

Proje Özeti	Halkbank Kimlik Yönetimi Projesi
Hedef	Halkbank çalışanlarının yetkilendirmesiyle ilgili işlemlerini otomatize ederek operasyonel verimliliği ve dolayısı ile hızlı hizmet ile müşteri memnuniyetini artırmak
Sonuçlar	Halkbank, Kimlik Yönetimi Projesi'yle tüm kurum çalışanları için rol tabanlı, yeni bir kullanıcı tanımlama ve yetkilendirme sistemini hayata geçirerek, ana bankacılık sistemi dahil olmak üzere tüm banka sistemlerindeki kimlikleri kolayca ve otomatik bir şekilde yönetebilir hale geldi. Kimlik Yönetimi Sistemi'yle gerçekleştirilen tüm yetkilendirme işlemleri düzenli olarak raporlanabilirken, denetim mekanizmaları da oluşturuldu. Proje öncesinde yapılan yetkilendirme işlemlerinde yaşanan gecikmelerinin önüne geçildi, operasyonel verimlilik artışı sağlandı.
Kazanımlar	KoçSistem, Halkbank ekipleri ile birlikte çalışarak Halkbank'ın tüm çalışanlarının dahil edildiği, bankada yaygın kullanımdaki tüm uygulama ve sistemlerle entegre, web tabanlı bir Kimlik Yönetimi Sistemi kurdu. Banka bünyesine yeni katılan çalışanlara yetkilerin verilmesine ya da banka bünyesinden ayrılan çalışanların yetkilerinin iptaline ilişkin işlemlerin denetimini, hızlı ve verimli bir süreçle gerçekleştirmek Halkbank'ın bölgenin lider KOBİ bankası olma vizyonuna uygun altyapı yatırımlarının etkin kullanımını kolaylaştırmak.

“KoçSistem yaklaşık 70 yıldır teknolojiyi idealleştirerek iş dünyasının hizmetine sunuyor”

 [www.twitter.com/KocSistemTR](https://twitter.com/KocSistemTR)
 www.linkedin.com/company/kocsistem_164632
 www.facebook.com/KocSistem

www.kocsistem.com.tr | 444 0 262

KoçSistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
 Ünalı Mahallesi, Ayazma Caddesi
 Çamlıca İş Merkezi B3 Blok
 34700 Üsküdar İstanbul
 Telefon : (0216) 556 11 00
 Faks : (0216) 556 11 88

 **KoçSistem**
 “Gücümüz, hayal gücünüz”

Başarı Öyküsü

Halkbank,
 çalışanlarının yetkilendirme
 sistemini KoçSistem ile
 geleceğe taşıdı

 **HALKBANK**
 > Üreten Türkiye'nin Bankası

KoçSistem ile hedeflerin
 ötesinde **verimlilik**



www.kocsistem.com.tr

 **KoçSistem**
 “Gücümüz, hayal gücünüz”



Ayaktakiler (soldan sağa): Emine Kaya, Elem Satıcı, Hasan Kamer Tavşan, Vesile Mehtap Başel Büyükköse, Ayşim Niksarlı, Hakan, Dizman, Gizem Toplu, Erdiñ Balcı, Ezgi Aksu Güzelsoy, Günay Bülbül
Öturanlar (soldan sağa): Arzu Gülşen, Serdar Efe, Selda Yıldız, Volkan Verim

Türkiye'nin öncü ve lider KOBİ bankası Halkbank, Bilgi Sistemleri ekiplerinin deneyim ve motivasyonu ile KoçSistem'in uzmanlığını birleştirerek kurguladığı çalışanların yetkilendirme sistemi ile kimlik yönetim süreçlerini otomatize ederken, karlılık ve verimlilik odaklı büyüme stratejisi doğrultusunda hedeflerine daha hızlı ve emin adımlarla ilerliyor.

1938 yılında, bugünün KOBİ'leri olarak tanımlayabileceğimiz esnaf-sanatkâr ve küçük meslek sahibine kredi vermek amacıyla kurulan Halkbank, günümüzde modern bankacılık yöntemleriyle sadece Türkiye'nin değil, bölgenin lider KOBİ bankası olmak için çalışmalarını sürdürüyor. Bugün, 750'nin üzerinde şubesiyle faaliyetlerini sürdüren bankanın, Türkiye dışında da müşteri portföyü bulunuyor. Evrensel bankacılığın tüm gereklerini yerine getirme odaklı hareket eden Halkbank, bu vizyon doğrultusunda teknolojinin sunduğu olanaklardan üst düzey fayda sağlamak için özel projeler yürütüyor. Halkbank, kullanılan yeni teknoloji ve sistemlerin gerek kurulum, gerekse de bakım ve destek hizmetlerinde KoçSistem'in uzmanlığı ve birikiminden faydalıyor. Banka çalışanlarının yetkilendirme sistemi olarak tanımlanabilecek Kimlik Yönetimi Projesi, toplam çalışan sayısının yaklaşık %80'ini oluşturan şube ve bölge çalışanları için Nisan 2008'de, Genel Müdürlük çalışanları için ise Eylül 2009 itibarı ile hayata geçirildi. Projeyi, yaşanan süreci ve elde edilen faydaları Halkbank Altyapı İşletim ve Yönetimi Daire Başkanlığı Bilgi Güvenliği Bölüm Müdürü Ayşim Niksarlı anlattı.

