



PROJE ÖZETİ

Müşteri Profili

Türkiye’de elementer sigortacılık alanında üçüncü, hayat ve emeklilikte ise ilk sıralarda yer alan Groupama, aynı zamanda Türkiye’deki en büyük dağıtım kanalına sahip. Sigortacılık faaliyetleri yapan 2.000 tane özel acente, 1.900 tane tarım kredi kooperatifi ve 1.500’e yakın banka şubesi Groupama’nın acentesi olarak hizmet veriyor. Kuruluşun bünyesinde, 1000’e yakın çalışanı bulunuyor.

Ticari Durum

Fransız Groupama, Başak Sigorta ve Güven markalarını satın alma yoluyla oluşturduğu yeni çatısında, kurumsal ve güvenilir bir mesajlaşma ortamı sağlamak istiyordu. Ancak bunun için hem maliyetlerin uygunluğu hem de güvenilir teknolojiler kullanmak önemliydi. Web servisleri kullanmak konusunda araştırmalar yapan şirket, Microsoft Exchange Server platformunu hosted servis olarak alabileceğini öğrendi.

Çözüm

Groupama Sigorta, mesajlaşma beklentilerini, Microsoft’un dünya çapında Gold Certificated Partner unvanına sahip çözüm ortağı Softcom’un sunduğu Hosted Exchange Server hizmetini aldı. Böylece Softcom Bilişim A.Ş.’nin Türkiye’deki 15 bin Exchange kullanıcısı arasına 2500 kullanıcısı ile katıldı.

Yararlar

- Kurumsal ve güvenli bir mesajlaşma ortamı yaratıldı
- Esnek, hızla büyüyüp küçülebilir, elektrik faturası ödeme kolaylığında bir hizmet satın alındı
- BT yatırımlarına gerek kalmadan düşük maliyetlerle en yüksek teknolojilerle donatılmış bir mesajlaşma altyapısına kavuşuldu
- İş verimliliği arttı

Groupama, Softcom’dan aldığı Microsoft Hosted Exchange Server hizmeti ile güvenli, hızlı ve düşük maliyetli iletişim beklentilerine yanıt buldu

“Hosted Microsoft Exchange Server sayesinde, mesajlaşma ihtiyaçlarımız için gerekli hiçbir operasyonla uğraşmıyoruz. Lisans yatırımları yapmamız, güncelleştirme, yükseltme ve bakım maliyetlerine katlanmamız gerekmiyor. İşin uzmanı olan Softcom Bilişim, tüm dünyada sahip olduğu deneyim ve uzmanlıkla bu sorunları bizim için çözüyor.”

Haydar Albayrak, Talep ve Proje Yönetimi Müdürü/Groupama

Groupama, mesajlaşma projesini dış kaynak kullanımı ile yürütmeye ve işe özel acenteleri ile başlamaya karar verdi. Microsoft teknolojilerinin mesajlaşma alanındaki yaygın ve kolay kullanım özelliklerini güvenli kurumsal çözümleriyle birleştirmesi, teknoloji seçiminde Microsoft’un Hosted Exchange Server hizmetini öne çıkardı. Bu doğrultuda, küresel bir kuruluş olan Microsoft çözüm ortağı Softcom Bilişim’den Hosted Exchange Server hizmeti satın alan Groupama, ilk etapta 2500 kullanıcıyı sisteme dahil etti ve basit, pratik, ekonomik, güvenli, kurumsal, geliştirilebilir, yatırım yapmaya ve insan kaynağı ayırmaya gerek olmayan, daima en yüksek yazılım ve donanım teknolojilerini barındıran bir mesajlaşma sistemine kavuştu.

Durum

Kökleri 1959 yılına dayanan ve T.C. Ziraat Bankası önderliğinde ilk olarak Başak Sigorta adıyla kurulan Başak Hayat ve Başak Emeklilik, 2006 yılında Avrupa’nın 100 yılı aşan deneyimi ile güçlü sigorta şirketlerinden Groupama tarafından satın alındı. 2008 yılında Türkiye’nin yine köklü sigorta şirketlerinden Güven Sigorta ve Güven Hayat Sigorta’yı da satın alan Groupama, 2009 yılının Eylül ayında Başak Sigorta ve Güven markalarını ana marka çatısı altında topladı. Faaliyetlerini bu tarihten itibaren Groupama Sigorta A.Ş. ve Groupama Emeklilik A.Ş. olarak sürdürmeye başladı. Böylece Türkiye’nin iki güçlü markasının birleşmesiyle

