

Yerel ve global Ericsson gücü Pazar lideri Turkcell, “Kontör-TL”

Turkcell, ön ödemeli abonelik sisteminde zorunlu hale getirilen kontörden TL'ye geçiş projesini, pazarda fark yaratan büyük bir başarıyla hayata geçirdi. Projenin başarısında, Turkcell proje ekibi, Ericsson uzmanlığı ve Ericsson İş Ortakları'ndan Refleks Bilgi Sistemleri'nin yarattığı sinerji ve ekip çalışması önemli rol oynadı. Tüm detayları titizlikle planlanan ve hiçbir sorunla karşılaşmadan gerçekleştirilen proje, abonelere detaylı kullanım bilgisi verebilmeyi sağlayan özellikleriyle de Turkcell farkını rekabet avantajına dönüştürdü.

KONTÖR-TL GEÇİŞİ HAKKINDA

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), 1 Nisan 2010 tarihi itibarıyla, ön ödemeli GSM abonelerinin ücretlendirilmesinde kullanılan birimin, kontörden TL'ye geçirilmesini ve kalan TL bilgisine ek olarak harcanan birim ve harcanan TL bilgilerinin de aboneye iletilmesini yasal bir zorunluluk olarak talep etti. Turkcell, 25 milyon ön ödemeli Turkcell abonesini, beklentilerin çok üzerinde detaylı bir bilgilendirme çözümü ile birlikte kontörden TL'ye sorunsuz ve hatasız olarak geçirdi. Projede 200 kadar Turkcell çalışanı ile Türkiye, İsveç, İspanya, Hindistan ve Brezilya'dan 50 kişilik Ericsson ekibi yer aldı.



“ Bu denli büyük bir projenin, bu kadar kısa bir sürede gerçekleştirilmesini; Avrupa'nın abone sayısı açısından ikinci büyük GSM operatörü olan Türkiye'nin lider iletişim ve teknoloji şirketi Turkcell, Ericsson Türkiye, Ericsson Global ekipleri ve Refleks Bilgi Sistemleri'nin oluşturduğu güçlü sinerjiye borçluyuz. Turkcell'in bilgi birikimi ve Ericsson uzmanlığının buluşması, beraberinde çok iyi bir planlamayı da getirdi. Böylece Turkcell, riskleri minimize ederek abonelerinin kontörden TL'ye geçişini sorunsuz bir şekilde, tam zamanında gerçekleştirdi. Ericsson olarak, dünyaya örnek olan bu projenin bir parçası olmaktan büyük memnuniyet duyuyoruz. ”

Fatih Noyan
Turkcell'den Sorumlu Müşteri Yöneticisi
Ericsson



“ Turkcell ve Ericsson ekibi tarafından çok iyi bir planlama ile hayata geçirilen bu projede, kontör-TL geçişi sırasında etkilenen veri tabanlarının optimizasyonu ve performans ayarlarını gerçekleştirerek, projenin kesintiye uğramadan ilerlemesine katkıda bulduk. Veritabanları tarafındaki bilgi birikimi ve deneyimimizi, bir planlama harikası olan bu projede kullanmaktan ve Ericsson iş ortağı olarak katkıda bulunmaktan gurur duyuyoruz. ”

Hüseyin Güven
Refleks Bilgi Sistemleri
Genel Müdür

telekomünikasyon sektöründe geçişinde de fark yarattı

Turkcell, Müşteri, Kontör- TL, Ericsson, Geçiş, Takım, Birikim, Refleks, Abone, Başarı, Uzmanlık, İş Ortağı, Bilgi, İletişim, Güven



SOLDAN SAĞA:

Selda Koçak / Proje Yöneticisi - Turkcell, **Serkan Demir** / Proje Çözüm Mimarı - Ericsson, **Ebru Yeldan** / Ücretlendirme Altyapıları Bölüm Müdürü - Turkcell, **Meltem Özeren** / Proje Yöneticisi - Ericsson, **Fatih Ferhan Mert** / Program Yöneticisi - Turkcell, **Fatih Noyan** / Turkcell'den Sorumlu Müşteri Yöneticisi - Ericsson, **Hüseyin Güven** / Genel Müdür - Refleks Bilgi Sistemleri

