

# IBM KÜRESEL İŞ HİZMETLERİ İŞ ANALİTİĞİ VE OPTİMİZASYONU (İAO) YETKİNLİKLERİ

*Ankara, 16 Nisan 2013*



**OPTİMİZE PERFORMANS İÇİN AKILLI KARARLAR**

---

## GÜNDEM

- **IBM'in İş Analitiği ve Optimizasyonu'na bakışı**
- **İş Analitiği ve Optimizasyon Hizmetleri**

## GÜNDEM

- IBM'in İş Analitiği ve Optimizasyonu'na bakışı

- İş Analitiği ve Optimizasyon Hizmetleri

## YÖNETİMDEKİ ÇIKMAZ

Günümüzde, dünya bazında her 11 saatta bir dijital veriler ikiye katlanarak artmaktadır.



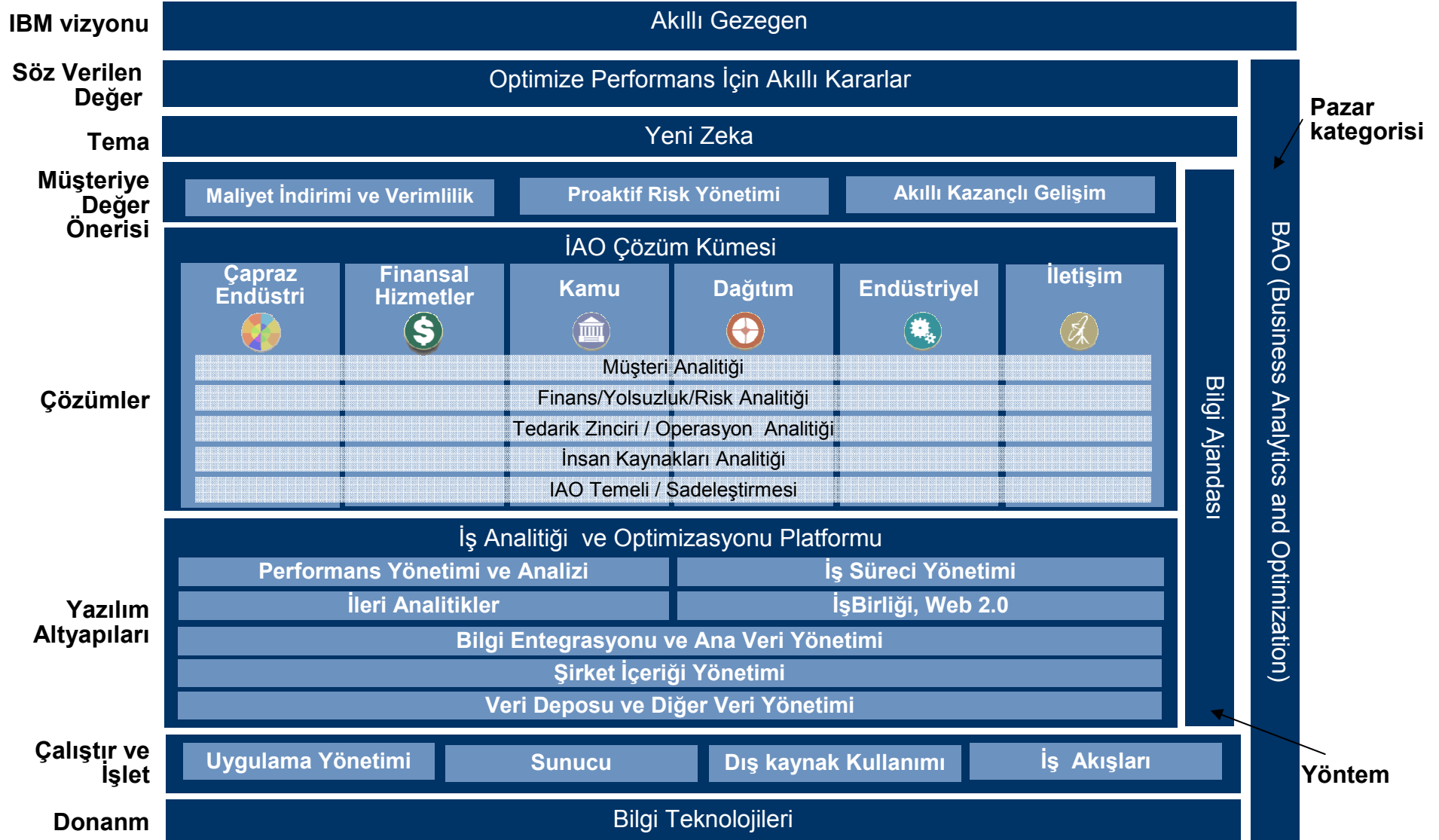
Günümüzde, veri artışının 80%'i e-posta, resimler, videolar, dokümanlar yüzünden düzensiz ve yapısız bir hal almaktadır.



