



Genel Bakış

Gereksinim

Kurumsal verilerden sağlanabilecek katma değeri artırmak:

- Büyük verilerin analizini hızlandırmak
- Verileri anlık işlemek
- Çok yapıllı verilerin analizinde istenen kabiliyetlere ulaşmak

Çözüm

- Müşteri deneyimini iyileştirme, fraud tespit projeleri ve gerçek zamanlı akan verinin işlenmesi için bir geliştirme platformu olarak InfoSphere Streams
- Verilerin geçmişe dönük analizi için Infosphere BigInsights
- Anlık ve tarihsel raporlamalar için Cognos ve Cognos RTM

TTNET'in daha yüksek operasyonel güç ve müşteri memnuniyeti hedefleri IBM'in büyük veri platformuyla karşılanıyor

2006 yılında Türkiye'nin iletişim, eğlence ve teknolojik ihtiyaçlarını sağlayan lider marka olma vizyonuyla kurulan TTNET, bugün sektörde öncü rol oynayan, müşterilerine bugünün ve geleceğin iletişim teknolojilerini sunan bir şirket olarak faaliyet gösteriyor. Kurulduğundan bu yana kısa bir sürede Türkiye'de internetin lider kurumu haline gelen TTNET, kendini geliştiren, internet hizmetinin yanı sıra katma değerli servislerle, müşterilere sürekli yenilikler sunan dinamik yapısıyla hizmet veriyor.

Yeni teknolojilerle hayatı zenginleştiren, kolaylaştıran iletişim ve eğlence hizmetleri sunma misyonuyla paralel olarak TTNET, gerçek zamanlı büyük veri analitiği projesi tasarlamaya karar verdi. Katma değer ve hızlı geri dönüşümler sağlayabilecek, müşteriye doğrudan fayda sağlayacak etkin alanları kullanabilmek hedefleriyle kurum; iş birimlerinin de katılımıyla en uygun ürün ve çözüm ortağını değerlendirme sürecine başladı. Birden fazla ve değişik tipteki veri akışını anlık olarak işleyebilen, zenginleştirebilen, karmaşık kuralları uygulayabilen, anlık desen ve veri keşfine olanak sağlayan, akan veri üzerinde analitik metotlar uygulayabilen, bu verilerin tarihsel analizini gerçekleştirebilen, anlık karmaşık görselleme yapabilen ve en önemlisi TTNET'in kendi uygulamalarını tasarlayabileceği analitik bir platform ihtiyacı olduğu ortaya çıktı. Ürün yetkinlikleri, deneyim, proje planı, kapsamı ve tamamlanması gereken süresi dikkate alınarak IBM tercih edildi.

Büyük veri yatırımının kurumların gelecekları için atacakları çok önemli bir adım olduğunu belirterek söze başlayan



“Şu anda günlük olarak terabaytlarca verinin eş zamanlı olarak analiz edildiği IBM’in büyük veri platformunda akan veriler, kırktan fazla farklı sistemden elde edilen verilerle anlık olarak eşleşip, zenginleşiyor.”

Bülent Eren
TTNET Veri Yönetimi Müdürü

TTNET Bilgi Servisleri ve Veri Ambarı Departman Müdürü Abdulkadir Kesimli, “Büyük verileri doğru anlamak, beklentileri doğru algılamak ve doğru yaklaşımları sergileyebilmek büyük önem kazanıyor. TTNET olarak müşterilerimize sunduğumuz servislerin yüksek kalitede gerçekleşmesini sağlamanın yanı sıra, yeni servisler üretmek ve mevcut süreçlerimizi daha hızlı ve verimli hale getirmek için de büyük veriyi önemli bir araç olarak görüyoruz. Bu bağlamda genel yaklaşımımız, esnek, genişleyebilir, hızlı ve kolay geliştirme yapabileceğimiz, manevra kabiliyeti yüksek bir büyük veri platformu oluşturabilmektir ve IBM’i tercih ettik” diye açıklıyor.

