

Microsoft Windows 7
Müşteri Çözümü Başarı Öyküsü



PROJE ÖZETİ

Müşteri Profili

Türkiye'nin en büyük özel bankası olan Türkiye İş Bankası A.Ş., 1.074 şubesi, 22 bini aşkın personeli, Bankamatik ağı, internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve çağrı merkezi hizmetleri ile müşterilerinin finansal ürün ve hizmetlerinden yararlanmasını için zengin seçenekler sunuyor.

Ticari Durum

Müşterilerinin yatırım araçlarını bilgiyle daha çok donanmış şekilde kullanabilmesi için yeni bir uygulama geliştiren İş Bankası, bu uygulamayı kullanıcılara en çok kolaylığı ve faydayı sunacak güncel teknolojilerle zenginleştirmek istiyordu.

Çözüm

Windows 7'nin gelişmiş özellikleriyle hızla yaygınlaşacağını öngören Banka, bu yeni işletim sistemine sahip olacak kullanıcılar için Windows Touch özelliğini uygulamasına ekledi

Yararlar

- Kolay ve doğal kullanım ile müşterilerin hayatını kolaylaştıran uygulamalar
- Artan müşteri memnuniyeti
- Teknolojiyi iyi kullanan bir banka olarak İş Bankası'nın olumlu imajına katkı

İş Bankası, Windows 7'nin Windows Touch özelliği sayesinde yatırımcılara bilgiye erişim kolaylığı sunuyor

“Windows 7 ile birlikte gelen multi-touch gibi özellikler, bankacılık sektörünün alternatif kanallardan müşterileriyle etkileşimini dönüştürmesine, kolaylaştırmasına ve daha verimli hale getirmesine yardımcı olurken, dijital ergonomi anlamında da müşterilerin servis ve ürün kullanımında rahatlık hissetmesini sağlıyor.”

Meltem Kökden, Sermaye Piyasaları Bölümü Müdürü, Türkiye İş Bankası

Türkiye'nin en büyük özel bankası olan Türkiye İş Bankası, Microsoft Silverlight teknolojisiyle müşterilerinin yatırım araçlarını bilgiyle çok daha iyi donanmış bir şekilde kullanabilmesi için yeni bir uygulama geliştirdi. Böylece Bankanın müşterileri geçmişe yönelik piyasa verilerini daha iyi değerlendirerek geleceğe yönelik yatırım kararlarını daha iyi alabilecekler. Uygulamanın geliştirilmesi sırasında Windows 7 ve desteklediği yeni teknolojilerle tanışan Banka, bu yeni işletim sisteminin Windows Touch özelliğini müşterilerine sunmaya karar verdi. Bir multi-touch teknolojisi olan Windows Touch, kolay ve doğal yollardan kullanım özellikleriyle kullanıcıların hayatını kolaylaştırırken, İş Bankası'nın gelecekteki uygulamaları için de önemli bir potansiyel içeriyor. Windows Touch destekli uygulamalar hem müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırıyor, hem de İş Bankası'nın teknolojiyi iyi kullanan bir kuruluş olarak algılanması açısından olumlu bir rol üstleniyor.

Durum

Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşunun ardından, 1924 yılında Büyük Önder Mustafa Kemal Atatürk tarafından kurulan Türkiye İş Bankası, 85 yıldır ülkemizin sanayi ve ticaret başta olmak üzere birçok alanda gelişmesinde çeşitli roller üstlenmiş ve önemli katkılarda bulunmuştur. Ülkemizin en büyük özel bankası olan Türkiye İş Bankası, 2009 yılı Haziran ayı itibarıyla yurtiçi ve yurtdışında 1.074 şubesi, 22 bini aşkın personeli, 3.509 ATM'den oluşan Türkiye'nin en büyük Bankamatik ağı, internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve çağrı merkezi ile müşterilerine her zaman

bankacılık hizmetlerine erişme ve çok geniş bir yelpazede hem Banka'nın hem de iştiraklerinin sunduğu finansal ürünlerden ihtiyaçlarına uygun olanları seçme imkanı sağlamaktadır.

