



BBS Genel Müdürü
Bekir Alp SAYIN

AvivaSA'nın Doküman Yönetim Sistemi IBM'den, Teknik Desteği BBS'den

1992 yılında kurulan BBS (Bilgi Birikim Sistemleri), kendini bir sistem entegratörü ve çözüm ortağı olarak tanımlıyor. Şirket toplamda 140 çalışanıyla çok sayıda kuruma altyapı ve çözüm odaklı hizmetler sunuyor.

BBS, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sertifikasyonu, ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, TSE Hizmet Yeterlilik Belgesi

ve TSE'nin A Tipi Sızma Testi Sertifikasyonu'na sahip.

BBS Kurumsal Satış Yöneticisi Aynur Ölçer, özellikle kamuda BT hizmetleri alanında sahip oldukları sertifikasyonların son derece önemli olduğunun altını çiziyor. "Bunun yanı sıra kurumlara sertifikasyon sürecinde danışmanlık hizmetleri de veriyoruz" diyor Ölçer. "28 yıldır Türkiye'deki pek çok şirkete hizmet sunan bir şirketiz. Pek çok uluslararası üreticinin Türkiye'deki iş ortaklığını yapıyoruz. IBM'in donanım ve yazılım altyapısında ciddi çözüm ortaklarından biriyiz. Sigortacılık sektöründe yaklaşık 7 senedir özellikle doküman yönetim sistemi ve içerik yönetim sistemlerinde projeler yaptık. Sektörün neredeyse tüm paydaşlarıyla projeler gerçekleştirdik. Sadece doküman yönetim sistemi özelinde değil, CRM özelinde de projeler yaptık."

BBS (Bilgi Birikim Sistemleri), AvivaSA'nın 15 yıllık doküman yönetim sistemini 6 ayda IBM FileNet sistemiyle çağdaş altyapıya taşıdı. 30 milyon dokümanın müşteriye hissettirmeden yeni sisteme aktarıldığı proje, iş birimleri arasında daha iyi entegrasyonun yolunu açacak.

Sigorta ve Finans BBS İçin Öncelikli Sektörler Arasında

Sigorta ve finans, BBS için bankalarla beraber en önemli sektörler arasında yer alıyor. BBS IBM Yazılım İş Geliştirme Müdürü Oktay Şükür, BBS olarak finans sektöründe dokundukları başlıca konuların doküman ve içerik yönetimi; kimlik ve erişim yönetimi ile CRM olduğunu söylüyor. “Sigortacılık birkaç sene öncesine kadar çok fazla kar elde edemediği için yatırım yapmayan bir sektördü. Ancak son 5 yıldır gayet iyi yatırımlara imza atıyorlar” diyor Şükür. “Biz önde gelen sigorta şirketlerinin tamamına yakınıyla IBM’in içerik yönetim sistemleri ürünleri üzerinden projeler yaptık. AvivaSA da başlangıçta IBM’in Content Manager adlı uygulamasının eski bir sürümünü kullanıyordu. Yeterince destek alamadıkları için o ürünü bırakma kararı aldılar. Biz daha yeni bir teknoloji olan IBM FileNet’i önerdik. FileNet ile beraber mevcuttaki bütün içerikleri FileNet’e transfer edecek bir öneride bulunduk. Kullandıkları sistemlerle entegrasyonu nasıl yapabileceklerini gösterdik.”

Şükür, bu ölçekteki bir projeyi yapabilecek şirket sayısının çok az olduğunu ifade ediyor. “AvivaSA’nın IBM Content

Manager üzerinde 15 terabayt verisi vardı” diyor Şükür. “Bunun transferi 5-6 ay sürebilecek bir işlemdi ve müşteriye hissettirmeden yapılması gerekiyordu. Daha öncesinde birkaç sigorta şirketinde benzer çalışmalar yaptığımız için tecrübe sahibiydik, AvivaSA’ya bu güveni verdik. Kendi sistemleriyle entegre edebilecekleri kısmı da açıkça sunduk. Böylece beraber çalışmaya başladık.”