IBM ve çözüm ortağı i2i-Systems ile birlikte 2014 yılında hayata geçirilen büyük veri projesindeki çözümler ve büyük veri platformuyla TTNET; konum bazlı servisler, proaktif çağrı merkezi, kişiye özel kampanyalar, müşteriye sunulacak en iyi aksiyonun seçimi, network intelligence, sosyal medya, fraud tespiti gibi birçok alanda uygulamalar gerçekleştirmeye odaklanıyor.

Büyük veri platformu üzerinde TTNET’in ilk projesi abonelerin İnternet oturumlarını başlatma ve sonlandırma esnasında oluşturdukları ve faturalamaya konu olan kayıt detaylarının gerçek zamanlı analizi olarak belirlendi. TTNET Proje Sorumlusu Abdulkadir Kesimli açıklıyor: “Verileri kullanarak müşteri deneyimlerine ilişkin hem anlık hem de geçmişe dönük analizler yapabiliyoruz, kalıpları keşfederek yeni aksiyon alanları da geliştirebiliyoruz. Tarihsel verilerin analiziyle keşfettiğimiz kurallar, gerçek zamanlı kurallar motorumuzu besliyor ve müşterimiz bize henüz bir problemi ilemeden olası problemleri tespit etme kapasitemizi geliştiriyor.” İlk proje 3 ay gibi kısa bir zamanda



Görsel: Ayhan Önder, Bülent Eren, Cihan Özgen, Emre Öcal, Abdulkadir Kesimli, Gürkan Gürcüoğlu, Hakan Aktaş

Çözüm Bileşenleri

- InfoSphere BigInsights Enterprise Edition
- InfoSphere Streams
- Cognos Business Intelligence
- Cognos Real-time Monitoring

TTNET uzmanlarının bu vizyoner yaklaşımı sayesinde aslında bu proje; büyük verinin barındırılması, ayrıştırılması, analiz edilmesi, katma değer üretilmesi ve farklı amaçlarla nasıl kullanılabileceğini çok net gösteren bir girişim olmuştur. IBM'in ürün yelpazesi, yerel kadrosu ve dünya genelindeki büyük veri deneyimi ile TTNET'in vizyoner yaklaşımı çok güzel örtüştü.

Ayhan Önder
IBM Türk Proje Danışmanı

tamamlanırken; müşteri deneyimini daha üst seviyelere çıkarabilmek amaçlı alt yapı oluşturuldu, müşteri ilişkileri ve saha koordinasyonunu sağlayarak proaktif davranabilen bir süreç geliştirilmiş oldu. Ardından TTNET ekibi kendi uzman kadrosuyla VOIP fraud tespitine yönelik bir uygulamayı hızlıca geliştirerek devreye aldı. Yurt genelindeki milyonlarca noktadan gelen sinyaller sayesinde TTNET, gerçek zamanlı olarak elektrik kesintilerini sokak ve bina seviyesinde tespit edebilmekte ve elektrik dağıtım şirketlerine proaktif arıza giderimi konusunda destek olabilmekte.

Gerçekleştirdikleri projeler sonrası kısa bir süre içinde olumlu kazanımları gördüklerinin altını çizen Abdulkadir Kesimli devam ediyor: “Müşteri deneyimini daha üst seviyelere çıkarabiliyor, örneğin henüz müşteriler bir çağrı kaydı oluşturmadan ağdaki olası problemleri tespit edip, müşteriler bizi aramadan çözüme odaklanabiliyoruz. Çağrı merkezindeki personele yönelik bazı servisler ile daha öncesinde manuel olarak işletilen süreç ve inceleme aşamalarını otomatik olarak sunabilecek seviyeye taşındık ve iş süreçlerini hızlandırdık. Arıza açılmamış konularda dahi proaktif davranıp bazı network cihazlarındaki problemleri ilgili ekiplere önceden iletebilmeye başladık.”

