



AvivaSA, Analitik Platform Yenileme Projesi için KoçSistem'i tercih etti



Türkiye'nin önde gelen bireysel emeklilik ve hayat sigortası şirketlerinden **AvivaSA**, müşteri memnuniyetinde sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla **KoçSistem** desteği ile **DWH Analitik Platform Yenileme (Optimus) Projesini** gerçekleştirdi. Proje ile AvivaSA'nın analitik projelerine temel teşkil edecek, iş birimlerinin performanslı şekilde raporlarının alınabileceği veri ambarı çözümü hayata geçirildi.

AvivaSA Emeklilik ve Hayat, 31 Ekim 2007'de, Türkiye'nin en güçlü gruplarından Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş. ile 300 yılı aşan köklü geçmişe sahip İngiliz sigorta devi Aviva plc.'nin eşit ortaklık ilkesiyle kuruldu. Şirket hisselerinin %20'lik bölümü Borsa İstanbul'da işlem görüyor.

"İnsanları belirsizlik korkusundan kurtarmak" varlık nedeniyle faaliyetlerini yürüten AvivaSA, 15,9 milyar TL fon büyüklüğü ve %19,5 pazar payı ile bireysel emeklilik sektöründe lider konumda bulunuyor. 1500 kişilik çalışan kadrosu ile toplamda 2 milyonu aşkın müşterisine hizmet veriyor.



Fahri Arkan

Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı (CIO)



Yaşar Karadeli

Yazılım Geliştirme Grup Müdürü

"Bu proje ile hız kazandık, elimizdeki veriyi anlamlandırıp, daha iyi işleyecek hale getirmeye çalıştık"

Biz dijitalleşmeyi sadece bir kavram olarak görüp altyapımızı değiştirmiyoruz, müşterilerimizin ihtiyaçlarına göre ilerliyoruz. Müşterilerimize sormadan hiçbir şeyi dizayn etmiyoruz. Bu bizim en önemli farklılıklarımızdan biri. Sektör lideri olmak bizim için tek başına yeterli değil. Bilgi teknolojileri, dijital transformasyon anlamında da sektörde adı geçen bir şirket olmak istiyoruz. Daha hızlı olabilmek için teknoloji değişikliği yaptık. Bunu yaparken de KoçSistem'le çalıştık. En önemli kazancımız 'hız'. Veriyi işleme, veriyi tutma ve onu iş birimine getirme hızı müşteriye verdiğimiz hizmete eşit bizim için. Müşterilerimizle olabildiğince doğru şekilde temas etmek, doğru şekilde onlara dokunmak istiyoruz. Şirketimizde her gün yüz binlerce işlem gerçekleştiriliyor. Bu işlemlerin her birinin ne olduğunu bilmek, o veriyi anlamlandırmak demektir. Bu projeye elimizdeki veriyi anlamlandırıp, daha iyi işleyecek hale getirmeye çalıştık. Regülasyonun fazla olduğu bir sektörde, müşteriye sade süreçlerle yaklaşabilmek, veriyi doğru anlamak, müşterinin kim olduğunu anlamaktan geçtiği için, bu proje bizim için önemli bir adım.

"Verinin bilgiye dönüşümünü sağlayacak teknoloji dönüşümü, bu proje ile kısa sürede hayata geçirildi"