yeni bir marka doğdu: Groupama Sigorta. Groupama Sigorta, İstanbul’da Genel Müdürlüğü ve Merkez, Kadıköy, Bakırköy Bölge Müdürlükleri, Ankara, İzmir, Bursa, Antalya, Adana ve Trabzon’daki Bölge Müdürlükleri, Kıbrıs’taki Şube Müdürlüğü; Groupama Emeklilik ise İstanbul’daki Genel Müdürlüğü, Ankara, İzmir, Bursa, Adana Bölge Müdürlükleri ve geniş acente ağıyla hizmet veriyor. Türkiye’de elementer sigortacılık alanında üçüncü, hayat ve emeklilikte ise ilk sıralarda yer alan Groupama, aynı zamanda Türkiye’deki en büyük dağıtım kanalına sahip. Sigortacılık faaliyetleri yapan 2.000 tane özel acente, 1.900 tane tarım kredi

Yazılım ve Hizmetler

- XXXXXXX



“Microsoft teknolojilerini kullanarak sunduğumuz hosted servisleri, Toronto’da Softcom’un datacenter’i üzerinden yürütüyoruz. Bu işle gece gündüz uğraşan 40 kişilik bir operasyon ekibimiz bulunuyor. Gerek güvenlik gerek işlevsellik açısından kullandığımız yazılım ve donanım teknolojilerini sürekli olarak güncelliyoruz. Örneğin, son olarak 600 bin dolarlık bir altyapı yatırımı gerçekleştirdik. Güvenlik için yapılacak firewall, antispam, antivirüs gibi yatırımları, gerekli tüm teknolojilerin hepsi, kullandıkça öde modeliyle tarafımızdan sağlanıyor. Kullandıkça öde modelinde kuruluş isterse 1000 kullanıcı ile başlıyor, gelecek ay 800’e düşürüyor, sonra 2000’e kolaylıkla çıkabiliyor. Son derece esnek, hiçbir taahhütte bulunmayı gerektirmeyen, koşullar ve ortam ne gerektiriyorsa hızla uygulanabilen bir hizmet modeli bu.”

Timur Çatak,
Genel Müdür/Softcom Bilişim

kooperatifi ve 1.500’e yakın banka şubesi Groupama’nın acentesi olarak hizmet veriyor. Kuruluşun bünyesinde, 1000’e yakın çalışanı bulunuyor.

Groupama Talep ve Proje Yönetimi Müdürü Haydar Albayrak, prensip olarak BT anlayışlarının, olabilecek tüm BT süreçlerini dış kaynak yardımıyla yürütmek olduğunu belirtiyor. Dış kaynak kullanımına, düşük maliyetlerle en yeni teknolojilere geçiş kolaylıkları nedeniyle sıcak baktıklarını belirten Albayrak, bunun stratejik bir yaklaşım olduğunu vurguluyor: “Yani biz, esas işimiz olan sigortacılığa odaklanmak istiyoruz. Bu nedenle de, sadece bilgi işlemde değil, olabilecek her konuda ‘outsourcing’ adı verilen dış kaynak kullanımına önem veriyoruz. Sistem yönetiminden internet hizmetlerine kadar pek çok konuda stratejik teknoloji ortaklarımız bulunuyor.”

Haydar Albayrak, Groupama sigorta olarak işe başladıklarında, bu kadar geniş bir dağıtım kanalı için mesajlaşma ihtiyaçlarının da gündeme geldiğini belirtiyor: “Öncelikle, birlikte çalıştığımız 2000 özel sigorta acentesini ele aldık. Birbirinden farklı uzantılara sahip e-posta adresleriyle mesajlaşma alışkanlıkları geliştirmişlerdi. Güvenlik göz ardı edilen bir konuydu, çünkü herkesin bireysel olarak yararlanabildiği bazı bedava mesajlaşma hizmeti sağlayıcılarını kullanıyorlardı. Groupama’yı kurumsal olarak mesajlaşma ortamında da ifade edecek, güvenilir, yönetilebilir, yazışmaları, veri gönderimlerini kurumsal hafızada tutulabilecek bir yapıya ihtiyaç vardı.”

