



7 Kasım 2012 - Çırağan Palace Kempinski

# IBM Connected 2012 Istanbul

Learn. Collaborate. Innovate.

## IBM İş Analitiği

Taha Ermiş  
İş Analitiği Mimari, IBM



Günümüzde kuruluşlar, analitik gereksinimini daha önemli hale getiren pek çok YIKICI GÜÇLE karşı karşıya kalmaktadır

**1** Büyük hacimli verilerin ortaya çıkması

Kuruluşlara büyük hacimlerde ve daha hızlı bir şekilde gelen yeni veri ve içerik türlerinden anlamlı bilgiler çıkarmak için yeni fırsatlar yaratıyor



**2** Gücün müşteriye geçmesi

Tüm kanallarda müşteri kavrayışlarına dayalı olarak müşteri davranışlarını ve gereksinimlerini anlama ve tahmin etme gereksinimini oluşturuyor



**3** Daha azıyla daha fazlasını başarma konusundaki baskının artması

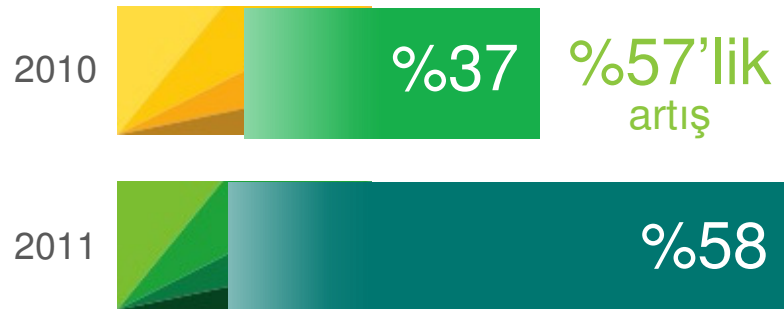
Yeni fırsatlar yaratmak, riski azaltmak ve verimliliği artırmak için kuruluşun tüm bölümlerinin süreçlerinin tamamını optimize etmesi gereksinimini oluşturuyor



## Kuruluşların üzerindeki baskı, analitiğin iş girişimlerinden bir İŞ ZORUNLULUĞUNA dönüştüğü bir noktaya gelmiştir

Daha çok sayıda kuruluş rekabet avantajı oluşturmak için analitiği kullanmaktadır

Analitiğin rekabet avantajı oluşturduğunu düşünen katılımcılar



Kaynak: The New Intelligent Enterprise, MIT Sloan Management Review ve IBM İş Değerleri Enstitüsü'nün ortak analitik araştırması. Copyright © Massachusetts Institute of Technology 2011

Ayrıca yöneticiler temel finans ölçümlerinde rakiplerinden daha üstün bir performans sergilemektedir