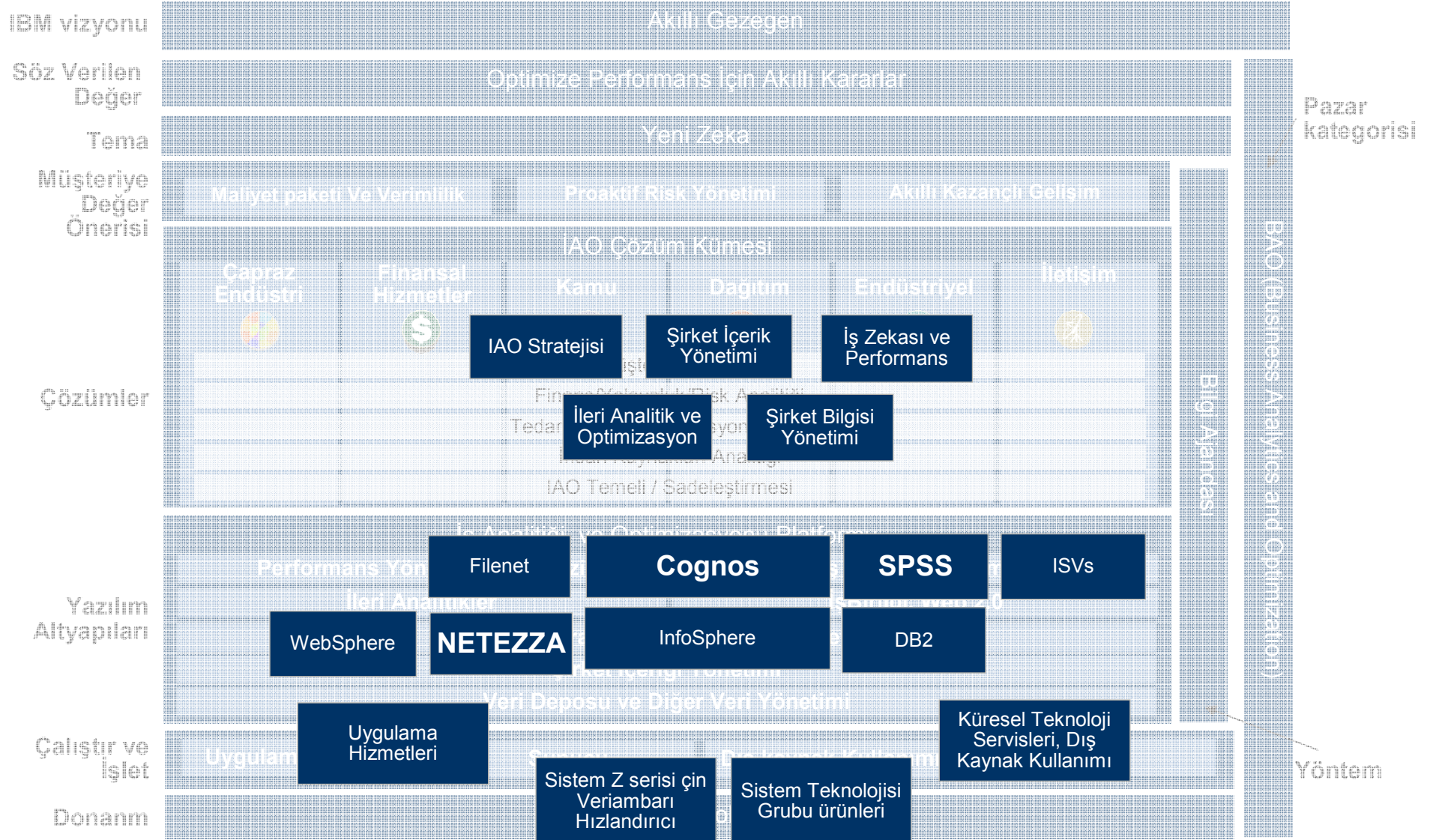
Yöneticilerin daha fazla kararlar almakla beraber hızlı davranmaları beklenmektedir.