Sigortacılıkta Üç Ana İhtiyaç: Hız, Entegrasyon, Güvenlik

AvivaSA, proje için eski bir sisteme güncelleme yatırımı yapmak yerine yeni bir sistem kurgulamayı tercih etmiş. “Doküman yönetim sistemi, sigortacılıkta özellikle diğer tüm sistemlerin ortasında yer alan bir sistemdir” diyor Şükür. “Kuruma ait ilgili diğer sistemlerle entegre olur ve bu sistemlerle ilgili tüm içerikler burada toplanır. Gerekliğinde yetki bazlı sorgulanarak içeriklere erişim sağlanır.

Özetle hızlı, entegrasyonu kolay ve güvenlik yetkilendirmeleri güçlü bir sisteme ihtiyaç duyarsınız. Son dönemde KVKK ile bu daha da önem kazandı. Verinin sadece başkalarının eline geçmesini önlemek yeterli değil, şirket içindeki erişim yetkisini de doğru planlamanız gerekiyor.”



BBS IBM Yazılım İş Geliştirme Müdürü – Oktay Şükür, BBS Genel Müdürü – Bekir Alp Sayın
BBS Kurumsal Satış Yöneticisi – Aynur Ölçer, BBS IBM İş Uygulamaları Müdürü – Müjdat Mutlu

Şükür'ün ifadesiyle tüm bunlar tak çalıştır şeklinde kolay olmuyor. "Oraya kurulumları yaptıktan sonra şirketin ne tür içerikleri var, önce onları çıkartıyoruz" diyor Şükür. "Ardından içeriklerin arama kriterlerini, yani meta datalarını belirliyoruz. Bunlar şirketten şirkete, ihtiyaca göre değişiyor. Ardından bu içeriklerin erişim yetkilerini tanımlıyoruz. Bunlar uzun analizler sonucunda ortaya çıkıyor, şirketleri de en çok bu kısım korkutuyor. Biz o konuda tecrübemizi konuşurup 'bizde hazırda var, size bir şablon verelim onun üzerinden ilerleyelim' dediğimiz zaman müthiş bir rahatlama oluyor."

2 Ayda 30 Milyon Doküman Aktarıldı, Müşteri Farkına Varmadı

BBS'in AvivaSA ile gerçekleştirdiği proje tam 6 ay sürmüştü. BBS IBM İş Uygulamaları Müdürü Müjdat Mutlu, bu sürenin önemli bir kısmının analiz için harcandığını söylüyor. "AvivaSA'da eski doküman yönetim sisteminde kalan doküman tipleri ve meta dataların olmasına karşın bizim sigorta sektöründeki tecrübelerimiz onlara yol gösterici oldu" diyor Mutlu. "Bizden ciddi bir bilgi birikimi transferi aldılar. Olması gereken doküman tiplerini ve meta dataları birlikte oluşturduk. Eskileri de bu yeni yapıya dönüştürdük. Bu çok zamanımızı aldı. Projenin ikinci kritik fazı da geçiş süreciydi. Eski dokümanların yeni sisteme aktarılması için ayrılan bu süreçte 30 milyon kadar dokümanı yaklaşık 2 ay içinde eski sistemden yeni sisteme aktardık. Bu sırada AvivaSA mevcut doküman yönetimi sisteminden akan yolu yenisine yönlendirdi. Geçiş bittiğinde AvivaSA tüm dokümanlarını IBM FileNet sistemine yazmaya başladı. Projeyi 2019 yılı Mayıs ortalarında tamamladık. Bu sırada

bir dönem iki sistemi bir arada kullandık, müşterilerimize ve kullanıcılarımıza bunu hissettirmedik."

AvivaSA, yeni doküman yönetim sistemiyle birlikte sunucu mimarisini de geliştirmiş. Böylece donanım ve bakım maliyetlerini azaltmış. Mutlu, "Kurgulanan yeni sistemle birlikte ortak bir altyapı üzerinde sistemlerimiz çalışmaya başladı" diyor. "Bu da kodlama ve kod bakım maliyetlerimizi azalttı. Daha önceki sistem eski teknolojiye çalıştığı için bakım desteğini yeterince alamıyorlardı. Entegrasyonda sıkıntı yaşıyorlardı. Oysa şimdi daha çok güven veren yeni teknoloji sayesinde sistemlerin entegrasyonu çok daha kolay gerçekleşiyor. Son kullanıcılar sadece sigortadaki pakete değil, diğer sistemlerde kullandıkları içeriğe çok hızlı bir şekilde erişip işlerini kolaylaştırıyorlar."