KONTÖRDEN TL'YE GEÇİŞ: "SİSTEMLERDE KAN GRUBU DEĞİŞİKLİĞİ"

1 Nisan 2010 tarihi itibarıyla, Türkiye olarak kontörden TL'ye geçiş yaptık. Türkiye'nin lider operatörü Turkcell, müşteri memnuniyetini gözeterek yürüttüğü kontörden TL'ye geçiş projesini, pazarda fark yaratan büyük bir başarıyla hayata geçirdi. Turkcell Program Yöneticisi Fatih Ferhan Mert, kontörden TL'ye geçişin aslında tüm sistemlerde bir "kan grubu değişikliği" yapılması anlamına geldiğini söylüyor: "Büyük sayıda ön ödemeli abone grubumuz bulunuyor. Dolayısıyla, sık sık kampanyalar ürettiğimiz bu grubun ücretlendirmesinde yapılacak birim değişikliği, çok ciddi bir çalışma gerektiriyordu. Kendi içimizde projenin büyüklüğünü anlatmak için, 'sistemlerde kan grubu değişikliği' metaforunu kullandık. Çünkü ön ödemeli ücretlendirmenin etkilediği tüm noktalarda bu değişikliğin yapılması gerekiyordu ve bu da Turkcell'in bütün altyapılarına dokunmak, test etmek anlamına geliyordu. Hiçbir şey değiştirmedığımız bir noktada bile, oradan akan verinin içeriği değiştiği için çok fazla test yapmamız gerekiyordu. 1 Nisan tarihinde, tam zamanında, olması gerektiği gibi, hatasız bir geçiş gerçekleştirmek şarttı. Müşteri memnuniyetimizi doğrudan etkileyecek bu projenin en küçük bir yanlışla bile tahammülü yoktu. Projeyi hayata geçirmek için önümüzde çok az bir zaman vardı. Başarı için konusunun uzmanı olan en doğru iş ortaklarıyla yola çıkmamız gerekiyordu."

SİNERJİ TAKIMI BİR ARAYA GELİYOR

Turkcell'de ücretlendirme sistemlerinin önemli bir bölümünün Ericsson teknolojilerinden oluştuğunu hatırlatan Ücretlendirme Altyapıları Bölüm Müdürü Ebru Yeldan, projeyi hayata geçiren ekibin nasıl oluşturulduğunu şöyle anlatıyor: "Ön ödemeli ücretlendirmeden katma değerli servis ücretlendirmesine kadar altyapılarımızın önemli bir bölümü, uçtan uca Ericsson teknolojilerini kullanıyor. Proje için yola çıktığımızda, öncelikle kendi içimizde çözüm alternatiflerini çalışmaya başladık. Bu süreçte, Ericsson'un da bu konuda bir hizmeti olduğunu öğrendik. Önümüzde çok kısıtlı bir zaman vardı ve Ericsson uzmanlığının desteği ile bu sürenin en verimli şekilde değerlendirilmesi mümkün olabilecekti. Üstelik Ericsson'un kontörden TL'ye geçiş çözümüne ek olarak, müşterilere detaylı bilgilendirme mesajları sunulabilmesi ile ilgili çözümü de oldukça güçlü ve cazipti." Ericsson'da Proje Çözüm Mimarı olarak görev alan Serkan Demir, dünya üzerinde başka operatörlerde bu tarz projeleri daha önceden tecrübe ettiklerini belirtiyor ve ekliyor: "Dünyada farklı operatörlerde hayata geçirdiğimiz benzer uygulamaları ve çözümleri, Turkcell gibi gelişmiş bir operatöre nasıl uyarlayacağımızı düşündük. O

ana kadar yapılan projelerden çok daha kompleks bir proje olacağı açıktı. Turkcell ekibiyle birlikte hareket ederek, var olan çözümleri birlikte inceleyerek en doğru çözüme ulaştık."