# Müşteri odaklı bakış

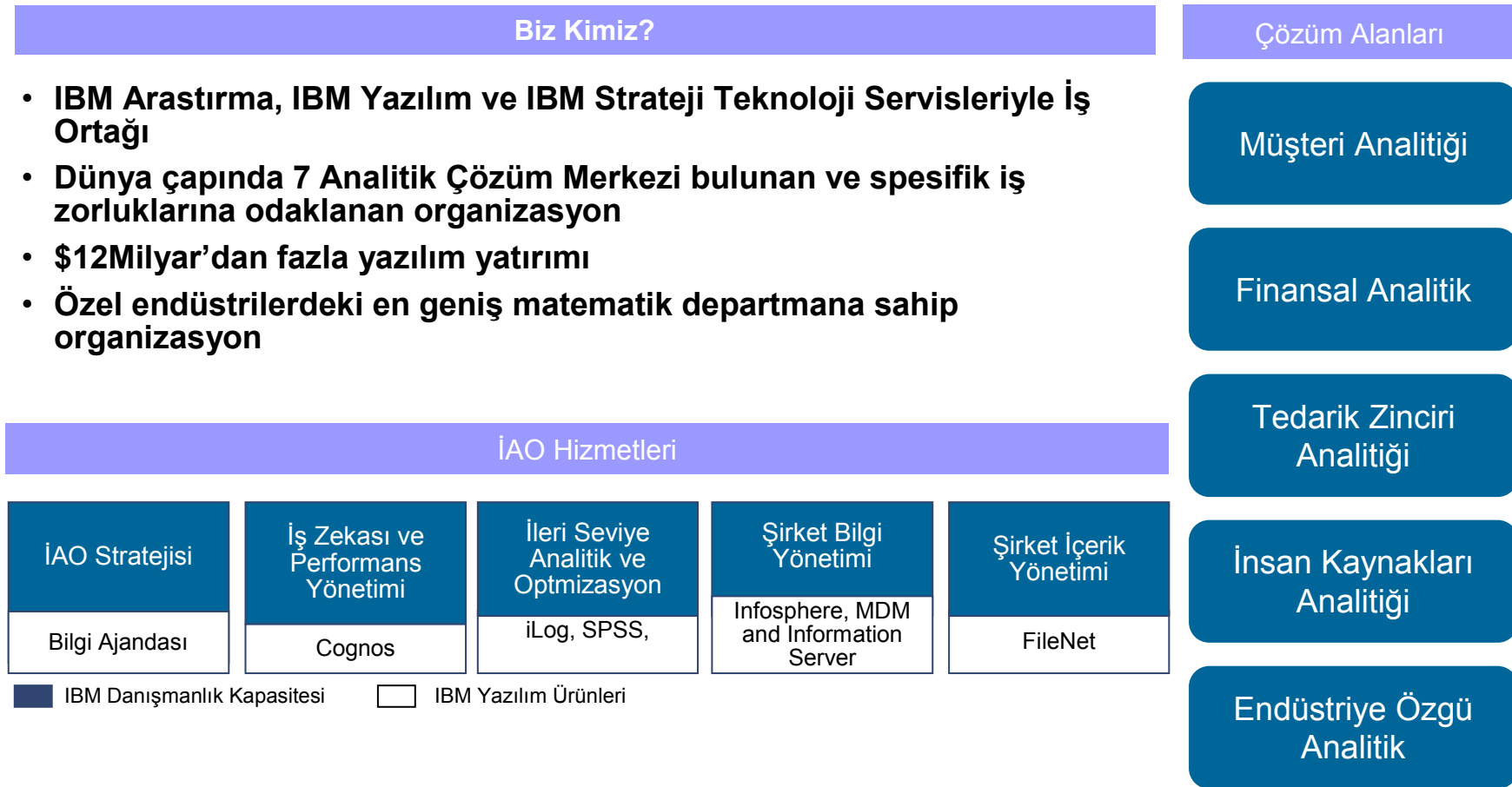


# Müşteri odaklı bakış

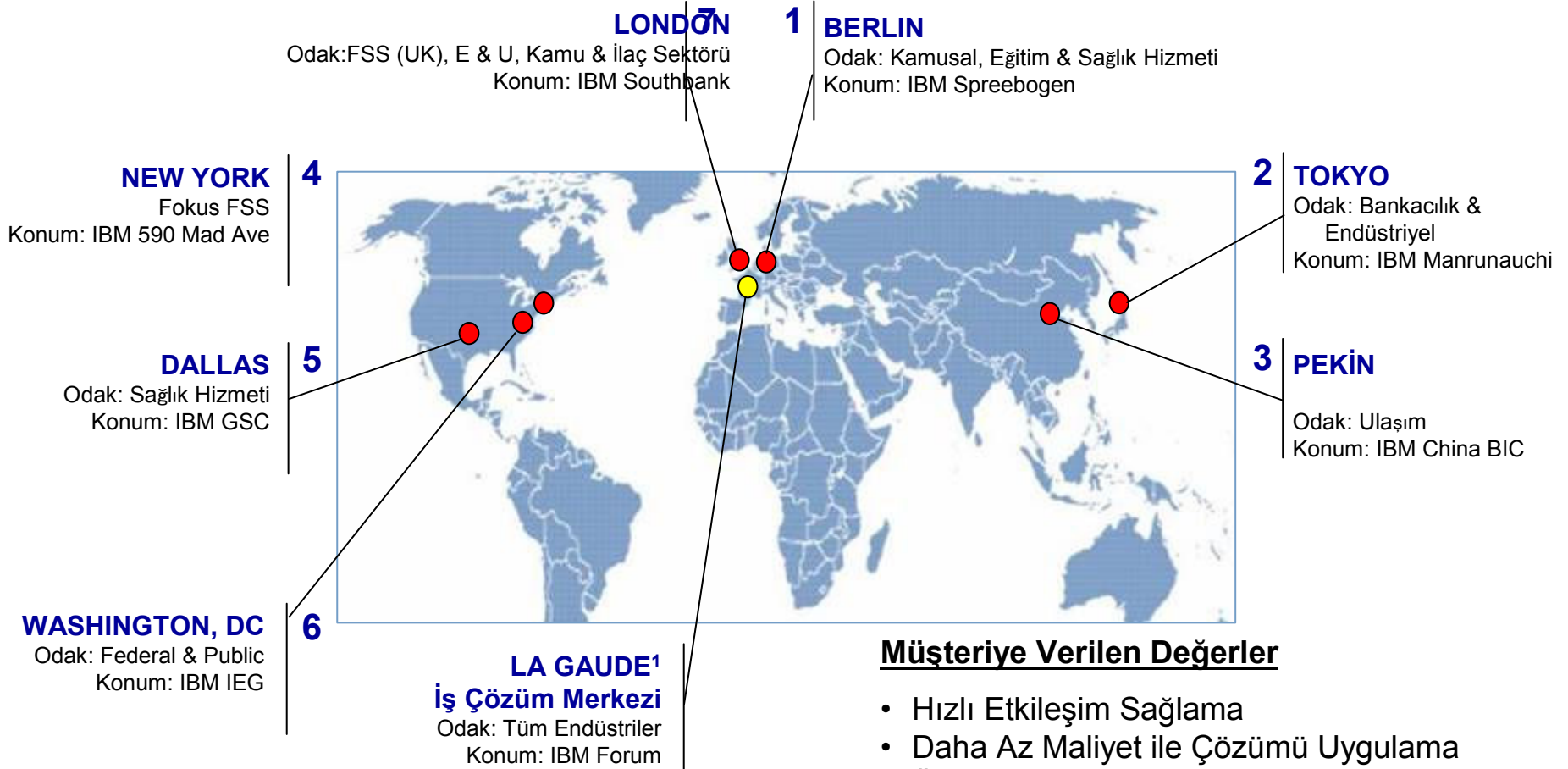


## İş Analitiği ve Optimizasyonu

**Bilgi yönetimi, ileri analitik teknikler ve süreç yönetimi sayesinde akıllı teknolojinin gücünden yararlanarak müşterilere stratejilerini daha iyi kavramalarına yardım ediyoruz**



## IBM Analitik Çözüm Merkezi Ağı



### Müşteriye Verilen Değerler

- Hızlı Etkileşim Sağlama
- Daha Az Maliyet ile Çözümü Uygulama
- Üst seviye yeteneklere erişim olanağı
- Yenilikçi düşünceyle işbirliği sağlama



## 2005'ten bugüne İAO'yla ilgili 20 firma alımı duyuruldu

### Optimize İş Performansı

*Bilgiyi kullanarak iş performansını daha iyi anlama ve optimize etme*

BI & Performance Management  
2008

Business Rules & Optimisation  
2008

Predictive Analytic Solutions  
2009

Advanced Customer Analytics  
2009

National Security Services  
2010

Advanced Online Web Analytics  
2010

### Güvenilir Bilgi

*Tek bir doğruya ulaşmak ve zamanla muhafaza etmek*

Identity Resolution  
2005

Enterprise Data Integration  
2005

Customer Data Integration  
2005

Name Recognition  
2006

Metadata Management  
2006

Dynamic Data Integration  
2007

Master Data Mgmt Solutions  
2010

### Entegre Veri ve İçerik Yönetimi

*Veri ve İçeriğin veri hayat akışı içerisinde yönetimi*

Search & Content Management  
2005

Business Process & Content Management  
2006

Enterprise Data Management  
2007

Real-time, In-Memory Data Management  
2008

Database Monitoring Solutions  
2009

Data and Document Capture  
2010

Data Warehouse Appliances  
Announced, expected close in 4Q