Albayrak, bu ihtiyacı da, dış kaynak kullanma stratejileri çerçevesinde değerlendirdiklerini vurguluyor: “Bu ihtiyacı karşılamanın iki yolu bulunuyordu; ya kendi kaynaklarımızla, kendi bünyemizde bir mesajlaşma ortamı yaratacaktık ya da dış kaynak kullanımı ile bu sorunu çözecektik. Biz, her zamanki stratejik yaklaşımımızla, daha düşük maliyetli, daha pratik, daha verimli ve en

son teknolojileri barındıran çözümü, yani dış kaynak kullanımını seçtik.”

Çözüm

Groupama, mesajlaşma projesini dış kaynak kullanımı ile yürütmeye ve işe 2.000 özel acentesi ile başlamaya karar verdi. Microsoft teknolojilerinin mesajlaşma alanındaki yaygın ve kolay kullanım özelliklerini güvenli kurumsal çözümleriyle birleştirmesi, teknoloji seçiminde Microsoft platformunu öne çıkardı. Bu doğrultuda, küresel bir kuruluş olan Microsoft çözüm ortağı Softcom Bilişim’den Hosted Exchange Server hizmeti aldı. Haydar Albayrak, İki ay gibi bir süredir hayata geçirilmiş olan Hosted Microsoft Exchange Server projesini, özel acentelerle başlattıklarını, çünkü bu çalışmayı bir çeşit pilot proje olarak değerlendirdiklerini söylüyor: “Şu anda Özel acente tarafında 2.500 kullanıcı sayısına ulaştık ve bu sayı her geçen gün artıyor. Ancak projenin gelişimi sürecinde, toplamı 5.500’ü bulan diğer kanalları da devreye almak mümkün olacak. İçinde bulunduğumuz süreçte verimlilik analizi yapıyoruz ve hayata geçirilen mesajlaşma sisteminin acenteler tarafından istediğimiz kullanım noktalarına gelebilmesi için bu analizler doğrultusunda çeşitli iletişim stratejileri geliştirmeyi planlıyoruz. Sistem şu anda pek çok avantajlarla beraber, hızlı ve düzgün olarak çalışıyor. Şimdi sırada, hem iş tarafı hem de acentelerimizde bu sistemin kullanılabilirliğini artırmak var. Çünkü henüz, söz konusu 2 bin acentenin bazılarının bu mail sistemine hiç giriş çıkış yapmadığını görüyoruz. Niçin yapmadıklarını araştırıyoruz ve alışkanlıkların dönüşümü ve değişimi için yöntemler tasarlıyoruz.”

Haydar Albayrak, kullanıma açılan mesajlaşma sisteminin henüz çok yeni olduğunu ve kullanım oranlarının önümüzdeki dönemde alınacak önlemlerle de hızla artmasını beklediklerini, sonrasında diğer kanalları da devreye almayı planladıklarını söylüyor.

Eski yapıda söz konusu acenteler, halka açık kullanıma sahip, Hotmail vb gibi e-posta adresleri kullanıyordu. Bu kullanım alışkanlığının pek çok sakıncalara sahip olduğunu belirten Haydar Albayrak, e-postalarının güvenli ortamlarda hareket etmesini istediklerini ve halka açık mail sistemlerinden iş kayıtları göndermemeye gayret ettiklerini belirtiyor: “Bir yazılım geliştirdik ve ana üretim sistemimizi bunun üzerinden yürütüyoruz. Buradan, faks ve otomatik e-postalar gidiyor. Ayda belki 20 binin üzerine çıkan bir e-posta trafiği bu. Biz bu trafiğin halka açık adreslerden oluşan kısmından güvenlik nedeniyle rahatsız durumdayız ve Softcom’dan aldığımız Hosted Exchange Server hizmeti ile tüm acentelerimizdeki kullanıcıların kurumsal mesajlaşma kullanmasını arzu ediyoruz.” Albayrak, artık yasal zorunlulukların da kurumsal çözümleri dayattığına dikkat çekiyor. Çünkü yasalar gereği birtakım süreçlere müdahale ediliyor. Örneğin İnternet erişimlerinin loglarının tutulması, mail sisteminin kayıtları gibi... Dolayısıyla bu süreçlerin halka açık ortamlardan ziyade, ölçülebilir, takip edilebilir kurumsal ortamlarda olması gerekiyor. Yani, yasalar gereği artık acentelerin statik IP’leri olmak durumunda. Haydar Albayrak, kısa sürede istediklere noktalara gelme konusunda bazı zorluklar olduğunu ama hiç değilse interaktif yöntemlerle birtakım adımlar atılabileceğine inandıklarını belirtiyor: “Microsoft Exchange Server üzerinden acentelere verdiğimiz, doğrudan tüm ekosistemin kârlılığını, iş verimliliğini etkileyen hizmetlerimiz bulunuyor. Bildiğiniz gibi acenteler sigortalılarını kredi kartı ile satarak sisteme giriş yapıyorlar ve bizim mail order sistemimiz, tarihi, zamanı geldiği zaman bankadan sorguluyor, provizyon alıyor veya alamıyor. Provizyon alınamayan kartların bir listesi, Exchange Server üzerinden her sabah acentenin posta kutusuna gönderiliyor. Groupama’dan bir liste geldiğini gören acente, nerede olursa olsun maillerini