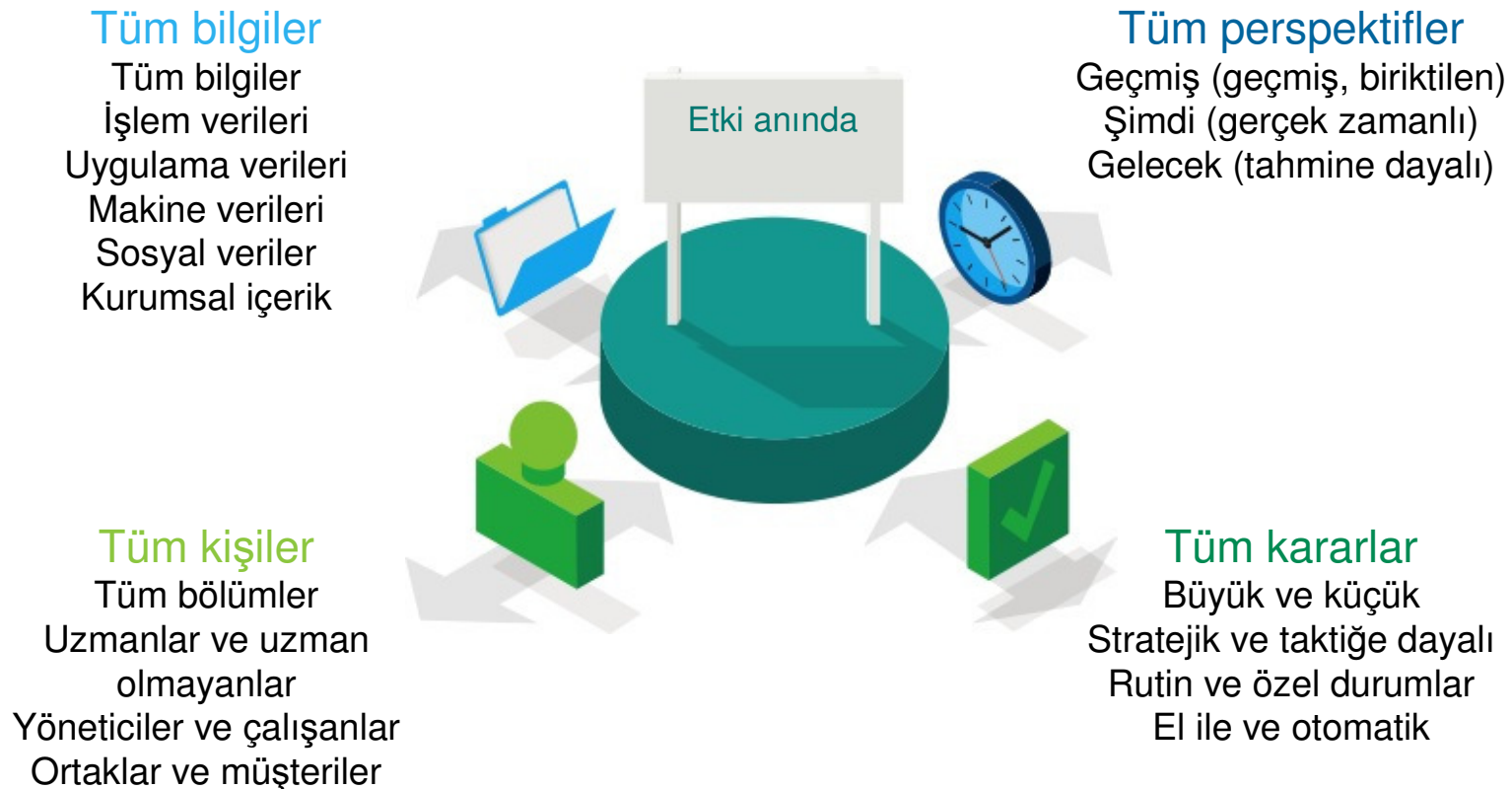
1.6 kat Gelir Artışı

2,0 kat EBITDA (FAVÖK) Artışı

2,5 kat Stok Fiyatı Değer Artışı

Kaynak: Outperforming in a data-rich, hyper-connected world, Economist Intelligence Unit ve IBM İş Değerleri Enstitüsü işbirliğinde yürütülen IBM Center for Applied Insights araştırması. 2012

# ANALİTİK ODAKLI KURULUŞLARI diğerlerinden farklı kılan yetenekler...



## ...ve temel İŞ ALANLARINDAKİ yüksek değerli girişimlere odaklanma yeteneği

1

Müşteriler



Örnekler:

- Gelişmiş müşteri segmentasyonu
- Müşteri hassasiyeti analizinden yararlanma
- Müşteri kaybını azaltma

2

Finans



- Değişen planlama, tahmin etme ve bütçelemeyi olanaklı kılma
- Finansal kapanış sürecini otomatikleştirme
- Gerçek zamanlı gösterge panoları sağlama

3

Risk



- Risklerin bilincinde olarak karar alma
- Finansal ve operasyonel riskleri yönetme
- Uyumluluk maliyetlerini azaltma

4

Operasyonlar



- Tedarik zincirini optimize etme
- Tahmine dayalı bakım yeteneklerini devreye alma
- Tehdit ve sahtecilik saptama süreçlerini dönüştürme





## MÜŞTERİLERİN KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR ve ZORLUKLAR

**Bağlılığın Azalması**

BT Tüketimi

**Yoğunlaşan Rekabet**

**Sosyal Ağlar**

Müşteri Beklentilerinin Yükselmesi

**Şeffaflığın Artması**

**Küreselleşme**

**Kanalların Çoğalması ve Karmaşıklığı**

**Mobil Ticaret**

**Cüzdan Payının Azalması**





## TÜKETİCİLERİN GÜÇ kazandığı ÇAĞIMIZDA, kuruluşlar müşteri deneyimini optimize etmeye odaklanmaktadır

Tüm kanallarda müşteri kavrayışlarına dayalı olarak müşteri davranışını ve gereksinimlerini **anlama ve tahmin etme**