## GÜNDEM

- IBM'in İş Analitiği ve Optimizasyonu'na bakışı

- İş Analitiği ve Optimizasyon Hizmetleri

## IBM İş Analitiği ve Optimizasyon Hizmetleri

### İAO Stratejisi



- Gelişmek ve ilerlemek için olanakları belirleme ve öncelik verme
- İş Yöntemlerini Yapılandırma ve Analitikten yararlanmak için operasyonları değiştirme
- Hedeflere ulaşmak için yönetim sistemlerini gerçekleştirme

### İş Zekası ve Performans Yönetimi



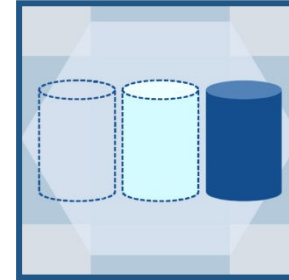
- İş Yöntemlerinin ve programlarının sonuçlarını raporlama
- Yönetim tablolarını ve skor kartlarını otomatikleştirme
- Planlama, bütçeleme ve tahmin etme uygulamaları yaratma

### İleri Analitik ve Optimizasyon



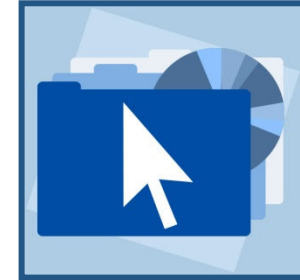
- Tarihsel verilere ve tahmini karar vermeye yönelik ileri istatistik ve regresyon analizleri uygulama
- Optimizasyon algoritmaları ve teknolojiyi operasyona entegre etme

### Şirket Bilgi Yönetimi



- Sağlam ve güvenilir verinin gerektiği zamanda kullanıma uygun olmasını sağlama
- Optimizasyon girişimini desteklemek amaçlı verimli bilgi platformunu temin etme

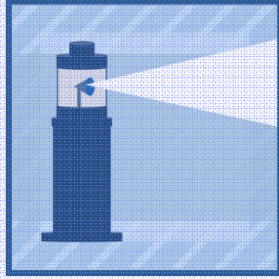
### Şirket İçerik Yönetimi



- Doküman ve arşivleri yönetme
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içeriği yönetme
- Digital telif haklarını yönetme
- Kompleks iş akışlarına saydamlık sağlama

## IBM İş Analitiği ve Optimizasyonu Hizmetleri

### İAO Stratejisi



- Gelişmek ve ilerlemek için olanakları belirleme ve öncelik verme
- İş Yöntemlerini Yapılandırma ve Analitikten yararlanmak için operasyonları değiştirme
- Hedeflere ulaşmak için yönetim sistemlerini gerçekleştirme