görebiliyor ve provizyon almadığı sigortalısını arayarak başka bir kart numarası alabiliyor. Yani kurumsal bir mesajlaşma sisteminin getirdiği avantajları bu tip bir uygulamada kullanabiliyor olmamız gerekiyor. Bunun içinde alışkanlıklarla savaşırken, bazı yaptırımlar getirmenin yollarını da araştıracağız.”

Faydalar

Basit, pratik, ekonomik

Haydar Albayrak, Softcom Bilişimden aldıkları Hosted Microsoft Exchange Sever hizmetinin, kendi bünyelerinde gerçekleştirme durumuna göre çok ekonomik, elektrik faturası öder gibi bir mantıkla sağlanan pratik bir çözüm olduğunu belirtiyor: “Mesajlaşma ihtiyaçlarımız için gerekli hiçbir operasyonla uğraşmıyoruz. Lisans yatırımları yapmamız, yükseltme, güncelleştirme ve bakım maliyetlerine katlanmamız gerekmiyor. İşin uzmanı olan Softcom Bilişim, tüm dünyada edindiği deneyimle bu sorunları bizim için çözüyor. Üstelik sistemi istediğimiz an, istediğimiz kadar büyütmemiz mümkün. Bunun için Softcom’a bir talimat vermemiz yeterli.”

Güvenli, kurumsal ve geliştirilebilir sistem

Groupama, Hosted Exchange Server sayesinde, kurumsal ve güvenilir bir ortamda hızla büyütülebilecek bir mesajlaşma sistemine sahip oldu. Sanki aylık olarak bir elektrik ya da su faturası öder gibi sunulan hizmetin yeni hizmetlerle genişletilmesi de mümkün. Softcom Bilişim Genel Müdürü Timur Çatak, gelecekte yeni ürünleri devreye alarak, hizmetlerin sağlayacağı faydaları artıracaklarını ve bunun kuruluşa iş verimliliğini artıran bir yaklaşım kazandırabileceğini söylüyor: “Mesajlaşmayı hayata geçirdik ve giderek büyüme kapasitesi olan bir hizmet sunduk. İleride, Microsoft’un kurumsal anında mesajlaşma çözümü OCS ürününü devreye sokabilir ve kurumlar içerisinde bütün konuşmaların loglarının tutulabildiği bir altyapı sunabiliriz.”



“Microsoft’un Hosted Exchange Server servisi, güvenli kurumsal mesajlaşma ihtiyaçlarını, en yüksek teknolojileri kullanarak ama yatırım yapmaya ve insan kaynağına ihtiyaç duymadan, çok düşük maliyetlerle karşılama imkânı sunuyor. Softcom gibi Türkiyeli ama global başarılarla imza atmış merkezi Kanada’da bulunan güvenilir bir iş ortağımızla birlikte Groupama’nın yanında bulunmaktan memnuniyet duyuyoruz.”

