



#### EVAM'ın AKTİF BANK'a FAYDALARI

- Pahalı, hantal ve karmaşık pazarlama teknolojileri yerine EVAM ile çok hızlı, uygun maliyetli, yüksek performanslı bir platform elde edildi.
- İş sahipleri BT departmanına minimum düzeyde yük getirerek, kolayca kampanya tasarlayıp, yönetebilir hale geldi.
- Mevcut CRM ve Veri Ambarı alt yapılarındaki güncel ve tarihsel müşteri verilerinin yanı sıra, gerçek zamanlı müşteri hareketleri baz alınarak, teklif yönetimi yapılabilmesi sağlandı.

## Aktif Bank'ta EVAM ile hızlı ve esnek kampanya yönetimi

“Aktif Bank gibi müşteri sayısı çok hızlı artan ve sahip olduğu farklı bankacılık anlayışı ile sürekli büyüyen bir kuruluştaki; müşteri ile iletişimi ihtiyaçlar doğrultusunda yönetebilmek, bunun yanı sıra hızlı, esnek ve kolay bir kampanya yönetimi gerçekleştirebilmek son derece hayati önem taşıyor. Esnekliği, iş zekası platformumuz Oracle BI ile entegrasyonu ve kampanya kurgusunu iş kolunun yapabilmesine olanak sağlamasıyla, müşteri ile iletişim ihtiyaçlarımızın karşılığını EVAM da fazlasıyla bulduk. İş zekası ve kampanya yönetimi deneyimleri ve yetkinlikleriyle öne çıkan Intellica ekibine, yenilikçi EVAM çözümü ile sağladıkları yüksek standartlar, esneklik ve hız için teşekkür ediyoruz.”

Mehmet Necati ÖZDENİZ  
Ürün Geliştirme ve CRM/Bölüm Müdürü/AKTİF BANK



Soldan sağa: ÖZGE ERDOĞU-ÜRÜN GELİŞTİRME VE CRM YETKİLİ YARDIMCISI/AKTİF BANK, BARIŞ YURDUSEVEN-SATIŞ YÖNETİCİSİ/INTELLICA, MEHMET NECATİ ÖZDENİZ-ÜRÜN GELİŞTİRME VE CRM BÖLÜM MÜDÜRÜ/AKTİF BANK, MAVERA SANCAKOĞLU-ÜRÜN GELİŞTİRME VE CRM YETKİLİ YARDIMCISI/AKTİF BANK

Bankacılık sektörünün hızlı büyüyen isimlerinden Aktif Bank, müşterilerine sunduğu hizmet alanlarını şehir bankacılığı ve doğrudan bankacılık kapsamında genişletirken, hızla artan müşteri potansiyeli ile doğru bir iletişim modeli kurabilmeyi hedefledi. Müşterileriyle her kanaldan kuracağı iletişimi ve kampanya yönetimini Intellica Event&Action Manager (EVAM) çözümü üzerinden gerçekleştirmeye karar veren Aktif Bank, böylece çok hızlı, esnek, kolay kullanılan, düşük maliyetli, fırsatların anında değerlendirilmesine imkan veren, entegrasyon yetenekleri çok yüksek bir platform elde etti.



**Mehmet Necati ÖZDENİZ**  
Ürün Geliştirme ve CRM/  
Bölüm Müdürü/AKTİF BANK

“Elimizde EVAM gibi bir araç olmasaydı bu kadar hızla artan bir müşteri grubuyla iletişime geçmek ve bunların yönetilmesi çok zor olacaktı. Bu kadar ciddi bir büyüme potansiyeline sahip olan Aktif Bank'ta, iletişim merkezine EVAM'ı oturttuk kampanya yönetimini çok kolay hale getirdik. Üstelik bunu kendimizi sınırlamadan, son derece esnek bir alt yapıya dayandırdık.”