**Advocate**

Müşteri kaybını önleyerek ve memnun müşterileri birer marka savunucusu haline getirerek **müşteri bağlılığını ve müşterileri elde tutmayı geliştirme**

**Research**



**Use**

Doğru kanal aracılığıyla doğru zamanda doğru ürünü sağlamak için **müşterileri etkin bir şekilde segmentlere ayırma ve hedefleme**

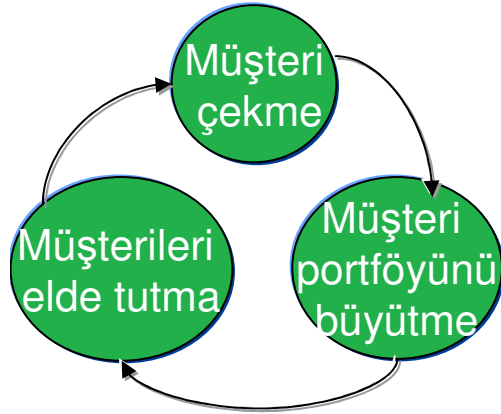
**Purchase**

Birden çok temas noktasında kişiye özel bağlantılarla **müşteri yaşam çevrimi değerini en üst düzeye çıkarma**



## IBM çözümleri, kuruluşların MÜŞTERİ ÇEKMESİNİ, MÜŞTERİ PORTFÖYÜNÜ ELDE TUTMASINI ve BÜYÜTMESİNİ sağlar

### Müşteri Analitiği Çözümleri



#### Müşteri çekme

- Gelişmiş segmentasyon nedeniyle boşa giden satın alma maliyetlerini azaltın
- Doğru kanal aracılığıyla doğru zamanda doğru mesajı verin

#### Müşteri portföyünü büyütme

- Çapraz satış/ek satış amacıyla davranış ve algılardaki eğilimleri analiz edin ve tahmin edin
- Her açıdan müşteri görünümünü oluşturmak için biçiminden ve konumundan bağımsız olarak tüm verileri toplayın

#### Müşterileri elde tutma

- Olası müşteri kaybı riskini saptayıp bu müşterilerin elde tutulması için doğru ürünü sağlayın
- Tam ve yarı savunucuları belirleyin, geliştirici iletişim stratejileri oluşturun





# Üstün performanslı kuruluşlar müşterileri çeker, müşteri portföyünü elinde tutuyor ve büyütüyor



## Gereksinim:

Müşteri davranışını ve gereksinimlerini anlama ve tahmin etme

Doğru zamanda doğru ürünü sağlamak için müşterileri etkin bir şekilde segmentlere ayırma ve hedefleme



Akıllı müşteri kavrayışları

## Sonuçlar

- Yalnızca 7 ayda **%122** yatırım getirisi
- **%90** oranında daha az kampanya yönetimi ve veri işleme süreleri

£  
€  
\$  
¥

## FINANSLA İLGİLİ SORUNLAR ve ZORLUKLAR

**Değişkenlik**

Giderler

**Risk Büyüme**

Raporlama

**Tahmin**

Nakit Akışı

Paydaşlar

Gelirler

**Düzenlemeler**

**Şeffaflık**

**Belirsizlik**

**İş Sermayesi**

**Sermaye**

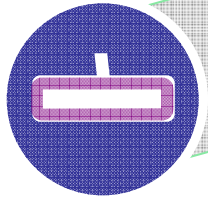
**Kârlılık**

**Çeşitlilik**





Finans gelişmeye ve değişmeye devam ettiğinden kuruluşların NE olduğunu, neyi NASIL yaptıklarını ve gelecekte onları NELERİN beklediğini anlamaları gerekir



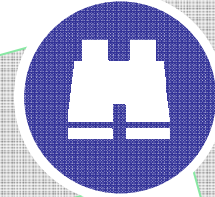
#### NE OLDU?