2009 yılının ilk 6 ayında %6,7 oranında artışla aktif büyüklüğünü 104.106 milyon TL'ye çıkaran İş Bankası'nın özkaynakları ise 18,2'lik artışla 11.170 milyon TL'ye ulaşmıştır. Banka'nın hisse senetlerinin %41,54'üne T. İş Bankası A.Ş. Mensupları Munzam Sosyal Güvenlik ve Yardımlaşma Sandığı Vakfı sahiptir. Banka hisselerinin %30,37'lik bölümü halka açıktır. Kalan %28,09'luk bölümü ise

Yazılım ve Hizmetler

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Silverlight 3
- Windows Touch

Microsoft®



“İş Bankası İşte Yatırım sitesi üzerinden kullanılacak olan yeni uygulamasını, hizmetlerinde bir farklılık yaratmak için geliştirdi ve müşterilerine bu farklılığı görmelerini sağlayacak farklı özellikler sundu. Projeyi geliştirirken Windows 7'nin multi-touch desteğini bu farklılığı artıracak fırsatlardan biri olarak gördük ve uygulamamıza eklemeye karar verdik”

Kenan Ayyacı,
Sermaye Piyasaları Bölümü
Müdür Yrd., Türkiye İş Bankası A.Ş

Atatürk Hisseleri oluşturmaktadır. Müşterilerine, şubeler, internet, Bankamatikler ve Netmatikler gibi farklı kanallardan ulaşan İş Bankası, geliştirdiği yeni uygulamalarla bu hizmetin avantajlarını ve kullanılabilirliğini artırmayı hedefliyor. İş Bankası'nın fon fazlası olan müşterilere çeşitli yatırım alternatifleri sunan Sermaye Piyasaları Bölümü ise, yatırımcıları çeşitli yatırım enstrümanlarının kendine has özellikleri, fiyat değişimleri ve sermaye piyasalarına ilişkin diğer konular hakkında bilgilendiriyor. Bankanın bu amaçla kullandığı araçlardan biri, bir finans portalı olarak tasarlanan İşte Yatırım Web sitesi (www.isteyatirim.com.tr).

İş Bankası Sermaye Piyasası Bölümü, kullanılacak teknolojilerden çok ortaya koydukları fikirleri süratli, esnek ve verimli bir şekilde hayata geçirmeyi sağlamaya odaklanırken, birlikte çalıştığı iş ortakları bu projelerde kullanılacak teknolojiler konusunda bankayı yönlendiriyor. İş Bankası kuruluşlarından İşNet'in bir iştiraki olan Teknopazar, bir teknoloji şirketi olarak bu iş ortaklarından biri. 2009 yılının 3.çeyreğinde, Sermaye Piyasası Bölümü, yatırımcıların geçmiş piyasa verilerine bakarak geleceğe yönelik finansal kararlarını daha doğru alabilmesi için Teknopazar'dan bir uygulama geliştirmesini talep etti.

İş Bankası Sermaye Piyasası Bölümü Müdür Yardımcısı Kenan Ayyacı bu konuda şu bilgileri veriyor: “Yatırımcıların değerlendirmelerde bulunabilmesi için, geçmiş verileri de içerecek şekilde, kamuya açık pek çok bilgi ve finansal parametre bulunuyor. Öte yandan parametre sayısının ve geçmiş veri miktarının fazla olması, yatırımcıların değerlendirme hesapları yapmasını güçleştiriyor. Bir yatırımcı, örneğin ‘Şubat ayında paramın %30'unu dolara, %70'ini piyasadaki bir hisse senedine yatırırsaydım, bu gün ne kadar kazanmış olacaktım’ diye bir soru sorduğunda, gerekli hesaplamaları yaparak bunun cevabını bulması yarım saat zaman alabiliyor. Parametreleri değiştirdiğinde, örneğin Şubat ayı yerine Mart ayını seçtiğinde, yeni bir hesaplama için tekrar aynı süreyi harcamak zorunda kalıyor. Bunun üzerine, yatırımcıların geçmiş verilerini içeren, portföylerindeki ağırlıklarını kendilerinin

belirleyeceği ve bu tür sorularının cevabını anında alabileceği bir uygulama geliştirmeye karar verdik.”

Bu uygulamanın görsel yönden zengin olmasını ve daha fazla detay isteyen kullanıcılara bu olanağı sunmayı hedefleyen İş Bankası, ekranda kolayca değiştirilebilen bir tarihsel aralığa göre sonuçların otomatik olarak alınmasını da sağlamak istiyordu.