### FARKLI BİR BANKACILIK ANLAYIŞI

Aktif Bank, geleneksel bankacılıkta alternatif dağıtım kanalları olarak tanımlanan 'İnternet ve Telefon Bankacılığı'nı, 'Doğrudan Bankacılık ve Şehir Bankacılığı' anlayışı doğrultusunda ana dağıtım kanalları olarak konumlandırıyor. Banka, müşteriye şubeye gitmek zorunda bırakmayacak süreçlerle, müşteri neredeyse orada olma prensibi ile ürün ve hizmetlerini alışverişin yapıldığı yerlere konumlandırarak, yaygın bir şube ağının yarattığı maliyete katlanmadan, bu maliyet avantajını müşterileri ve iş ortakları ile paylaşan "Doğrudan Bankacılık" modelini kullanıyor.

Aktif Bank, sıra dışı bir hizmet organizasyonu olmak misyonu doğrultusunda, yeniliğe ve fark yaratmaya büyük önem veriyor. İlişkide bulunduğu çevreyi mutlu etme anlayışından beslenen "Şehir Bankacılığı Modeli" ile Aktif Bank, şubeleştirdiği şehirlerde sadece bankacılık hizmetleriyle ekonomiye değer katmayı değil, şehir halkının gündelik yaşam kalitesini de artırmayı hedefliyor.

Aktif Bank şubelerinin yanı sıra bulunduğu şehirlerde ulaşım, toplu taşıma ve ücretlendirme hizmetleri ile şehirlilerle yaşamın vazgeçilmez anahtarı olan işbirlikçi E-Kent ile şehir yaşamında aktif bir rol oynamayı planlıyor.

Aktif Bank bu kapsamda Bursa, Kayseri, Gaziantep, Kütahya, Düzce, Sakarya illerinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

### ESNEK VE HIZLI BİR MÜŞTERİ İLETİŞİM PLATFORMU

Veri Ambarı, Veri Madenciliği, her türlü kanaldan müşterilerle iletişimi kapsayan Kampanya Yönetimi ve Raporlamalar; Aktif Bank Ürün Geliştirme ve CRM Birimi'nin sorumluluk alanları arasında yer alıyor. Aktif Bank'ta tüm bölümlerin raporlama ihtiyaçlarını toplayan birim, bunları BT departmanı altındaki Veri Yönetimi Bölümü ile paylaşıyor, ortak bir şekilde projelendirerek, her departmanın ihtiyaçlarını karşılıyor.

Aktif Bank Ürün Geliştirme ve CRM Bölüm Müdürü Mehmet Necati Özdeniz, Intellica Event&Action Manager (EVAM) projesindeki en temel ihtiyaçlarının, giderek artan müşteri potansiyelleri ile iletişimlerini her kanaldan

yürütmelerini sağlayacak bir platforma kavuşmak olduğunu belirtiyor. Özdeniz, kampanya yönetimini müşteriyle iletişimin bir parçası olarak gördüklerine dikkat çekiyor ve EVAM projesini, 'iletişim' ihtiyacının merkezine oturttüklerini belirtiyor:

“Müşterilerimize mesaj ve haberlerimizi doğru zamanda, doğru şekilde ve zaman zaman anlık olarak ulaştırabilmemiz gerekiyor. Bankanın sunduğu fırsatların müşteriye duyurulması, müşteriye özel teklif hazırlanması ve bu tekliflerin çeşitli kanallardan gönderilmesini yönetiyoruz. Bunu yaparken amacımız, Aktif Bank müşterisine tek bir merkezden ulaşabilmek. Bu işe girerken, dağınık, karmaşık ve hantal yapıları tercih etmedik. Müşteriye sürekli bir mesaj ve kampanya bombardımanının söz konusu olmaması ve müşteriye gerçekten ihtiyacı olduğu anda ulaşabilmek için, hızlı, yönetilebilir ve esneklik kriterlerine uygun bir çözümü hayata geçirmek istedik.”