DESTEK KONUSUNDA SADECE TÜRKİYE'DE DEĞİL BÖLGEDE DE İDDİALİ

BBS IBM Yazılım İş Geliştirme Müdürü Oktay Şükür, kurguladıkları sistemin proje ve desteği için ayrılmış 7-8 kişilik bir ekipleri olduğunu söylüyor. "Destek konusunda birbirini yedekleyen bir sistem üzerinden ilerliyoruz" diyor Şükür. "Bir arkadaşımız uygun değilse hemen sıradaki arkadaşımız devreye girerek hizmet sunuyor. Aramızda 21 yıldır sadece IBM FileNet ile uğraşan arkadaşları-

mız var. Tecrübesi en az olan arkadaşımızın bile bu sisteme verdiği emek 6 yılın üzerinde. Bu konuda sadece Türkiye'de değil, bölgede de söz sahibiyiz. Almanya'da finans şirketlerine Almanya şartlarına göre çok daha ucuza gelen projeler yaptık. Kalite olarak da onlardan daha iyi çalışan bir projeydi. Bu işe adanmış 7-8 arkadaşımız var ve bunların en tecrübesizi bile 3.5-4 senelik. İşimizi bilen

insanlarla çalışıyoruz. Çok fazla iş değiştiren bir ekibimiz yok. Çalışanlarımızı elimizden geldiğince mutlu etmeye çalışıyoruz. Mutlu çalışma arkadaşlarımız da müşterilerimizi mutlu etsin istiyoruz. Arkadaşların IBM yetkinlik sertifikalarını güncel tutuyoruz. Hatta bu kadar çok kişi olduğumuzu görünce IBM bizi birlikte çalıştığımız ilk yıldan itibaren Support Provider ilan etti."

AvivaSA GENİŞLEYEN MÜŞTERİ PORTFÖYÜNE DAHA İYİ HİZMET SUNMAYA HAZIR

- AvivaSA, yeni doküman yönetim sistemiyle sunucu mimarisini de geliştirdi ve çağdaş yapıya taşıdı. Böylece donanım ve bakım maliyetlerini azalttı, çağdaş bir altyapı üstünde ortak çalışmayı daha da kolaylaştırdı.
- 15 yıllık doküman yönetim sisteminin modernizasyonunda proje ekibi oluşturulurken teknik yetkinlikler ve önceki tecrübeler göz önüne alındı. Ekibin verimli çalışması için proje boyunca Scrum metodolojisi uygulandı. Proje boyunca BBS ve AvivaSA ekipleri arasında güçlü bir iletişim kurularak herkesin görüş ve önerileri dinlendi, engeller karşısında birleşerek çözüm yolları bulundu. Bu da projenin ekip arasında güçlü bir sinerjinin oluşmasını sağladı ve başarıya giden yolu açtı.
- Bu projeye AvivaSA çağdaş, günümüz teknolojilerini destekleyen bir doküman yönetim sistemine kavuştu. Sisteme eklenecek yeni teknolojilerle süreçler daha yalın ve otomatik hale gelecek. AvivaSA böylece artan müşteri hacmine daha kaliteli ve hızlı hizmet sunarak müşteri memnuniyetini artıracak.

Tak Çalıştır Olmuyor, Müşteriye Özel Uygulamalar Lazım
“Doküman yönetim sistemleri projeleri al-sat ile olmuyor” diyor Mutlu. “Bunlar tak çalıştır şeklinde uygulanan projeler değil, üzerinde özelleştirmeler yapmanız lazım. Müşteriye özel uygulamalar geliştirmeniz gerekiyor. Dolayısıyla biz aslında önemli bir görev üstlenmiş oluyoruz. Müşteri sizi hiçbir zaman bırakmıyor, bırakmak istemiyor. Çünkü ürün önemli bir noktaya

gelmiş oluyor. Yeni bir sistem eklenmesi gerektiğinde uyarılma veya entegrasyonla ikinci ya da üçüncü fazlara geçiyorsunuz. Mevcut sistemlerin değişmesi de yeni bir proje anlamına geliyor. Şu an biz AvivaSA ile 2 yıla yakın zamandır çalışıyoruz, bu devam edecek. Birlikte özelleştirmeler, geliştirmeler yapacağız. Üreticinin yeni özelliklerini sisteme kazandıracacağız, güvenlik yamalarını uygulayacağız.”