Teknopazar Yazılım Geliştirme Müdür Yardımcısı Atınc Akçayöz ise şunları ekliyor: “Uygulama, hisse senetleri, yatırım fonları, endeksler gibi 130'u aşkın enstrümanı ve bunlara ait 5 yıllık geçmiş veriyi içerecek şekilde planlandı. Verilerin her iş gününde yenilendiği dikkate alınırca, bu, uygulamanın 170 bin veriyi kullanıma sunacağı anlamına geliyordu. Bir kullanıcı ekranda tarih aralığını değiştirdiğinde, bu 170 bin veri içinde doğru verilerin performanslı bir şekilde bulunarak hesaplanması için doğru teknolojiyi çok iyi bir şekilde kullanmanız gerekiyordu. Bunun için önce yaygın kullanılan bir Web teknolojisini kullanmayı düşündük ancak istediğimiz iş için çok yetersiz olduğunu gördük. Bunun üzerine Microsoft .NET alanındaki tecrübemizi de dikkate alarak uygulamayı Microsoft Silverlight ile geliştirip geliştiremeyeceğimizi değerlendirmeye başladık. Yaptığımız incelemelerde Silverlight'in bu iş için biçilmiş kaftan olduğunu gördük. Silverlight 3, işlemci ve bellek kullanımı açısından diğer araçlara göre daha optimum şekilde çalıştığı gibi, uygulamanın hem Web tabanlı olarak hem de kendi bilgisayarlarında internette bağımsız olarak çalışmasını talep eden müşterilerimiz için bu olanağı sağlıyordu. Ayrıca, Silverlight 3 ile birlikte Web Servislerini de kullanarak, işlenecek verileri hızlı bir şekilde uygulama içerisine alabildik.”

Uygulama ilk açıldığında, sık tercih edilen 7 yatırım enstrümanı ile ilgili veriler geliyor; ancak kullanıcı kendi enstrümanlarını belirleyerek bu listeye ekleyebiliyor. Öte yandan 170 bin veri içinde 7 enstrüman için belirli bir tarih aralığına göre seçilecek verilere göre ekrandaki grafiklerin dinamik olarak değişebilmesi için bu verilerin bellekte tutulması gerekiyordu. Hem web tabanlı hem de kullanıcının bilgisayarında kurulabilen bu

uygulama, kullanıcının kendi bilgisayarının kaynaklarını kullanmasına ve böylece uygulamanın daha hızlı çalışmasını sağlamış oldu.

Proje analizine Temmuz 2009'da başlayan ve 1 ay gibi kısa bir süre içinde önemli aşama kat eden Teknopazar, bu sırada beta sürümlerini incelemeye başladığı Microsoft Windows 7'nin multi-touch teknolojisi olan Windows Touch'ı da uygulamaya eklemeyi düşündü.

Çözüm

Multi-touch teknolojisi, bugüne kadar kullanılan dokunmatik ekranlardan farklı olarak birden fazla noktaya duyarlı ekranlar sunabildiği için hem kullanıcı sadece parmaklarını kullanarak hizmet aldığı uygulamanın farklı özelliklerini istediği şekilde yönetebiliyor, hem de büyük ekranlarda birden fazla kullanıcı farklı işlemleri yapabiliyor.

Teknopazar, İş Bankası'nın üst düzey yöneticilerinin katıldığı toplantılarda uygulamayı değerlendirirken, bu uygulamanın Windows 7 multi-touch özelliği sayesinde kiosk ve benzeri ortamlarda kullanıcılara açılabileceğini düşünmüş. Akçayöz, "Bu sadece geleceğe yönelik bir fikir olarak ortaya atılırken, multi-touch teknolojisinin gelecekte hayatımızın her yerine gireceğini öngördüğümüz için, İşte Yatırım sitesi için geliştirdiğimiz uygulamaya da bu özelliği eklemeyi düşündük" diyor.

Multi-touch teknolojisi standart klavye/farenin yapamadığı işlemleri yapmaya olanak tanıyor. Örneğin İş Bankası'nın uygulamasında fare kullanarak tarih aralığı sadece bir yönde genişletilebilir veya daraltılabilirken, kullanıcı iki parmağının tek bir hareketiyle aralığı iki yönde genişletebiliyor veya daraltılabiliyor. İş Bankası yetkilileri bu teknolojinin bankacılık sektöründen sağlık sektörüne kadar pek çok alanda kullanılarak hayatımızda pek çok şeyi değiştireceğini yaşayarak göreceğimize inanıyorlar.