### İş Zekası ve Performans Yönetimi



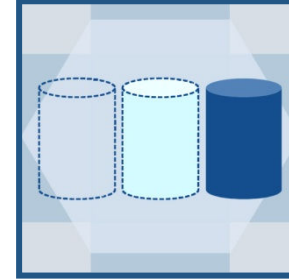
- İş Yöntemlerinin ve programlarının sonuçlarını raporlama
- Yönetim tablolarını ve skor kartlarını otomatikleştirme
- Planlama, bütçeleme ve tahmin etme uygulamaları yaratma

### İleri Analitik ve Optimizasyon



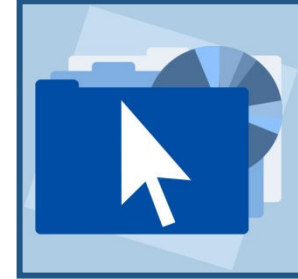
- Tarihsel verilere ve tahmini karar vermeye yönelik ileri istatistik ve regresyon analizleri uygulama
- Optimizasyon algoritmaları ve teknolojiyi operasyona entegre etme

### Şirket Bilgi Yönetimi



- Sağlam ve güvenilir verinin gerektiği zamanda kullanıma uygun olmasını sağlama
- Optimizasyon girişimini desteklemek amaçlı verimli bilgi platformunu temin etme

### Şirket İçerik Yönetimi



- Doküman ve arşivleri yönetme
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içeriği yönetme
- Digital telif haklarını yönetme
- Kompleks iş akışlarına saydamlık sağlama

## IBM İş Analitiği ve Optimizasyonu Hizmetleri

### İAO Stratejisi



- Gelişmek ve ilerlemek için olanakları belirleme ve öncelik verme
- İş Yöntemlerini Yapılandırma ve Analitikten yararlanmak için operasyonları değiştirme
- Hedeflere ulaşmak için yönetim sistemlerini gerçekleştirme

### İş Zekası ve Performans Yönetimi



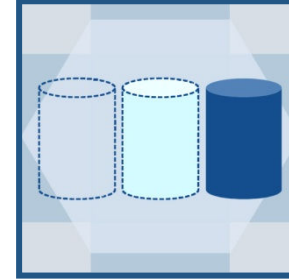
- İş Yöntemlerinin ve programlarının sonuçlarını raporlama
- Yönetim tablolarını ve skor kartlarını otomatikleştirme
- Planlama, bütçeleme ve tahmin etme uygulamaları yaratma

### İleri Analitik ve Optimizasyon



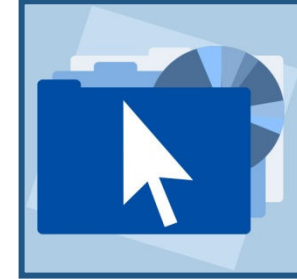
- Tarihsel verilere ve tahmini karar vermeye yönelik ileri istatistik ve regresyon analizleri uygulama
- Optimizasyon algoritmaları ve teknolojiyi operasyona entegre etme

### Şirket Bilgi Yönetimi



- Sağlam ve güvenilir verinin gerektiği zamanda kullanıma uygun olmasını sağlama
- Optimizasyon girişimini desteklemek amaçlı verimli bilgi platformunu temin etme

### Şirket İçerik Yönetimi



- Doküman ve arşivleri yönetme
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içeriği yönetme
- Digital telif haklarını yönetme
- Kompleks iş akışlarına saydamlık sağlama

## IBM İş Analitiği ve Optimizasyonu Hizmetleri

### İAO Stratejisi



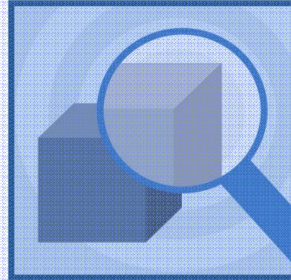
- Gelişmek ve ilerlemek için olanakları belirleme ve öncelik verme
- İş Yöntemlerini Yapılandırma ve Analitikten yararlanmak için operasyonları değiştirme
- Hedeflere ulaşmak için yönetim sistemlerini gerçekleştirme

### İş Zekası ve Performans Yönetimi



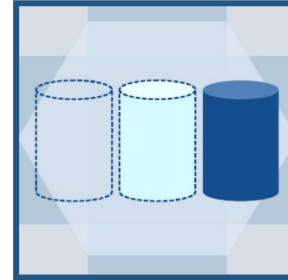
- İş Yöntemlerinin ve programlarının sonuçlarını raporlama
- Yönetim tablolarını ve skor kartlarını otomatikleştirme
- Planlama, bütçeleme ve tahmin etme uygulamaları yaratma

### İleri Analitik ve Optimizasyon



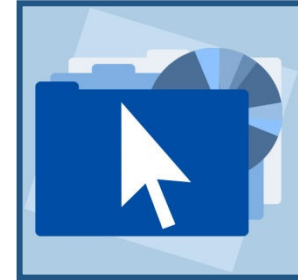
- Tarihsel verilere ve tahmini karar vermeye yönelik ileri istatistik ve regresyon analizleri uygulama
- Optimizasyon algoritmaları ve teknolojiyi operasyona entegre etme

### Şirket Bilgi Yönetimi



- Sağlam ve güvenilir verinin gerektiği zamanda kullanıma uygun olmasını sağlama
- Optimizasyon girişimini desteklemek amaçlı verimli bilgi platformunu temin etme