Verinin yeni petrole benzetildiği bu dönemde işlenip rafine edilerek bilgiye dönüştürülmesi oldukça önemli. Proje ile verinin bilgiye dönüşümünü sağlayacak teknolojik altyapı hayata geçirildi. KoçSistem'le çalışmak istememizdeki nedenlerden biri; danışmanlarının teknik yetkinliklerinin üst seviyede olmasıydı. Projenin yoğunluk dönemlerinde KoçSistem kaynak artırımını yaptı. Proje işbirliği, güven ve iyi niyet çerçevesinde sorunsuz bir şekilde yürütüldü. Şirket stratejisine uygun olarak, kullanılan raporların daha sade ve yalın hale getirilmesi sağlandı ve rapor sayısında önemli bir azaltmaya gidildi. Kısa sürede, kapsamlı bir alt yapı projesi hayata geçirildi. Bugüne kadar yaşanan hikâyeye baktığımızda, sahanın hızına yetişemeyen bir teknoloji varken, şu anda sahanın hızının önüne geçen bir teknoloji var. Eskiden birtakım bilgileri, raporlamaları, müşterisi ile ilgili özel bilgileri almak için uzun uğraşlar veren bir saha ekibi varken, şu anda sabah geldiğinde ihtiyaçlarına hızlıca cevap bulan bir saha ekibi var. Buradaki başarı hem KoçSistem hem de AvivaSA ekiplerine ait.



ANALİTİK

3A PROGRAMI İLE "VERİ" DAHA İYİ KULLANILACAK

AvivaSA, 2017 başında, elindeki "verinin" (data) gelecek üç yıldaki kullanımı konusunda stratejisini belirleyerek, 3A (AvivaSA Advanced Analytic) programını başlattı. Toplam 11 projeden oluşan 3A programının 2020'ye kadar tamamlanması planlanıyor.

AvivaSA'nın kuruluşundan bugüne kadar geçen süre içinde biriktirdiği veriyi, bilgiye dönüştürmeyi amaçlayan 3A programının ana hedefleri şunlardı:

- Müşteriyi daha iyi tanımak
- Müşteriye daha iyi fırsatlar sunabilmek
- Rekabette avantaj sağlamak
- Dijital dönüşümde sektörün öncüsü olmak

İlk olarak, 3A kapsamındaki projelere temel oluşturabilmek amacıyla, iş birimlerinin raporlarının yüksek performansla alınabileceği veri ambarı çözümünü sağlayacak projenin yapılmasına karar verildi.

İş ortağı arayışı öncesinde 2017 başında, kapsamlı bir teklif talebi hazırlandı. Projenin anahtar teslimi olması, yani uçtan uca çözüm üretmesi isteniyordu. İş ortağında aranan özellikler ise, "kurumsallık, data analytic (veri analitik) konusunda yetkinlik ve tecrübe, metodolojik çalışma kültürü, kaliteli danışman kadrosuna sahip olunması" idi.

Değerlendirme süreci sonunda karşılıklı güven unsurunun oluşması, şartların tamamını sağlaması ve önceki projelerde elde ettiği başarılar nedeniyle KoçSistem ile çalışma kararı alındı.

Proje ekiplerinin bir araya gelerek, planlama yapılmasının ardından 19 Eylül'de DWH Analitik Platform Yenileme (Optimus) Projesi başlatıldı.

OPTIMUS İLE SEKTÖRDE BİR İLK BAŞARILDI

Projede, ilk olarak teknik analizler yapıldı ve ekiplerin adaptasyonu sağlandı. Geliştirme sürecinde mimariye karar verildi, testler ve performans optimizasyon çalışmaları gerçekleştirildi. Raporların analizlerinin yapılması ve rapor çıktılarının test edilmesi ile birlikte sekiz aylık süreçte canlıya geçiş sağlanarak, izleme sürecine geçildi.

Proje, canlıya geçişten önceki risklerin görülmesi ve hataların giderilmesi için kullanıcıya açılmadan önce test ortamında hayata geçildi.

AvivaSA'nın yoğunluk yaşadığı dönemlerde KoçSistem kaynak artırımı yaptı, proje ekibini ve yetkinlik setini genişletti. Böylece yaşanabilecek darboğazların önüne geçildi.

Optimus projesi, çok büyük bir verinin sorunsuz şekilde transferi, projenin zamanında bitmesi ve sonuçları açısından sektöründe bir ilki temsil ediyor. Sigorta sektöründe, verilerin işlenmesi, müşteri segmentasyonu ve müşteriyle hareket konusunda teknolojinin kullanımı açısından da öncü bir rol üstleniyor.