- Gelir-gider tablosu, kâr ve zarar ve nakit akışı tabloları
- Gelir ve maliyet farkı analizi



#### NASIL YAPIYORUZ?

- Müşteri ve ürün kârlılığı
- Harcama optimizasyonu
- İş sermayesi analizi
- Pazar, müşteri ve kanal fiyatlandırması
- Satış ve tedarik zincirinin etkililiği



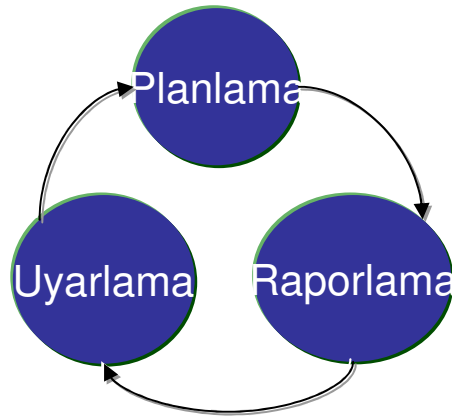
#### NELER OLABİLİR?

- Nakit tahmini
- Senaryo tabanlı planlama ve tahmin
- Stratejik yatırım kararı desteği
- Değişkenlik, risk tabanlı tahmine dayalı ve davranışsal modelleme



## IBM çözümleri, kuruluşların finansal SÜREÇLERİNİ DÖNÜŞTÜRMELELERİNE ve gelişmiş performans düzeylerini teşvik etmelerine yardımcı olur

### Finans Çözümleri



#### Planlama

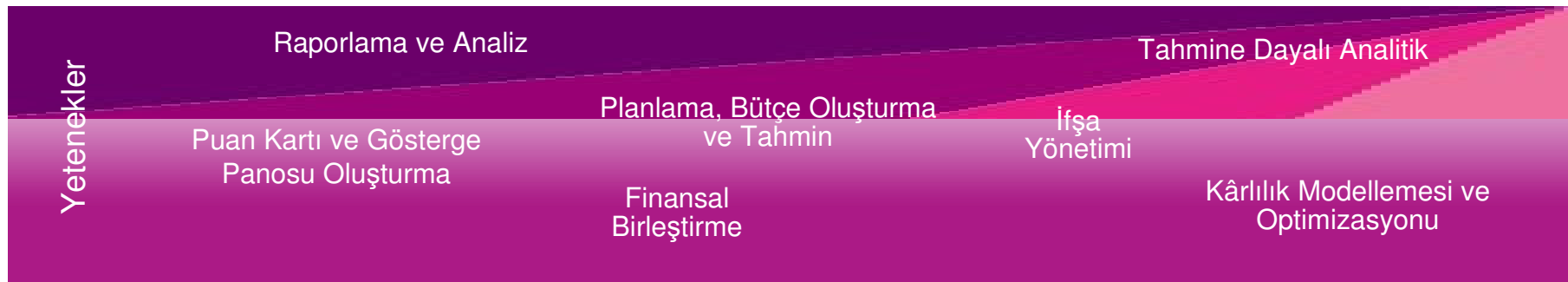
- Teşvik tabanlı ve tahmine dayalı öngörülerle görünürlüğü geliştirin
- Kaynakları hızlı bir biçimde ayarlayın ve yeniden uyumlu hale getirin

#### Raporlama

- Hızlı, güvenilir performans raporları ve analizler sağlayın
- Finansal kapanış sürecini otomatikleştirin
- Yeni kapanış ve dosyalama zorunluluklarını karşılayın (XBRL)

#### Uyarılama

- Stratejiyi ölçümlerle tanımlayın, ölçün ve ayarlayın
- Güncel ve çekici gösterge panoları sağlayın



# Üstün performanslı kuruluşlar finansal süreçlerini dönüştürüyor

£€  
\$¥

£€  
\$¥

Gereksinim:

Daha iyi  
sermaye yatırımları  
yapma

Alacak hesaplarını  
azaltma



Akıllı  
finansal  
planlama

Sonuçlar:

- Ürün maliyetinden %4 tasarruf
- Ulaştırma maliyetlerinde 40

**milvon** milin üzerinde tasarruf



RİSKLE İLGİLİ SORUNLAR ve ZORLUKLAR

Artan mevzuat denetimi

Likidite

**Risk bilgisi siloları**

**Basel III**

Solvency II

Riske duyarlılık

Risk Birleştirmesi

**Rogue trading**

**Dodd-Frank**

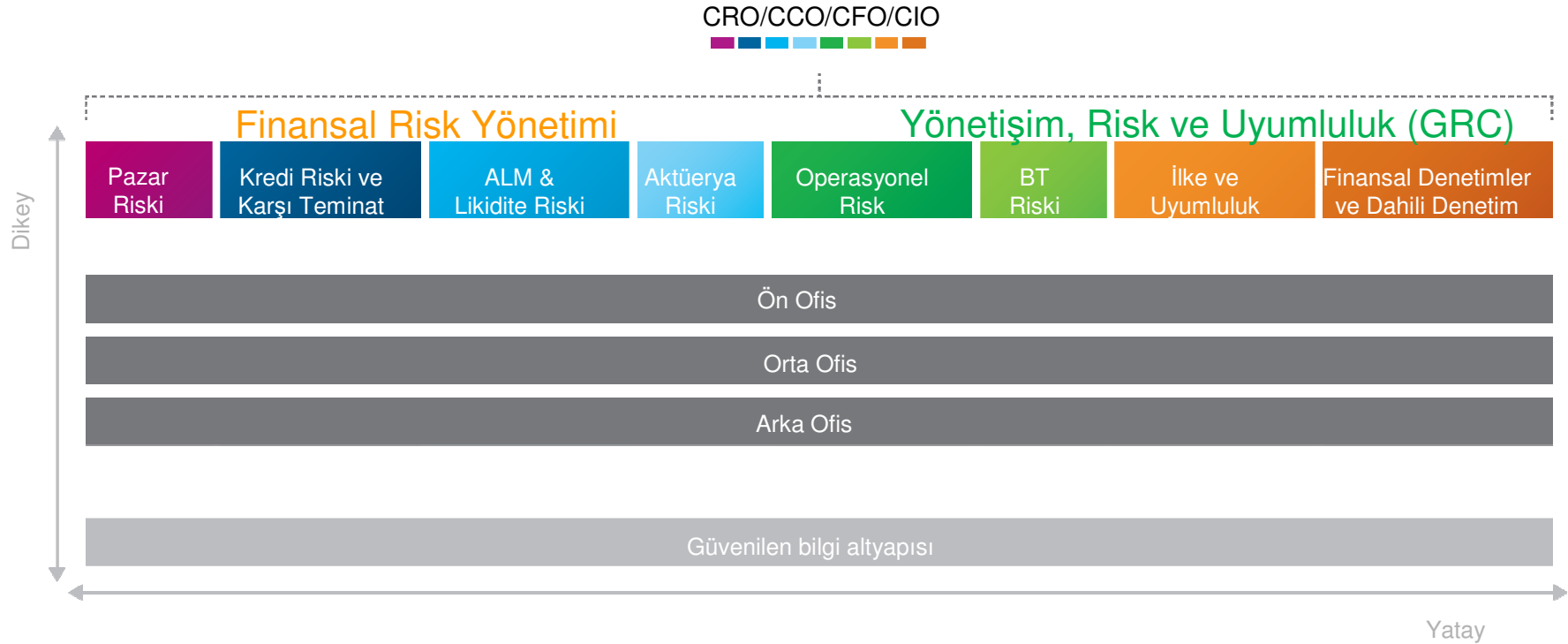
Sermaye harcamalar







Firmalar, yatay ve dikey RİSK BÜTÜNLEŞTİRMESİYLE iş sonuçlarını optimize etmeyi hedeflemektedir



“Silo”ların bütünleştirilmesi ve firmalarda risklerin kapsamlı görünümü için yatay bütünleştirme

Risk yönetimiyle iş süreçlerini birbirine bağlayan dikey bütünleştirme



## IBM Risk Analitiği çözümleri, günümüzün risk yönetimi zorluklarının giderilmesine yardımcı olur

### Finansal Risk

İşletmenizdeki finansal belirsizliği ve duyarlılık noktalarını ve etkilerini anlayın: Pazar Riski, Kredi Riski ve Karşı Teminat, ALM ve Likidite Riski, Sermaye Yönetimi ve Aktüerya Riski.