### Şirket İçerik Yönetimi



- Doküman ve arşivleri yönetme
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içeriği yönetme
- Digital telif haklarını yönetme
- Kompleks iş akışlarına saydamlık sağlama

## IBM İş Analitiği ve Optimizasyonu Hizmetleri

### İAO Stratejisi



- Gelişmek ve ilerlemek için olanakları belirleme ve öncelik verme
- İş Yöntemlerini Yapılandırma ve Analitikten yararlanmak için operasyonları değiştirme
- Hedeflere ulaşmak için yönetim sistemlerini gerçekleştirme

### İş Zekası ve Performans Yönetimi



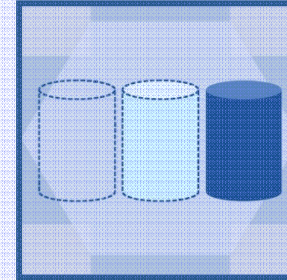
- İş Yöntemlerinin ve programlarının sonuçlarını raporlama
- Yönetim tablolarını ve skor kartlarını otomatikleştirme
- Planlama, bütçeleme ve tahmin etme uygulamaları yaratma

### İleri Analitik ve Optimizasyon



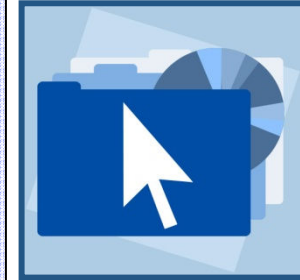
- Tarihsel verilere ve tahmini karar vermeye yönelik ileri istatistik ve regresyon analizleri uygulama
- Optimizasyon algoritmaları ve teknolojiyi operasyona entegre etme

### Şirket Bilgi Yönetimi



- Sağlam ve güvenilir verinin gerektiği zamanda kullanıma uygun olmasını sağlama
- Optimizasyon girişimini desteklemek amaçlı verimli bilgi platformunu temin etme

### Şirket İçerik Yönetimi



- Doküman ve arşivleri yönetme
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içeriği yönetme
- Digital telif haklarını yönetme
- Kompleks iş akışlarına saydamlık sağlama

## IBM İş Analitiği ve Optimizasyonu Hizmetleri

### İAO Stratejisi



- Gelişmek ve ilerlemek için olanakları belirleme ve öncelik verme
- İş Yöntemlerini Yapılandırma ve Analitikten yararlanmak için operasyonları değiştirme
- Hedeflere ulaşmak için yönetim sistemlerini gerçekleştirme

### İş Zekası ve Performans Yönetimi



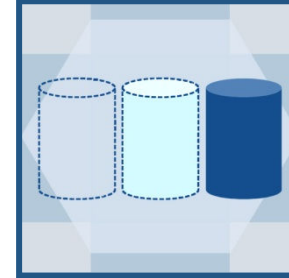
- İş Yöntemlerinin ve programlarının sonuçlarını raporlama
- Yönetim tablolarını ve skor kartlarını otomatikleştirme
- Planlama, bütçeleme ve tahmin etme uygulamaları yaratma

### İleri Analitik ve Optimizasyon



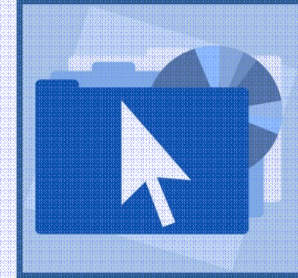
- Tarihsel verilere ve tahmini karar vermeye yönelik ileri istatistik ve regresyon analizleri uygulama
- Optimizasyon algoritmaları ve teknolojiyi operasyona entegre etme

### Şirket Bilgi Yönetimi



- Sağlam ve güvenilir verinin gerektiği zamanda kullanıma uygun olmasını sağlama
- Optimizasyon girişimini desteklemek amaçlı verimli bilgi platformunu temin etme

### Şirket İçerik Yönetimi

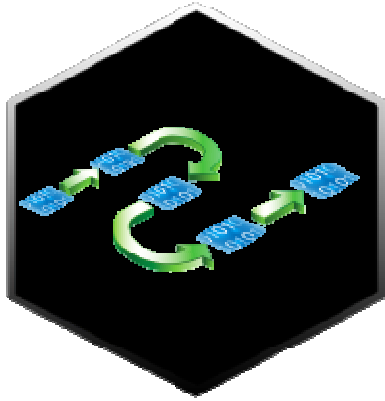


- Doküman ve arşivleri yönetme
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içeriği yönetme
- Digital telif haklarını yönetme
- Kompleks iş akışlarına saydamlık sağlama



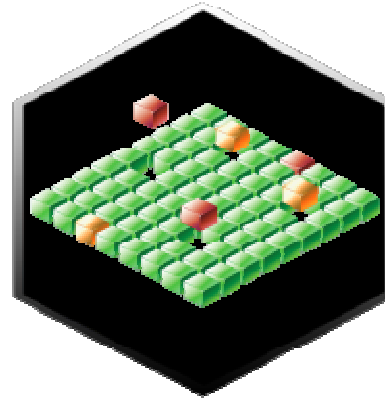
## İş Analitiği ve Optimizasyonu Aşamaları

