

# Kredi Kayıt Bürosu, Hayata Geçirdiği Findeks ile müşterilerin web deneyimini en hızlı şekilde takip ediyor



*Türkiye'nin ilk ve tek kredi bürosu olan Kredi Kayıt Bürosu (KKB), kişi ve kurumların finansal itibarlarını yönetebilmeleri için önemli araçlar sunuyor. KKB'nin bünyesinde, 2014 yılında hayata geçirilen Findeks ile müşterinin web deneyimi mümkün olan en hızlı şekilde takip edilmeye başlandı. KKB, Findeks hizmet platformunda, iş süreçlerini verimli hale getiren Tealeaf projesinin istatistikleri ve raporlarından sık sık faydalanıyor.*

## Tealeaf yeteneklerinden üç konuda fayda sağlandı

- Findeks'in lansman döneminde gerçekleşen sistemsel bir sorunun tespitinde o sırada POC çalışması yapılan Tealeaf'in raporlarından yararlanıldı.
- iŞube içerisindeki bazı kullanım alışkanlıkları tespit edilerek, ekran tasarımlarında kısmi düzeltmeler yapıldı. Ayrıca tüm yapısı değiştirilecek olan yeni iŞube tasarımları için önemli fikirler üretildi.
- Hata mesajları takip edilerek, sistemsel olarak normal görülen ancak iş birimi gözüyle sorun olduğu anlaşılan bir konuda düzenleme yapılması sağlandı. Sistemi yoran ve maliyet yaratan bir kullanım engellenmiş oldu.

Kredi Kayıt Bürosu, sektörün önde gelen 9 bankasının ortaklığı ile 11 Nisan 1995 tarihinde kuruldu. KKB'nin bankalar, tüketici finansman şirketleri, leasing, faktoring ve sigorta şirketleri olmak üzere, hem Risk Merkezi hem de kendi üyelerini içeren 200'e yakın üyesi bulunuyor. Kurumun temel fonksiyonu ise üyelerinin müşteri bilgilerinin birleştirilerek kredi risk yönetim süreçlerinde kullanılmak üzere yine üyeleri ile paylaşması. Ocak 2013'te hizmete sunduğu Çek Raporu, Risk Raporu ve Elektronik Rapor Sistemi ile KKB, yalnız finansal kuruluşlara değil, aynı zamanda bireylere ve reel sektöre yönelik hizmetler de sunmaya başladı. Kişi ve kurumların finansal itibarlarını yönetebilmeleri için önemli araçlar sunan KKB'nin bünyesinde, 2014 yılında, bireylere ve reel sektöre yönelik olarak tasarlanmış yeni finansal hizmetler platformu olan Findeks hayata geçirildi. Bu platform ile bireylerin yanı sıra kurum ve kuruluşların da risklerini yönetebilecekleri finansal çözümler tasarlanmaya devam ediliyor. ([www.kkb.com.tr](http://www.kkb.com.tr))

## Başarılarının sırrı; müşterilerin web deneyimlerinin farkında olmak

Günümüzde müşterilerin web deneyimlerinin farkında olmak, başarının sırrı niteliğinde. Bu durum KKB için özellikle Findeks platformu kurulduktan sonra; web sitesi, internet şube ve mobil uygulama konusundaki müşteri deneyimi bilgilerinin takibi açısından çok daha önemli hale geldi. Mevcut sistemde iş süreçlerindeki temel takipler KKB bünyesinde kurulu uygulamalar üzerinden sağlanabiliyordu ancak bu konuda özelleştirilmiş bir araca sahip olmak ve bu aracın raporlarından faydalanarak gelişim noktalarının hızlı tespiti önemli bir ihtiyaçtı. Sonuçta mevcut sistem ile ilerlenmesi, bilgilerin dağılık kalması sonucu kontrolün giderek zorlaşması ve hızlı hareket edilememesi anlamına geliyordu.

## Hedef, müşteri deneyimini ideal noktaya taşımak

KKB, iki temel beklenti ile hizmet alımına başladı. Birincisi; dijital kanalların müşteri odaklı tasarımı için gerekli doneleri sağlamak. İkincisi ise sistemdeki hataların sebeplerini ve hangi adımda gerçekleştiklerini tespit ederek BT birimlerinin de yardımıyla çözüme ulaştırmak. Tüm bu beklentiler, müşteri deneyiminin ideal noktaya getirilmesi ve günlük olarak değişebilecek beklentilere hızlı yanıt verilmesi olarak da özetlenebilir.