GLOBAL ERICSSON SİNERJİSİ İLE YARATILAN FARK

Ericsson'da Proje Yöneticisi olarak görev alan Meltem Özeren, yerel ve global Ericsson ekibi tarafından yürütülen geliştirmelerin 1,5 ay kadar sürdüğünü belirtiyor ve global tarafta farklı ülkelerden ekiplerin projeye dahil olduğuna dikkat çekiyor: "BTK'nın taleplerinden biri de her servis kullanımı sonrasında abonelere USSD veya SMS yoluyla detaylı bilgilendirme yapılmasıydı. Bu talebin yerine getirilmesi de geçiş kadar zorlu bir çalışmayı gerektiriyordu. Turkcell, abonelerine bu bilgileri en ayrıntılı şekilde verebilmeyi müşteri memnuniyeti yaklaşımı nedeniyle de çok önemsiyordu ve burada fark yaratabilmeyi hedefliyordu. İşte bu hedef doğrultusunda, bilgilendirme tarafında Ericsson'un İsveç, İspanya, Hindistan ve Brezilya'daki ekiplerinden destek alındı."

TURKCELL'İN BİLGİ BİRİKİMİ ERICSSON UZMANLIĞI İLE BİRLEŞTİ

Turkcell kontör-TL geçiş projesi, servis sonrası kalan TL bilgisinin yanı sıra son konuşmanın süresi, görüşme ücretinin ne kadar olduğu gibi detaylı bilgilerin abonelere iletilmesi konusundaki benzersiz çözümüyle birlikte; yerel iş ortağı, Ericsson'un global uzmanlığı ve Turkcell'in benzersiz bilgi birikimi ile hayata geçirildi. Kontör-TL programında altı proje yürütüldü. Ücretlendirme kısmında Ericsson'la yürütülen ve 2,5 ay süren altyapı değişiklikleri yanında, bu değişiklikten etkilenen kampanyalarda, tahsilât/yükleme kanallarında, müşteri ilişkileri yönetim sistemlerinde ve raporlama sistemlerimizde de değişiklikler yapıldı. Bu süre içerisinde 5 bin adam/günlük bir çaba harcandı. Turkcell içinden yaklaşık 200 kişi bu çabanın içerisinde yer aldı. Bu büyüklükteki bir proje, her biri konusunda uzman ekiplerin bir araya gelerek oluşturduğu sinerji ile başarıyla sonuçlandı.

Turkcell'de Proje Yöneticisi olarak görev alan Selda Koçak da başarı faktörleri arasında iletişimin önemine değiniyor: "Ericsson ve Turkcell ekiplerinin, projenin başlangıcından sonuna kadar aktif olarak iletişim içerisinde olması çok önemliydi. Her iki taraf da birbirinin işini kolaylaştırmak adına özveriyle çalışmalarda bulundu. Başlangıçta iletişimin çok iyi kurulması, uçtan uca tüm çalışmaların başarılı olmasını sağladı. Ericsson ve Turkcell'in birbirini uzun zamandır tanıyor olması, bugüne kadar birlikte pek çok başarılı projeye imza atmış olmaları, geçmişten gelen deneyim ve bilgi birikimi, bu büyük projenin başarısında etkili oldu."

TURKCELL

"25 milyon ön ödemeli abonemizin müşteri memnuniyetini etkileyecek çok büyük bir projeyi, Ericsson'un yerel ve global ekiplerinin, Ericsson İş Ortağı Refleks Bilgi Sistemleri'nin katılımıyla birlikte başarıyla hayata geçirdik. Müşterilerimizin memnuniyeti, tüm bu süreç boyunca harcanan emeklerin en güzel karşılığı oldu. Üç kez provasını gerçekleştirdiğimiz geçiş gecesinde, Türkiye, İsveç, İspanya, Hindistan ve Brezilya'dan katılan 50 kişilik Ericsson ekibi, tüm proje boyunca olduğu gibi yanımızda, bizlerle birlikte paylaşımdan büyük mutluluk duyduk."

Ebru Yeldan

Ücretlendirme Altyapıları Bölüm Müdürü
Turkcell

TELEKOM DÜNYASININ SİSTEM ENTEGRATÖRÜ



ERICSSON

sinerji@ericsson.com