### ARTAN MÜŞTERİ SAYISI İLE BİRLİKTE YENİ İLETİŞİM İHTİYAÇLARI

Genç bir kuruluş olan Aktif Bank, başlangıçta müşteri sayısı ile doğru orantılı olarak, kampanya yönetimine büyük bir ihtiyaç duymuyordu. Ancak PTT ile yapılan işbirliğinden sonra müşteri ve işlem sayısı hızla artırmaya başladı ve şehir kartları tarafındaki atılımlarla da yüksek bir müşteri potansiyeli yakaladı. Özdeniz, bu potansiyeli ve geldikleri noktayı şöyle değerlendiriyor:

“PTT şubeleri üzerinden gerçekleştirilen UPT (Ucuz para Transferi) işlemleri ve PTT şubelerinden, PTT çalışanlarına ve emeklilerine kullanılan kredilerle birlikte müşteri ve işlem sayımız hızla arttı. Müşteri veri tabanımız ciddi anlamda büyüdü. Diğer taraftan, e-Kent tarafında yaşanan gelişmeler müşteri veri tabanımızın büyüklüğünün daha da artacağını gösteriyor. İlk olarak Kayseri bacağına, Aktif38 adını verdiğimiz 300 bin kartı alışverişe açıyoruz. Kartların kişiselleştirilmesi, müşteri sayısının daha da artacağı anlamına geliyor. E-Kent tarafında hizmet verdiğimiz toplam 10 kenti ele alırsak 3 milyon civarında bir müşteri potansiyeli söz konusu. Bu şartlar altında, güçlü bir kampanya yönetimini hayata geçirmemiz gerekiyordu.”

## INTELLICA VE EVAM İLE PROJE HAYATA GEÇİRİLİYOR

Özdeniz, Intellica ile beraber daha önce başarılı bir Oracle Siebel implementasyonu ve bir veri ambarı kurma projesinde çalışma fırsatı bulduklarını, bu nedenle iş zekası tarafındaki deneyimlerine büyük güven duyduklarını belirtiyor. Intellica, ilk EVAM tanıtımını ürünün çok yeni şekillendiği 2009 yılı Aralık ayında Aktif Bank'ta gerçekleştirdi ve kuruluş yetkilileri bu tanıtımın ardından ciddi bir inceleme sürecine girdi. Özdeniz söz konusu süreci şöyle anlatıyor: "Demo sunumunu izlediğimizde, EVAM henüz çok yeni bir araçtı. Intellica, kampanya ihtiyaçlarını çok iyi biliyor ve ihtiyaçlarımızı çok iyi anlıyordu. Müşteriye özel çözüm geliştirme yetenekleri çok güçlüydü. Çok hızlı geri dönüş alabiliyorduk. Böylece satın alma kararı vermeden önce dört-beş aylık bir inceleme sürecine girdik. Bu süreç aynı zamanda EVAM'ın da gelişim süreci oldu. Aktif Bank'a özel bir takım ihtiyaçlarımızı EVAM üzerinden özelleştirdik. Örneğin EVAM'ı OBI (Oracle Business Intelligence) ile entegre ettik, hedef kitlemizi OBI'den çeker hale geldik, kampanya sonuçları ile OBI'yi besleyerek sistem üzerinden raporlamalarımızı alabildik. Aktif Bank bu süreçte bir Beta test kullanıcı gibi rol aldı ve sürekli yeni versiyonlarla gelişen EVAM'ı inceleyerek geri beslemede bulundu. Geldiğimiz noktada üzerimize en uygun şekilde dikilmiş, tam bize ve ihtiyaçlarımıza göre bir ürünle karşılaştık ve gönül rahatlığıyla EVAM'ı satın alma kararı aldık."

## EVAM İLE KAMPANYA TASARLAMAK VE HAYATA GEÇİRMEK ÇOK KOLAY

Özdeniz, "Kampanya tarafında EVAM'a geçerek rakiplerimizin üç adım önüne geçtiğimize inanıyorum," diyor ve sözlerine şöyle devam ediyor: "Çünkü hem proje çok hızlı hayata geçirildi hem de kampanya yönetimi ve üretimi büyük bir hızla gerçekleştirilebiliyor. Çok kısa bir zamanda her şeyi tasarlayarak, hızla SMS, e-posta ya da hangi kanalla olursa olsun gönderim yapabiliyoruz. İş tarafındaki kişiler sadece bize nasıl bir kampanya olacağını, nasıl bir hedef kitleye gönderileceğini, real-time bir

