolayca gönderebilme, istediği an istediği raporlamayı yapabileceği imkanı ile özellikle de kurumsal müşterilerin şirket içi uygulamalarının yerini almaya aday olacak yeni fonksiyonlar üzerinde çalışılıyor.

Sektörde bir ilk olan "mesafeli sözleşme" uygulaması ile müşteriler Arçelik bayilerinden ürün satın aldıklarında "fiziki" evrak onayı gerekmeden, yalnızca cep telefonlarını ya da tabletlerini kullanarak sözleşmeleri online olarak imzalayabilecek. İmza, sözleşme şartlarının onay verildiği "kabul ediyorum" kutusu işaretlendikten sonra, telefona gelen "onay" kısa mesajının ekrana girilmesi ile gerçekleşecek.

Koçfinans, bu yenilikler hayata geçtikten sonra dijital dönüşüm hikayesinde daha fazla ilerleyeceğine inanıyor.

### ONLINE İŞLEMLER PROJESİ MÜŞTERİLERE HANGİ FAYDALARINI SAĞLADI/SAĞLAYACAK?

Bireysel ve Kurumsal müşteriler, mobil uyumlu online işlemlere cep telefonu, bilgisayar ve tablet üzerinden aynı kullanıcı deneyimini yaşayarak kolayca erişir.

Kolay erişim ve sade tasarım sayesinde müşteriler "pozitif" deneyim elde ediyor.

2.fazda bireysel müşteriler taksit ödemelerini banka kartları ile yapabilecek.

Tüm müşteriler birçok evrağını online olarak gönderebilecek.

Kurumsal müşteriler günlük iş akışlarında ihtiyaç duydukları raporlara erişebilecek.

Tüm müşteriler kişiselleştirilmiş kampanyalardan, bildirimleri kadar her şeye tek uygulamadan erişebilecek.

### "Dijital dönüşüm için müşterilerinize mobil çözümler sunmalısınız"

*Müşteriler artık 7/24 mobil yaşıyor ve günün her saati her yerden ihtiyaçlarına çözüm arıyor. Koçfinans olarak dijital dönüşüm yolculuğumuzda bu değişime adapte olmak için müşterilerimizin evde, işte, tatilde her nerede olurlarsa olsunlar taleplerine yanıt alabilmeleri için çalışıyoruz.*

*"Online işlemler" ile müşterilerimize mobil çözümler sunarken, odağımızda daima etkin müşteri deneyimi yaratmak var.*



**Aslı Engin**  
Koçfinans Müşteri İletişim Merkezi Müdürü

### "Darboğazları birlikte aşmayı başardık"

*"Bir projeyi gerçekleştirirken sizinle aynı heyecanı paylaşacak, doğru noktalarda sizi yönlendirecek bir ekibe ihtiyacınız var. Projemizi KoçSistem'e anlattığımızda, içinde olmak için en az bizler kadar heyecanlandılar. Ekip içinde bu konuda deneyimi olan arkadaşların güzel yönlendirmeleri oldu. Proje ekibi olarak da enerjimiz çok tuttu, güzel bir sinerji yakaladık. Projeler çok zor süreçlerden geçiyor, çok sıkı bir zaman planımız var. Bazen de başta planlamadığımız teknik sorunlar yaşıyorsunuz. Bu noktada ekip uyumu oldukça öne çıkıyor. Biz o darboğazları birlikte aşmayı başardık."*



**Beyhan Tayat Orman**  
Koçfinans Program ve Proje Yöneticisi