MÜŞTERİ ODAKLI DİJİTAL DÖNÜŞÜM

AvivaSA, dijital dönüşüm hedefleri doğrultusunda 2016 Haziran ayında iki program başlattı. Bunlardan biri şirketin tüm uygulama altyapılarından yazılım mimarisine kadar dönüşümünün gerçekleştirildiği "Modernizasyon Dijital Dönüşüm Programı", diğeri ise veriye bakış açısının değiştirildiği 3A Programı. Bununla birlikte, Aviva Group'un teknoloji ekibi "Aviva Europe Architecture" ile eş zamanlı hareket edilerek, Türkiye'de yapılan projelerde kullanılan teknolojiler yurt dışındakilerle eşleştiriliyor.

AvivaSA'nın, 1 milyona yakın BES katılımcısı ve yaklaşık 650 bin aktif hayat müşterisi olmak üzere 2,3 milyon müşterisi bulunuyor. Şirket, dijital sigortacılığa geçişte sorun yaşamamak için müşterileri ile bir araya gelerek davranış analizleri, profil çalışmaları yapıyor ve bunlara göre dijitalleşme adımlarını atıyor.

PROJE KULLANICILARA HANGİ FAYDALARI SAĞLADI?

- Optimus projesi, AvivaSA'nın süreçleri sadeleştirme (yalınlaştırma) stratejisinden hareket edilerek tasarlandı.
- Büyük çaplı bir proje olan Optimus, 6 ay gibi çok kısa bir sürede tamamlandı.
- Altyapı değişikliği ile kullanılmayan ama sistemi meşgul eden raporlar sistem dışı bırakıldı. Raporlar daha sade ve yalın hale getirildi, rapor sayısı azaltıldı.
- Mevcut veri ambarı raporlarının performansları, hizmet kalitesi ve hızı arttı.
- Performans, dönüşüm ve geçiş aşamaları ile birlikte ciddi bir zaman iyileşmesi sağlandı.
- Raporlar, mesai başlangıcından önce (06.30-07.00 arasında) alınabilir hale getirildi.
- AvivaSA ve KoçSistem ekibi, projenin durum değerlendirmesi, planlama, veri ambarı modelinin tasarımı, altyapının seçimi, tedarigi, kurulumu, uygulama ve canlıya geçilmesi dahil her adımda birlikte hareket etti.
- Proje ile satışa katkı sağlandı. Oluşturulan veri havuzundan, satış ve pazarlama iş birimleri için raporlar oluşturuldu ve otomasyonu gerçekleştirildi.
- Saha ekibinin etkinliği ve müşteri memnuniyeti arttı. Raporların mesai başlangıcında hazır olması ile saha ekibi müşteri ile daha hızlı iletişim kurmaya başladı.

PROJEDE NELER YAPILDI?

- Optimus, geniş kapsamlı teknoloji projeleri için referans özelliği taşıyor.
- Proje ile mevcut sistemler DB2 ortamında çalışırken, aynı anda Oracle altyapısı ile yeniden kuruldu. İşler herhangi bir kesintiye uğramadan yeni ortamda çalıştırıldı, eski sistem kapatıldı.
- Big data, predictive analytics vb teknolojilerle entegre olacak performans ve kapsam sağlandı. Önceki sistem bu yapılarla entegre değildi.
- AvivaSA'nın günlük veri ambarı süreçlerinin performanslarının ve kullanılabilirliğinin artırılması sağlandı.
- AvivaSA'nın veri odaklı şirket olma ve rekabette veriyi öne çıkarma hedefleri doğrultusunda, veri projelerini destekleyecek platform hayata geçirildi.



 facebook.com/KocSistem

 linkedin.com/kocsistem

 twitter.com/KocSistem

 youtube.com/KocSistemTR