Kenan Aycı şöyle diyor: "İş Bankası bu uygulamayı hizmetlerinde bir farklılık yaratmak için geliştirdi ve müşterilerine bu farklılığı görmelerini sağlayacak farklı özellikler sundu. Proje başlangıcında planlanmamış olmakla birlikte, projeyi geliştirirken Windows 7'nin

multi-touch desteğini bu farklılığı artıracak fırsatlardan biri olarak gördük ve uygulamamıza eklemeye karar verdik."

Teknopazar'ın proje sırasında Microsoft'tan destek aldığı durumlar da oldu. Akçayöz, Özellikle Silverlight konusunda Microsoft'un bağımsız danışmanlarından Daron Yöndem'in projeye destek verdiğini ve Silverlight ile ilgili bilgi birikimlerini artırmalarına katkıda bulunduğunu vurguluyor. Öte yandan Windows 7 ile hazır gelen DLL kütüphaneleri sayesinde İş Bankası multi-touch özelliğini kolayca uygulamaya dahil ettiklerini ilave ediyor. Akçayöz, binlerce satırdan oluşan uygulamaya Windows Touch özelliğini kazandırmak için 30 satır civarında bir kod ilave etmenin yeterli olduğunu belirtiyor: "Dolayısıyla Microsoft .NET ve Silverlight teknolojileri ile geliştirilmiş mevcut uygulamalara da bu özellik çok fazla efor sarfetmeden eklenebilir."

Microsoft Silverlight ile geliştirilen uygulamalar farklı platformlarda kullanılabilirken, Teknopazar uygulamayı tüm bu platformlarda, Web üzerinden yeterli performansta çalışacak şekilde tasarladı. Ancak, kaynakları çok daha verimli kullanan Windows 7 platformu önceki işletim sistemlerine göre bir performans avantajı sunduğu için, uygulamayı Windows 7 üzerinde çalıştıran kullanıcılar daha yüksek bir verim elde edecekler.

Faydalar

İşte Yatırım Web sitesinde, İş Bankası müşterileri tarafından indirilerek Windows 7 ortamında kullanılmak üzere konulacak olan uygulama, müşterilerin Windows 7'nin zengin deneyiminden yararlanabilmelerini hedefliyor. İş Bankası'nın yeni uygulamasında multi-touch teknolojisi, kullanıcının ekranda iki parmak hareketi ile tarihsel aralığı değiştirebilmesine, "zoom-in/zoom-out" özelliği ile grafikleri ekranda büyütüp küçültmesine, sanal klavyeyi kullanarak portföylerinde tanımlama yapabilmesine olanak tanıyor.

Atınç Akçayöz teknolojinin kolay kullanılması ve müşteri memnuniyeti arasında şöyle bir ilişki kuruyor: "Genç nesil teknolojiye daha kolay adapte olurken, daha önceki nesiller teknolojiyi kullanmakta zorluk çekiyor. Bu nedenle teknolojinin yaygınlaşması için



"Parmakla yönetim imkanı veren multi-touch teknolojisi; web sitesi, ATM ve kiosklerde sunulan hizmetlerden yararlanmakta zorlanan kesime daha doğal ve kolay bir kullanım olanağı sunuyor."

Atınç Akçayöz,
Yazılım Geliştirme Müdür Yrd.,
Teknopazar A.Ş.

Daha Fazla Bilgi İçin

Microsoft'un ürünleri ve hizmetleriyle ilgili daha fazla bilgi için:

Tel: 444 67 87

Microsoft Web sitesinden bilgiye erişmek için:

www.microsoft.com/turkiye

İş Bankası ürün ve hizmetleri ile ilgili daha fazla bilgi için www.isbank.com.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.