Berna Erbaş,
Hosting Çözümleri Uzmanı /
Microsoft

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

Yatırım yapmaya ve insan kaynağı ayırmaya gerek yok

Timur Çatak, yatırımları müşteri yerine kendilerinin yaptığı ve bir kuruluş için tüm ihtiyaçların ayrıntılı olarak düşünüldüğü sistemin profilini de şöyle çiziyor: “Şu anda Exchange Server üzerinde 2500’e yakın kullanıcı bulunuyor ve Groupama bünyesine yeni bayiler eklendikçe bu sayı daha da büyüyecek. Groupama bu yatırımı kendi içinde yapmak isteseydi, anti virüs ihtiyacından lisans ihtiyaçların, güncelleştirme süreçlerine kadar pek çok konu için maliyetlerle yüzleşmek zorunda kalacaktı. Üstelik tüm bu sürecin ayakta tutulması için ciddi bir insan kaynağına ihtiyaç duyacaktı. Başlangıç maliyetleri bile çok ciddi rakamlar tutuyor.”

Daima en yüksek yazılım ve donanım teknolojileri

Softcom Bilişim, sunduğu hosted servisler aracılığıyla Groupama’ya her zaman teknolojik ve donanım olarak en gelişmiş sunucu platformunu sunuyor: “Türkiyeli mühendisler tarafından kurulmuş Kanada merkezli bir kuruluşuz. Dolayısıyla datacenter altyapımız Toronto’da bunuyor. Ancak verdiğimiz hizmetlerin gerektirdiği bağlantı hızları o kadar düşük ki Toronto’da ya da burada olmamız arasında hiç bir fark yok. Toronto’da bu işle gece gündüz uğraşan 40 kişilik bir operasyon ekibi var. Son olarak 600 bin dolarlık altyapı yatırımı yapıldı. Şimdi bütün bu saydıklarım dışında kuruluşlara kötü niyetli ataklar gelebiliyor, engellemek için yapılacak firewall yatırımlarını, gerekli tüm teknolojilerin hepsini, kullandıkça öde modeliyle tarafımızdan sağlanıyor. Kullandıkça öde modelinde kuruluş isterse 1000 kullanıcı ile başlar, gelecek ay 800’e düşürür, sonra 2000’e kolaylıkla çıkabilir. Koşullar ve ortam ne gerektiriyorsa hızla uygulamak mümkün. Hiçbir taahhütte

bulunmadan aylık olarak sunulan servisler bunlar.”

5651 sayılı yasaya da uygun

Timur Çatak, internet alanında yürürlüğe giren 5651 sayılı kanun doğrultusunda da bazı ereklilikler olduğunu ve bu gereklilikler dolayısıyla böyle bir sistemin avantajlar içerdiğini belirtiyor. “5651 sayılı yasaya göre bütün mesajlaşmaların loglarının tutulması, IP’lerin kayıt altına alınması, son altı ayın şifrelenerek kayıt altına alınması gibi gereklilikler, ciddi maliyetleri de beraberinde getiriyor,” diyor Çatak, Softcom altyapısının, 5651 yasasına uygun şekilde oluşturulduğuna dikkat çekiyor ve ekliyor: “Biz bu gereklerin hepsini yerine getirdiğimiz gibi servislerimizi raporlama süreçleriyle destekliyoruz. Filtreleme imkânları sağlıyoruz.”

Haydar Albayrak ise bu noktada, gizlilik ilkesine de uygun çalışabildiği bilgisini veriyor: “Rakip şirketler bizim acentelerimize acentelik teklifi ya da işlerini tanıtan birtakım bilgiler gibi gönderilerde bulunabiliyor. Bunu, bu sistem sayesinde çok rahatlıkla engelleyebiliyoruz. Belli bir domain üzerinden gelen mesajları engelleyebiliyor ya da o domain üzerinden gelen mesajları bizim belirteceğimiz adrese yönlendirebiliyoruz. Böylece rakiplerimizin kötü niyetli yaklaşımlarını engellemiş ve bundan haberdar edilmiş oluyoruz.”

Exchange arşivleme sistemi

Timur Çatak, altı ay sonra bir acentenin e-postalarının kontrolü gerektiğinde Exchange arşivleme servisinin de devreye girdiğini belirtiyor: “Exchange arşivleme sistemini ek servis olarak sunuyoruz. Kişilerin tamamen sildiği e-postaları da isteğe bağlı olarak sunucularımızda aylık, yıllık, on yıllık olarak tutabiliyoruz. Groupama ile yaptığımız anlaşmada bu bilgileri bir ay tutuyoruz.”