### Operasyonel Risk

Kuruluş genelinde riske duyarlılığa ilişkin görünürlüğü geliştirmek için operasyonel riski yönetin, beklenmeyen kayıpları azaltın ve iş performansını iyileştirin.

### BT Yönetişimi ve Risk

BT konusunda birden fazla en iyi uygulama çerçevesinde uyumluluğu sürdürün ve BT riskinin, tehditlerin ve güvenlik açıklarının, bunların desteklediği iş süreçlerine olan etkisini anlayın.

### Mevzuata Uyumluluk

Mevzuat değişikliğini yönetin ve üst yönetime mevzuata uyumluluğun sağlandığı, risklerin azaltıldığı ve kurumsal politikaların uygulandığı konusunda güven sağlayın.

# Üstün performanslı kuruluşlar mevzuata uyumluluğu ve riski yönetiyor



## Gereksinim:

Riskleri kısa zamanda  
belirleme ve  
yönetme

İyileştirilmiş  
ticari kararlar alma

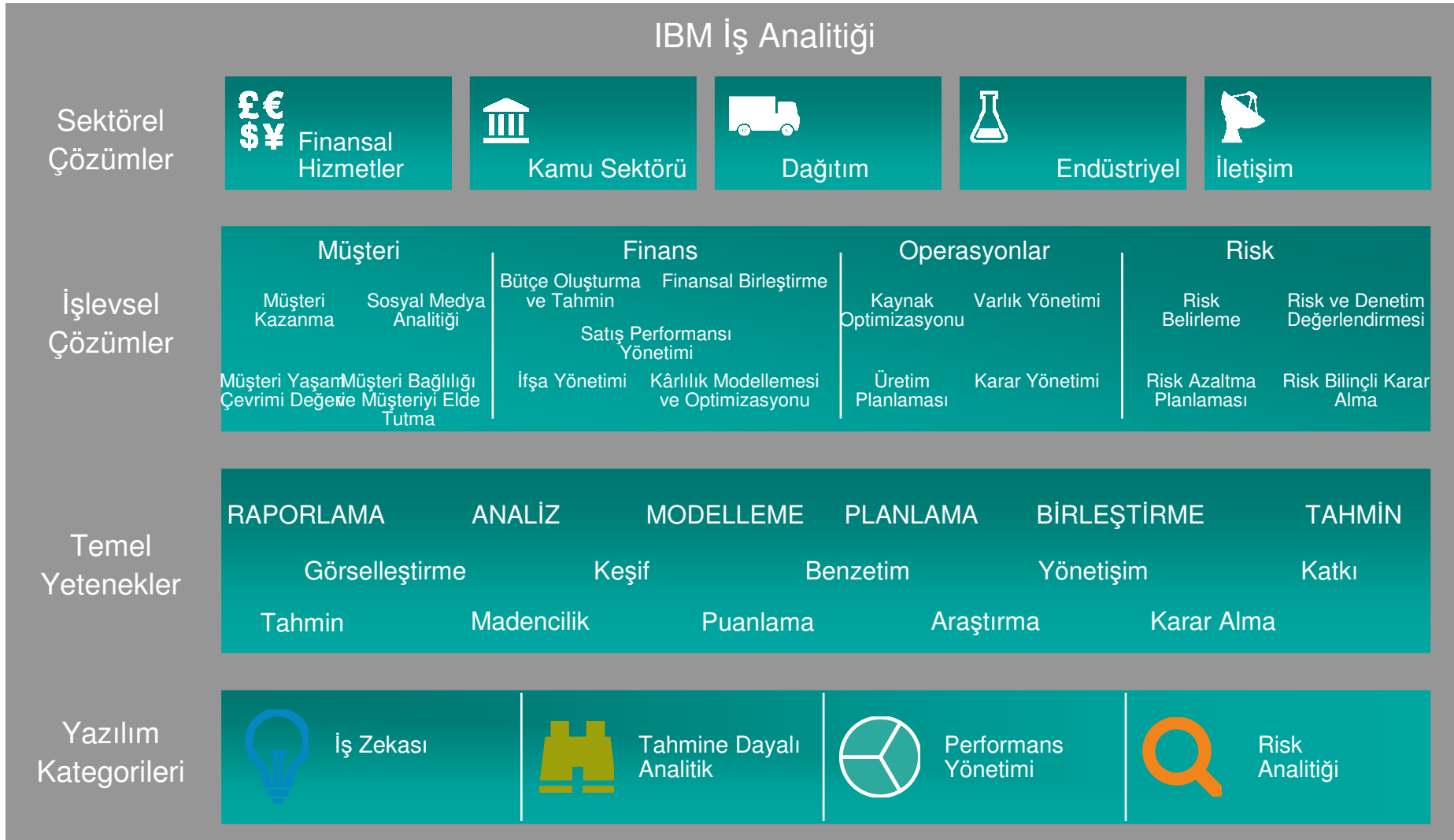


Akıllı risk  
yönetimi

## Sonuç:

- Karşı tarafın duyarlılık ölçümlerinin **%70'i**  
**%20** ya da daha fazla oranda değişmiştir

# IBM, daha iyi iş sonuçları sağlamak için en geniş kapsamlı İş Analitiği portföyünü sunmaktadır



...ve müşterilerin temel gereksinimlere yanıt vermesini sağlayacak sektörel deneyime sahiptir

|  |  Bankacılık/Sigorta |  Kamu Sektörü |  Perakende |  Endüstriyel |  Telekomünikasyon |
|--|--|---|---|---|--|
|  Müşteri        | Müşteri Odaklı Bir Kuruluş Oluşturma   | Kamu Hizmetlerini Geliştirme  | Alışveriş Deneyimini Optimize Etme  | Talepleri Planlama ve Tahmin Etme   | Müşteri Kaybını Azaltma  |