### Bilgi Ajandası Planlama



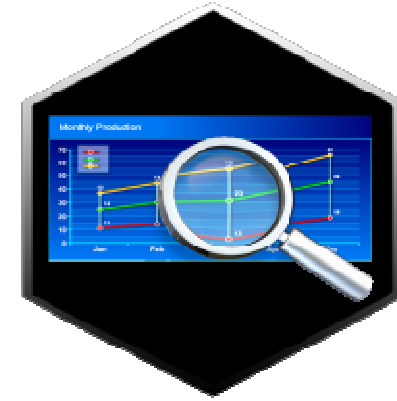
...iş stratejisiyle  
eşleştirmek için

### Bilgiye Hakim Olma



...bilginin doğruluğunu  
ve amaca uygun  
olmasını sağlamak için

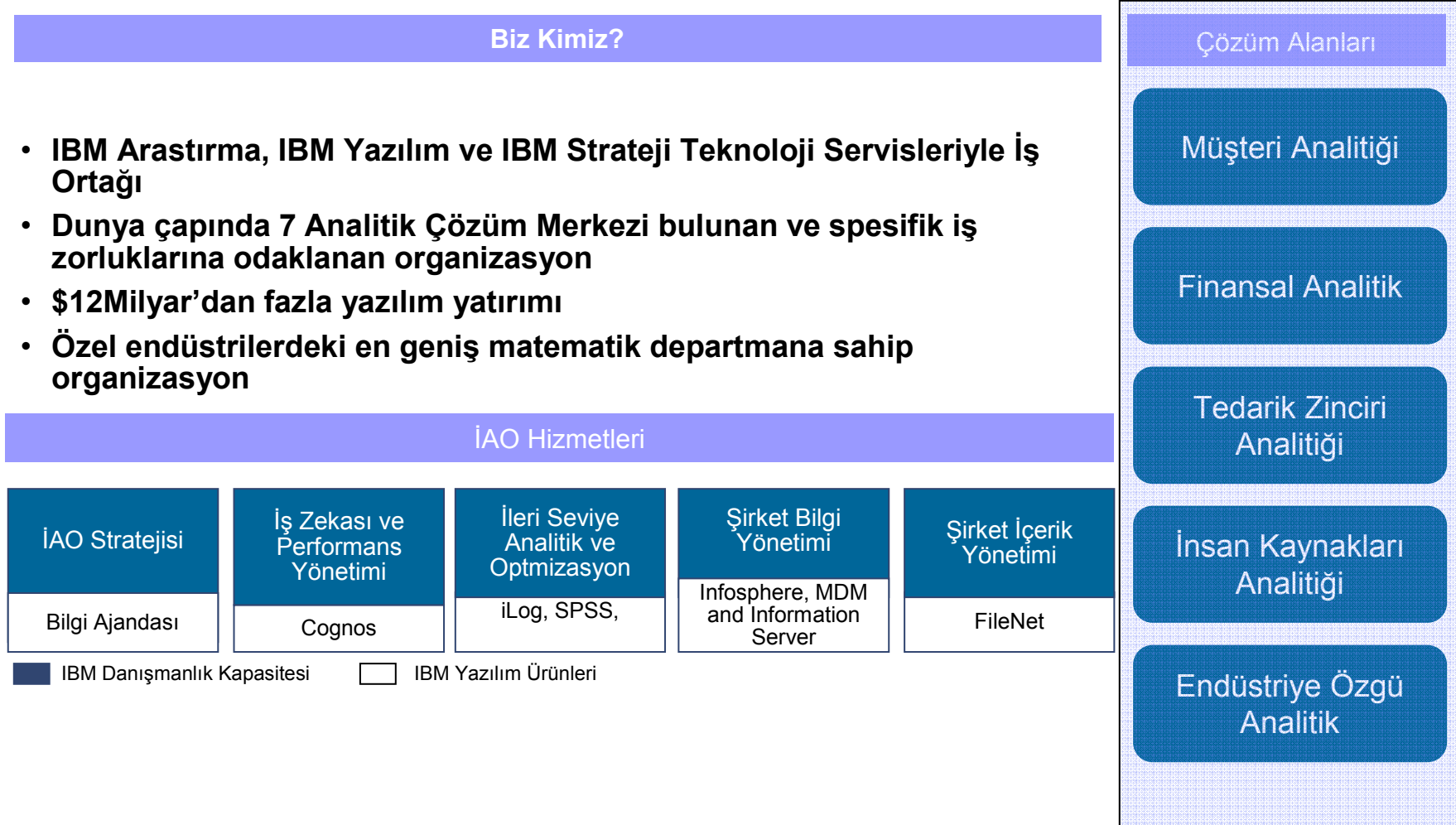
### İş Analitiğini Entegre Etme



...iş sonuçlarını tahmin  
edip yönlendirmek için

## İş Analitiği ve Optimizasyonu

Bilgi yönetimi, ileri analitik teknikler ve süreç yönetimi sayesinde akıllı teknolojinin gücünden yararlanarak müşterilere stratejilerini daha iyi kavramalarına yardım ediyoruz



## Müşterilerin İsteği

Müşterinin hayat boyu değeri
<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri Sadakati</li><li>Müşteri Kazanımı</li><li>Çapraz/Yukarı Satış</li><li>Müşteri Geri Kazanımı</li></ul>
Üretim
<ul style="list-style-type: none"><li>Harcamaları ve gereksiz müşteriği iletişimini azaltma</li><li>Müşteri iletişimini verimli hale getirme</li><li>En doğru zamanda en iyi sonuç için harekete geçme</li></ul>