*Proje için ön anlaşma yapıldıktan sonra çözümün ihtiyaçlarına uygun olup olmadığı POC sürecine sokularak test edildi. Uygun olduğu bilgisine erişildikten sonra takip edilmesi istenen senaryo listesi oluşturuldu ve onay adımları işletildi. Bunların ardından teknik ekiplerin sistemler üzerindeki çalışmaları, senaryoların uygulanması ve raporlama aşamaları birbirini takip etti. Süreç beklenenden uzun sürdü ancak sonuçlar gelecek vaat eder nitelikteydi.*

### Benzer projeler geliştirmek isteyen firmalara öneriler...

Findeks hizmetleri, Türkiye için yeni hizmetler olduğundan ve bunların maliyet analizleri henüz yaratıldığından dolayı Tealeaf'ın katkısının maliyet karşılığını tespit etmek şu an için çok güç. Ancak KKB yetkilileri, yaklaşık bir senedir lisansına sahip oldukları ürünü yeni verimli kullanmaya başladıklarını belirtiyorlar. Benzer projelere girişmek isteyen firmalara öncelikli olarak Tealeaf ürününün sahipliğinin iyi kurgulanmasını öneren KKB yetkilileri, bu konunun inceliklerini şöyle sıralıyorlar: "Özellikle uygulama sürecinde teknik yoğun çalışmalar yapıldığı için teknik personel desteği önemli, ancak senaryoların belirlenmesi ve iş birimi gözüyle değerlendirilmesi çok kritik olacağı için senior seviyede en az bir admin gerekliliği kaçınılmaz. Ayrıca raporların değerlendirilmesi belki de en önemli süreç olacağından analitik yapısı kuvvetli, raporlama yeteneği olan bir kişinin desteği de gerekiyor. İnsan desteğinin yanında, Tealeaf'ın teknik beklentilerinin daha tasarım aşamasında uygulanması büyük vakit kazandıracağından dolayı, IBM ve iş ortağı ile tüm süreçlerde bağlantı halinde olunması gerekiyor."

### En yaygın kullanılan 10 senaryoya göre çözümler üretildi

Proje kapsamında finansal hizmet platformu Findeks'in tüm dijital kanallarında, üyelerin kullanım sırasında izledikleri adımlar, belirlenen senaryolar üzerinden takip edilerek eksik noktaların iyileştirilmesi amacı güdüldü. Bunun ilk adımı, iŞube olarak adlandırılan internet şubesi kanalından erişilen Findeks ana kullanım ekranlarının takibi oldu. Burada iŞube üzerinde en yaygın kullanılan yaklaşık 10 senaryo belirlendi ve bu senaryolar adım adım Tealeaf tarafından takip edilebilir hale getirildi. Şimdi planlanan süreçte ise findeks.com'un takibi ve iŞube ile birlikte ziyaretçi akışının izlenmesi önem arz ediyor. Bunun yanı sıra 2016 yılı itibarıyla yenilenecek olan mobil uygulamanın da Tealeaf ile izlenebilir olması önemli. KKB öte yandan kullanımı planlanan bir diğer alan olan Müşteri İletişim Merkezi'ni arayan üyelerine, gerçekleşen ekran görüntüleri üzerinden yardımcı olabilmeyi önemsiyor. Bunun için de Tealeaf yeteneklerinden faydalanılması düşünülüyor.

### Proje; test, uygulama, raporlama aşamalarından geçti

Proje için ön anlaşma yapıldıktan sonra çözümün ihtiyaçlarına uygun olup olmadığı POC sürecine sokularak test edildi. Uygun olduğu bilgisine erişildikten sonra takip edilmesi istenen senaryo listesi oluşturuldu ve onay adımları işletildi. Bunların ardından teknik ekiplerin sistemler üzerindeki çalışmaları, senaryoların uygulanması ve raporlama aşamaları birbirini takip etti. Süreç beklenenden uzun sürdü ancak sonuçlar gelecek vaat eder nitelikteydi.

### Çözüm sürecinde IBM ile yakın temas sağlandı

IBM, KKB'nin hâlihazırda birçok projede birlikte çalıştığı bir çözüm sağlayıcısı konumunda. Bu sebeple herhangi bir ihtiyaç olduğu takdirde IBM'in mevcut çözümleri, değerlendirme havuzunda her zaman yer alıyor. Projede POC ekibi, teknik kurulum ekibi, analiz ve iş birimi olarak temel birimler görev aldılar. Temel uygulama süreçleri tamamlandıktan sonra proje büyük oranda iş birimi kontrolünde yürütüldü. Tüm kapsam içerisinde IBM ve iş ortağı ile yakın iletişim sağlandı.

### Tealeaf projesi öncesi ve sonrasında neler değişti?

Proje ekibine göre Tealeaf, iş süreçlerini verimli hale getiren güzel bir uygulama ancak Findeks beklentilerinin zorunlu bir parçası olduğu söylenemez. Bununla beraber, proje ekibinin teknolojik yenilikler açısından büyük bir getiri sağlayacağına yönelik beklentisi bulunmuyor. Fakat sorun ve akışların takibi noktasında IT ile iş birimi oldukça farklı sonuçlar verebiliyor. Sonuçta sorun olduğu bilinen, hissedilen noktalarda dahi bunu hem kişinin kendine hem de üst yönetime kanıtlaması gerekiyor. İşte Tealeaf istatistikleri bu noktada önemli bir destek konumunda. Özellikle yeni tasarımlarda, Tealeaf raporlarından sık sık faydalanılıyor. Ek olarak; iş akışlarında normal görünen bir sürecin sadece adedinin fazla olması ile tanımlanabilecek bir sorun yakın zamanda Tealeaf yardımıyla tespit edildi. Proje ekibi, bu tespit sonucunda akışlarda yenilik yaparak sorunun gerçekleşmemesini sağladı.