kampanya ise nasıl bir tetikleyicinin kampanyayı harekete geçireceğini söylüyorlar. Sonrası çok hızlı geliyor ve hemen gönderim yapıyoruz. Arada test SMS'leri gidip geliyor, ilgili çalışanlarımız bunları görüp değerlendirebiliyor, metni değiştirebiliyor, özelleştirmeleri büyük bir esneklikle önerebiliyorlar. Örneğin son olarak, Kayseri'deki kart sahiplerine gönderdiğimiz SMS'lerin Aktif Bank değil Aktif38 tarafından gönderilmesini sağlamak, çok büyük bir hızla mümkün oldu. Büyük çaplı araçlarla bu hız ve esnekliğe sahip olunamıyor ve BT departmanının da işin içine girmesi, ciddi efor sarf edilmesi gerekiyor."

## HAYATA GEÇİRİLEN ADIMLAR

Aktif Bank'ta geline nokta, EVAM ile SMS, e-posta ve çağrı merkezi entegrasyonları gerçekleştirildi. Artık, çağrı merkezine in-bound, yani müşteri tarafından gelen arama anında tanınarak, müşteriye ait kampanya olup olmadığı ekran üzerinden görülebiliyor. Çok yeni olarak, out-bound aramalar da EVAM ile entegre olarak devreye alındı. Yani çağrı merkezi herhangi bir konu için müşteriyi arayacağı zaman, bu konuda hangi hedef kitleyi arayacağı bilgisi EVAM üzerinden geliyor. EVAM artık teklifleri yaratarak kimlerin bu teklifler için aranacağı bilgisini çağrı merkezi çalışanlarının ekranlarına getirebiliyor. Özdeniz, sürmekte olan veri madenciliği ve GIS (Geographic Information Systems) çalışmalarını da hatırlatıyor ve yakın gelecekte hayata geçirmeyi planladıkları; internet bankacılığı, POS ve kiosk entegrasyonlarına değiniyor:

"Müşterilerimiz internet bankacılığına girdiğinde bir pop-up ekran ile kampanya teklifinin kendisine sunulmasını sağlıyoruz. Ayrıca, Aktif38 şehir kartları ile Kayseri'de alışveriş yapılan marketlerin POS'larından kampanyaların bilgi olarak çıkması ve kiosk'lar üzerinden müşteriye ait kampanyaların anında görülmesi için de bir implementasyon yapılacak. Bu üç konu ile ilgili çalışmalar başladı ve bir iki ay içerisinde tamamlamayı hedefliyoruz. Böylece EVAM'ı uçtan uca hayata geçirmiş olacağız."

"Ucuz Para Transferi (UPT)'nin PTT noktalarına yaygınlaştırılmasında EVAM üzerinden gönderdiğimiz mesajların da diğer çalışmalar ile beraber katkısı olduğuna inanıyoruz. Toplam 3,800 PTT noktası bulunduğu düşünülürse kapsama alanımızın büyük bir hızla geliştiğini söyleyebiliriz. Bundan sonra, şehir kartlarının alışverişe açılmasıyla birlikte, EVAM üzerinden yapılan ciro kampanyalarının etkisini de ölçmeye başlayacağız. EVAM ölçümleme anlamında da bize çok önemli bir araç sunmuş oluyor."

## EVAM HAKKINDA

İş Zekası ve Müşteri İlişkileri Yönetimi konusunda, entelektüel sermayesinin gücü ve yüksek teknolojilere hakimiyeti ile tanınan Intellica, gelecek nesil pazarlama anlayışını, EVAM ile kuruluşların hizmetine bugünden sunuyor.