## Ne yapıldığı

Pazarlama Analitiği	Satış Analitiği	Servis Analitiği
Talep ve satış planlaması ve tahmini		Müşteri tatmin yönetimi
Marka Yön.	Ürün yerelleştirme	
Müşteri profilleme		
Sosyal Ağ Analizi	Kanal Yönetimi ve Kaynak Atama	
Segmentasyon ve Grublama	Sonraki en uygun adım	
Kampanya Yönetimi		WWW/Şube Tasarımı
Kaynak Planlama	Katmanlı iletişim	
Ürün özelliği değerlendirme	Satış hedefleme	
	Müşteri İletişimi	

## Müşteri Analitiği Örnekleri

### Sosyal Ağ Analizi



**Mobil İletişim :** Sosyal ağların müşteri kaybı üzerindeki etkisi

### Müşteri Kazanımı



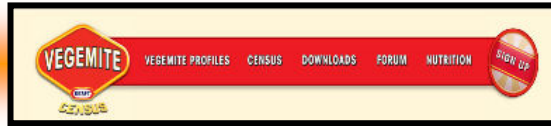
**Bireysel Bankacılık:** Şube stratejilerini değiştirerek mevduat artırımının sağlanması

### Müşteri Muhafazası



**Otomotiv:** Üretimi durdurulan modele sahip müşterilerin kaybını önleme

### Marka



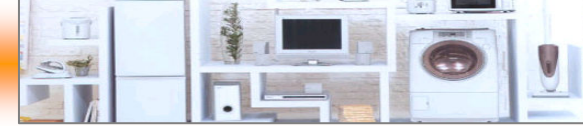
**Tüketici Ürünleri Firması:** Kötü anılan bir markanın marka değerinin artırma

### Satış Ekibi Optimizasyonu



**İlaç Firması:** Satış ekibinin zamanını firmanın ilaçlarını daha fazla önerme ihtimali olan doktorlarla geçirmesini sağlama

### Pazarlama Optimizasyonu



**Elektronik Ürünleri Perakendecisi:** Geliri etkilemeden reklam bütçesini azaltma

## GERÇEK ZAMANLI BULUŞTURMA PLATFORMU

### MÜŞTERİLER

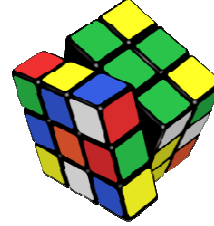
Eğer... Her bir müşterinin ihtiyacını daha iyi anlarsak

### ÇALIŞAN

Eğer... personelime en uygun şekilde cevaplandırabilecekleri çağruları yönlendirirsek

### İŞ ÇIKTILARI

Eğer, müşterin yaşam boyu değerini tahmin edip ona göre davranabilirsek

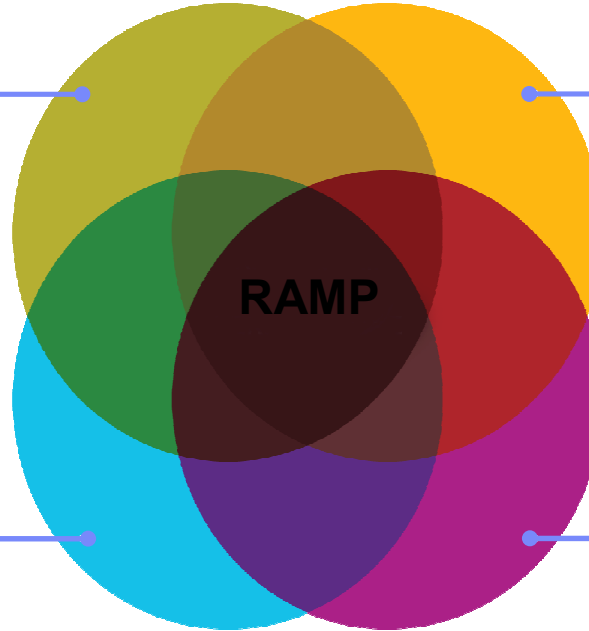


UYGUNLUĞU ORTAYA ÇIKARAN ANALİZ ELDE ETME

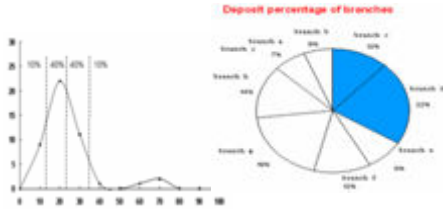
TEPKİDEN TAHMİNE YÖNELİM

MÜŞTERİNİN HAYAT BOYU DEĞERİ ÜZERİNDEN KARAR VERME

KİŞİ BAZINDA KARAR VERME



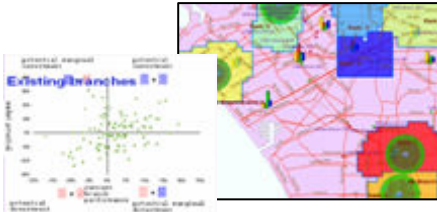
# ŞUBE YAPILANDIRMA



**Şube Performans Değerlendirmesi**



**Pazar Potansiyeli Tahmini**



**Sıcak Alan Analizi**



**Yatırım Kararı**