Şu anda günlük olarak terabaytlarca verinin eş zamanlı olarak analiz edildiği IBM'in büyük veri platformunda akan veriler, kırktan fazla farklı sistemden elde edilen verilerle anlık olarak eşleşip, zenginleşiyor. Bunun faydalarını açıklamasını istediğimizde TTNET Veri Yönetimi Müdürü Bülent Eren ekliyor: “Böylelikle operasyon sahamızı genişletebiliyor, diğer sistemlere anlık bildirimlerde bulunabiliyor, uyarılar üretebiliyoruz. Çalışmalarımızda yalnızca “Şu an ne oluyor?” sorusuna değil, analitik modeller kullanarak “Neden oluyor?”, “Sonrasında ne olacak?” gibi sorulara da cevaplar arıyoruz. Proje kapsamında TTNET verinin canlı olarak görselleştirilmesini de sağlıyor. Anlık hareketler, oluşturulan dashboardlar aracılığıyla gerçek zamanlı görüntülenebiliyor.

IBM, TTNET'e büyük ve akan verilerin gerçek zamanlı analiz edebildiği bir platform sağladı.

Bu proje ile TTNET, gerçek zamanlı olarak verilerin analiz edilip gerçek zamanlı aksiyonlara dönüştürüldüğü bir süreç sağlayarak bir ilke imza attı. Yeni büyük veri platformu TTNET'in operasyonel gücünü daha da üst seviyelere taşıırken, analitik yaklaşım sayesinde iş birimlerinin IT ekiplerinden bağımsız olarak kullanılabildiği bir ortam sağlandı. Mevcut veri ambarı ortamına da entegrasyonu sağlanarak tüm süreçlerde avantaj yaratıldı.

Şu ana kadar tamamlanan kısım göz önünde bulundurularak yatırımın geri dönüşüyle ilgili yorumlarını sorduğumuzda

Bülent Eren pilot bölgeler belirlenerek, çağrı merkezi projesine ilişkin bir müşteri anketi yapıldığını anlatıyor: “Anketlerle müşterilerin beğeni düzeyleri raporlandı ve %89’luk memnuniyet değeri çıktı. Yaptığımız ilk çalışmanın çıktılarını bu yönde idi.”

IBM Türk Proje Danışmanı Ayhan Önder TTNET ile hayata geçirilen projeyi değerlendirirken TTNET’in vizyoner yaklaşımının projede çok önemli olduğunu vurguluyor: “Telekomünikasyon Hizmet Sağlayıcıları, müşteri iletişiminin ve dijital veri evreninin tam kalbinde yer alıyor. Çok büyük ve çeşitli miktardaki hızla akmakta olan bu veriyi işlemek ve anlık aksiyon alınabilir bilgiye dönüştürebilmek, geleneksel teknolojilerle başa çıkılması pek de kolay bir iş değil. Bu farkındalıkla, TTNET de yeni nesil büyük veri teknolojilerini incelemeye başlamıştı. Akılcı bir şekilde; erişilebilir ama katma değeri yüksek, geleceğe dönük bir proje kapsamı belirlerken, esnek bir platform oluşturmayı da hedef edindiklerini görüyorduk. TTNET uzmanlarının bu vizyoner yaklaşımı sayesinde aslında bu proje; büyük verinin barındırılması, ayrıştırılması, analiz edilmesi, katma değer üretilmesi ve farklı amaçlarla nasıl kullanılabileceğini çok net gösteren bir girişim olmuştur. Proje çerçevesinde iş ortağımız i2i-Systems ile de çok güzel bir ekip olduk diyebilirim; özellikle yetkin kadroları ve derin telekomünikasyon sektörü tecrübeleriyle hem büyük veri platformu üzerindeki geliştirmeler, hem de ağ seviyesindeki paketlerin anlamlandırılması gibi kritik adımların hayata geçirilmesinde anahtar rolü oynadılar.”



© Copyright IBM Corporation 2015
IBM Türk Limited Şirketi
Büyükdere Caddesi
Yapı Kredi Plaza, B Blok
Levent, İstanbul 34330
Türkiye

Şubat 2015
Her Hakkı Saklıdır

IBM ve IBM logosu International Business Machines Corporation şirketinin ABD’deki ve veya diğer ülkelerdeki ticari markalarıdır.
Bu belgede IBM ürünlerine veya hizmetlerine yapılan atıflar, IBM’in söz konusu ürün veya hizmetleri faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde sunacağı anlamını taşımaz.



Lütfen Geri Dönüştürün