|  Finans         | Finansal Şeffaflık Sağlama   | Kaynakları Etkin Bir Biçimde Yönetme  | Talep Planlaması  | Satış ve Operasyon Planlaması   | Sermaye ve İşletim Giderlerini Optimize Etme   |
|  Operasyonlar | Operasyonları Kolaylaştırma  | Program Performansını Ölçme   | Mağaza Operasyonlarını Geliştirme   | Tahmine Dayalı Bakım Sağlama  | Akıllı Ağlar Oluşturma   |
|  Risk         | Riskleri Optimize Etme ve Uyumluluğu Yönetme   | Sahteciliği ve Boşa Harcamayı Azaltma   | Operasyonel Riski Yönetme   | Operasyonel Riski Yönetme   | Operasyonel Riski Yönetme  |



# IBM İş Zekası

Kuruluşların en iyi iş kararları almalarına yardımcı olmak için verileri anlamlı bilgilere dönüştürün

- Bilgileri keşfetmek, temel verileri analiz etmek ve kararlar almak için kullanıcılara raporlama, analiz, modelleme, planlama ve işbirliği yetenekleri sağlayın
- Ofis ve masaüstleri için, mobil aygıtlarda çevrimiçi ve çevrimdışı olmak üzere çeşitli yeteneklerle her türde kullanıcıyı destekleyin
- Geçmiş, güncel ve tahmine dayalı sonuçları yan yana karşılaştırın
- En iyi işleme karar vermek amacıyla diğer senaryolarla da karşılaştırmak için “olasılık senaryosu” analizini kullanın
- Esnek devreye alma seçenekleriyle işletmenin ve BT'nin değişen gereksinimlerine uyum sağlayın

**Analitik herkesin ulaşabileceği bir yerde**



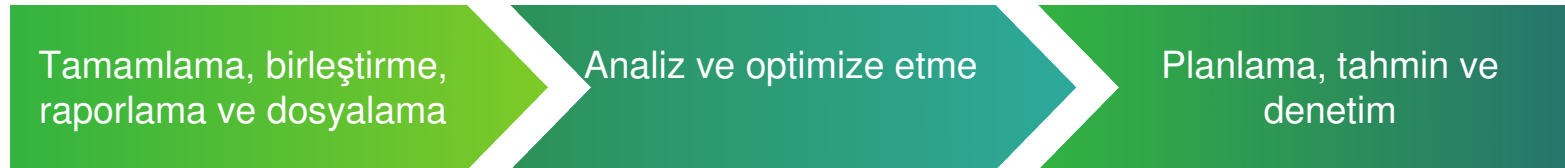


# IBM Performans Yönetimi

Zamanında, güvenilir kavrayışlarla, senaryo modelleme ve şeffaf raporlamayla yönetim stratejisini en kârlı şekilde yönlendirin