Özellikle finans, perakende ve telekomünikasyon sektörleri için olay bazlı ve gerçek zamanlı satış ve pazarlama aktiviteleri gerçekleştirme imkânı sağlayan EVAM, kuruluşların veri ambarı ve müşteri ilişkileri yönetim sistemlerine kolayca entegre olarak, pazarlama departmanlarındaki kullanıcılara yeni ufuklar açıyor. EVAM, kuruluşların kendi hedef kitlelerine yönelik, sağlıklı bir "olay ve aksiyon yönetimi" gerçekleştirmesine olanak veren güçlü bir yazılım aracı. Gerçek zamanlı ve olay tabanlı bir doğrudan karar motoru olan EVAM, müşterilerin gerçekleştirdikleri olaylara anında yanıt vererek, müşteriler ile birebir etkileşime geçilmesini sağlıyor.

EVAM ile tek bir yazılım ile aşağıdaki yazılımların fonksiyonlarını ve yeteneklerini bir arada gerçekleştirmek mümkün olmakta:

- Kampanya Yönetimi (Campaign Management)
- Sahtekarlık Yakalama (Fraud Detection)
- Karmaşık Olay Süreçleri (Complex Event Processing - CEP)
- Gerçek Zamanlı Karar Sistemleri (Real Time Decision Engines)
- Gerçek Zamanlı Öğrenme (On-line Learning)



## INTELLICA HAKKINDA

Intellica'nın vizyonu, İş Zekası ve Müşteri İlişkileri Yönetimi ile ilgili projelerde sadece tek bir konu veya teknolojiye odaklanmak yerine, müşterilerine bu alanların tümünü kapsayan bütünlük çözümler sunmak ve bu şekilde yatırımlarının geriye dönüş oranını (ROI) maksimize etmektir. Intellica'yı sektördeki diğer teknoloji şirketlerinden ayıran en önemli özelliği; ana ve tek faaliyet alanı olarak İş Zekası uygulamalarına odaklanmasıdır.



Intellica İş Zekası Yazılım ve Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti.  
Tübitak MAM Gebze Yerleşkesi Marmara Teknokent A.Ş.  
Teknoloji Geliştirme Bölgesi C Blok No:30  
Gebze - KOCAELİ / TÜRKİYE 41470

İSTANBUL OFİS:  
TEL: +90 (212) 231 51 74 • FAX: +90 (212) 231 51 95

[www.intellica.net](http://www.intellica.net)



## AKTİF BANK HAKKINDA

Aktif Bank, Doğrudan Bankacılık, Bölgesel Bankacılık ve Şehir Bankacılığı olmak üzere üç sacayağı üzerinde yükselmektedir. Doğrudan bankacılık stratejisi doğrultusunda, Türkiye'nin ilk doğrudan bankası olmak amacıyla şubesiz bankacılık, PTT ile online entegrasyon ve "dükkan içinde dükkan" hizmet yaklaşımı ile diğer fiziksel kanallara entegrasyon konusunda ciddi atılımlar gerçekleştiren Aktif Bank, bugün Türkiye genelinde 3 bin 800 PTT Şubesinden Ucuz Para Transferi (UPT) ve Kredi ürünlerini müşterileriyle buluşturmaktadır.

Aktif Bank, çalıştığı şehirlerde konsantrasyon merkezleri oluşturarak, belediye ve yerel işletmeler için kurumsal ürünler ve yatırım ürünleri sunmak suretiyle, Şehir bankacılığı stratejisini hayata geçirmektedir. İştiraki E-Kent aracılığı ile 10 kentte 3 Milyondan fazla Ön ödemeli (prepaid) kartı, ulaşımdan alışverişe hayatın her noktasında hayata geçiren Aktif Bank, bu şehirleri birer genel müdürlük gibi konumlandırarak ürün ve hizmetlerini özelleştirmektedir.

Bölgesel bankacılık stratejisi doğrultusunda, Balkanlar, CIS ve Ortadoğu özelinde yaygın bir finansal aktör olarak bu ülkelerin birbirleri arasındaki, kendi içlerindeki ve Türkiye ile olan ticaretinden pay almak ve söz sahibi olmak için çalışmaları devam etmektedir. Arnavutluk ve Kosova'nın ikinci büyük bankası olan iştiraki Banka Kombetare Tregtare (BKT)'nin yanısıra çevre coğrafyalarda iştirak ve işbirliklerine devam etmektedir.



[www.aktifbank.com.tr](http://www.aktifbank.com.tr)