kullanım kolaylığı üzerinde en çok durulan konulardan biri. Klavye ve fareden uzak, parmakla yönetim imkanı veren multi-touch teknolojisi, web sitelerinde, ATM'lerde, kiosklerde sunulan hizmetlerden bu zamana dek alışmamak, zorluk çekmek gibi nedenlerle yeterince yararlanamayan kesime daha doğal ve daha kolay bir kullanım olanağı sunuyor." Kenan Ayvacı ise Windows 7 ve Windows Touch özelliğinin İş Bankası'na nasıl bir potansiyel sunabileceğini şöyle açıklıyor: "Tekerleğin bulunmasından itibaren her yeni teknoloji şaşkınlıkla karşılanmış ve başta sınırlı bir kesim – teknolojiyi geliştirenler – tarafından kullanılmıştır. Ancak asıl katkısı, bu teknolojileri hayatı kolaylaştıracak bir avantaj olarak kitlesel kullanıma açanlar sağlamıştır. Windows 7'yi ve Windows Touch özelliğini de bu şekilde değerlendiriyoruz. Multi-touch teknolojisi çeşitli araçlarla hayatımıza girerken ve sunduğu kullanım kolaylığıyla aranan bir özellik olmaya başlarken, Windows 7 bu kolaylığın hayatımızdaki yerini daha hızlı almasını sağlayacak ürünlerden biri. Dolayısıyla uygulamamızın Windows Touch'ı destekliyor olmasının – daha genel anlamda teknolojik gelişmişliğe açık olmamızın - kısa vadede olmasa bile orta ve uzun vadede müşteri memnuniyetimizi artıracak, İş Bankası'nın hizmetlerinin daha fazla tercih edilmesini sağlayacak avantajlardan biri olacağını düşünüyoruz."

Son olarak, İş Bankası Sermaye Piyasaları Bölümü Müdürü Meltem Kökden Windows 7

ve birlikte gelen yeni teknolojilerin faydalarını şöyle özetliyor: "Windows 7 ile birlikte gelen multi-touch gibi özellikler, bankacılık sektörünün alternatif kanallardan müşterileriyle etkileşimini dönüştürmesine, kolaylaştırmasına ve daha verimli hale getirmesine yardımcı olurken, dijital ergonomi anlamında da müşterilerin servis ve ürün kullanımında rahatlık hissetmesini sağlıyor. Diğer bir ifade ile Bankamızın bu teknolojiyi kullanması hem müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırıyor, hem de İş Bankası'nın teknolojiyi iyi kullanan bir kuruluş olarak algılanması açısından olumlu bir rol üstleniyor."

Microsoft Windows 7

Microsoft'un, günlük PC kullanımınızı kolaylaştıran, daha yüksek performans sunan ve yeni teknoloji özelliklerini destekleyen yeni masaüstü işletim sistemi Microsoft Windows 7 ile ilgili daha fazla bilgi için: <http://www.microsoft.com/turkiye/windows/windows-7>

Microsoft Silverlight 3

Hedef platformdan ve Web tarayıcıdan bağımsız olarak farklı platformlar üzerinde çalışan, zengin web uygulamaları geliştirmenize yardımcı olan Microsoft Silverlight, güvenilir ve ölçeklenebilir web uygulamalarını kolay ve güvenli bir biçimde geliştirmenizi sağlar. Microsoft Silverlight 3 ile ilgili daha fazla bilgi için: <http://silverlight.net/>

Microsoft Çözüm Ortağı



www.teknopazar.com.tr

Teknopazar Hakkında

İş Bankası kuruluşlarından İşNet'in bir iştiraki olarak 2004 yılında e-ticaret ve yazılım alanlarında hizmet etmeye kurulan Teknopazar A.Ş., 2005-2008 yılları arasında www.yeterkiiste.com isimli e-ticaret sitesinin teknik ve business tüm altyapısını kurmuş ve işletmiştir. Teknopazar A.Ş. bünyesinde çalışan uzman ve yöneticiler yaklaşık 10 yıldır Microsoft teknolojileri ile ilgilenmekte olup gerek İşNet gerekse de İş Bankası ve iştirakleri için bir çok proje üretmiştir. Şirket, ülkemizde yaygınlaşan teknolojilerle birlikte Web/Mobil Teknolojiler, Silverlight ve WPF çözümleri ile multi-touch teknolojilerinde proje ve çözüm üretmeye devam etmektedir.

(c) 2008 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır. Bu başarı öyküsü sadece bilgi amaçlıdır. **MICROSOFT BURADA ÖZETLENEN BİLGİLERLE İLGİLİ AÇIK VEYA İMA EDİLMİŞ BİR GARANTİ VERMEMEKTEDİR.** Microsoft, Visual Studio, Windows Server ve Windows Server System, Microsoft Corporation'ın ABD'de ve/veya diğer ülkelerdeki tescilli markalarıdır. Adı geçen diğer tüm markalar ilgili şirketlere aittir.

Microsoft®