- Teşvik tabanlı modellerle finansal ve operasyonel planlar arasında bağlantı kurun.
- Zamanında ve sürdürülebilir uyumluluk için finansal rakamların doğruluğunu ve kalitesini garanti edin.
- Stratejik hedeflere karşı performansını izleyin.
- “Olasılık senaryosu” modellemesini yapın ve esnek değişen tahminler oluşturun.
- Sabit bütçeleri günlük, haftalık ya da aylık bazda sürekli planlamayla değiştirin

Performans raporlaması ve puan kartı oluşturma





# IBM Tahmine Dayalı Analitik

**Modelleri ve ilişkileri keşfedin ve karar alma sürecini optimize eden tahmine dayalı modelleri devreye alın**

- İleri düzeyde etkileşime kılavuzluk etmek için veri ve tahmine dayalı modelleme yapın
- Kuruluşunuz içindeki tüm verilerdeki beklenmeyen modelleri ve ilişkileri ortaya çıkarın
- Gelişmiş analitik, veri madenciliği, metin madenciliği, sosyal medya analitiği ve istatistiksel analizi yapın
- Farklı beceri düzeyleri için özelleştirilmiş işlevselliği kullanın
- Operasyonel sistemleriniz ve karar alıcılar için optimize edilmiş kararlar sağlayın.

**Optimize edilmiş kararlar alınabilir**

## Müşteri Analitiği

Edinme  
Büyütme  
Elde Tutma



## Operasyonel Analitik

Planlama  
Yönetim  
En üst  
düzeye çıkarma



## Tehdit ve Sahtecilik Analitiği

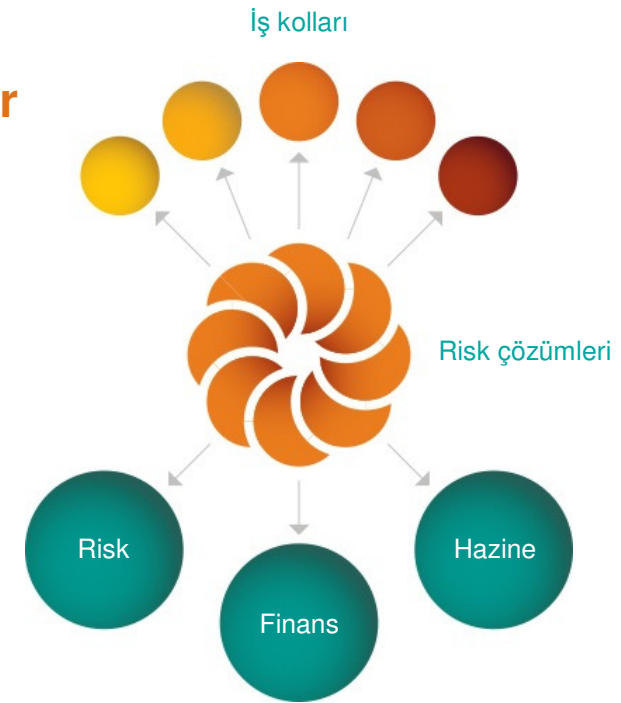
Görüntüleme  
Saptama  
Denetim



## Q IBM Risk Analitiği

### Akıllı risk yönetimi programları ve metodolojileriyle risklerin bilincinde olarak karar alın ve mevzuat gereksinimlerini karşılayın

- İş kararları için risk kavrayışı ve şeffaflık sağlayarak karar alma sürecini geliştirin
- Daha bilinçli kararlar alarak sermaye getirinizi artırın
- Uyumluluk maliyetini azaltın
- Risk süreçlerini hızlandırın ve kolaylaştırın , maliyeti ve operasyonel riskleri azaltın ve müşterilerimizin müşterilerinin işlerini dönüştürün
- Risk uygulamaları ve mevzuatlar değiştikçe işinizi dinamik olarak geliştirin



Yönetişimi geliştirirken karmaşıklığı azaltın

# Sorular ve Yanıtlar