Halkbank, proje öncesinde personel yetkilendirmesi konusunda nasıl bir yaklaşıma sahipti?

Halkbank olarak, sürekli genişleyen ve büyüyen dinamik bir yapımız var. Yeni açılan şubeler ve bölgeler ile Genel Müdürlüğümüz bünyesindeki organizasyonel değişiklikler nedeniyle ciddi bir kullanıcı yönetimi iş yoğunluğumuz bulunuyor. Gerek şubelerde, gerekse Genel Müdürlük birimlerinde, aramıza yeni katılan, görev değişikliği olan ya da işten ayrılan çalışanlarımız için süregelen yetkilendirme işlemlerinin gerçekleştirilmesi

gerekliyor. Geçmişte, insan kaynakları sistemimizdeki kimlik değişiklikleri, banka içinde kullandığımız diğer sistemlere bir gün gecikmeli olarak yansıyor. Çalışanların bankada işe başlamasıyla başlayan süreç, zaman içinde görev değişiklikleri, atamalar, geçici görevlendirmeler gibi değişikliklerde de birer günlük gecikme olarak operasyonel verimliliği olumsuz yönde etkiliyordu. O dönemlerde merkeze uzak bölgelerdeki şubelere posta yoluyla gönderilen şifre zarfları bu süreci daha da uzatabiliyordu. Geçmişte şube müdürleri, çeşitli nedenlerle yerlerinde olamadıkları zaman, belli işlem limitlerinin onayı için kullanılan vekalet yetkilerinin manuel olarak devreye alınması bu işlemlere ait onayların gecikmesine neden olabiliyordu ki. Tüm bu işlemlerdeki gecikmelerin yanı sıra, sürecin manuel takip ediliyor olması da birtakım riskleri ortaya çıkarıyordu.

Kullanıcı yönetimi iş yoğunluğunu oluşturan bir diğer etken ise, toplu işe alımlardı. 1000 kişilik bir toplu işe alım söz konusu olduğunda bu kişiler için kullanacakları tüm farklı uç sistemlerde 1000 ayrı kullanıcı kodunu toplu olarak açmak ve yetkilendirmek önemli bir zaman ve işgücü kaybıydı. Bankamızın vizyonu doğrultusunda, teknoloji yatırımlarına öncelik tanıdık ve operasyonel verimliliğimizi yükseltecek çalışmalara yöneldik. Kimlik yönetimi süreçlerimizi, bu amaçla kurulacak kimlik yönetim sistemini kullanacak şekilde yenileme kararı aldık. Bu kararı alarak çalışmalara başlamamızdan yaklaşık bir sene kadar sonra BDDK tarafından gözetilen BT süreç kontrolleri kapsamında da, kimlik yönetimi süreçlerinin sağlıklı yürütülmesi sorgulanır oldu.

Projenin hayata geçiş süreci nasıl oldu?

Projenin geçmiş ürün incelemelerini de sürece dahil ettiğimizde 2006 yılının Şubat ayına kadar

gidiyor. Başlangıçta çekirdek ekiple başlayan incelemeler, zaman içinde bankamızın diğer birimlerinin de katılımıyla genişletildi. Sadece ürünleri incelemekle kalmadık. Üründe, çözümde hangi fonksiyonları, kabiliyetleri istiyorsak, onları belirleyip bir plan dahilinde hareket ettik. Bu plan doğrultusunda hem şubelerimizdeki hem de Genel Müdürlük birimlerimizdeki yetkilendirmeler için KoçSistem ekibiyle birlikte detaylı analiz çalışmaları gerçekleştirdik. Halkbank adına Altyapı İşletim ve Daire Başkanlığı'dan Bilgi Güvenliği Bölümü, Organizasyon Daire Başkanlığı ve İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı projeye dahil oldu. Şube ve Genel Müdürlük birimlerindeki rollerin netleştirilmesinin ardından hazırlıklara geçildi. Şubelerdeki çalışanlarımız için yaklaşık 300 farklı rol tanımlı yapıldı. Genel Müdürlük'te ise, personel sayısı şubelere oranla daha az olmasına rağmen görev tanımlarında farklılıklar bulunuyordu. Bu birimler için de binin üzerinde rol tanımlaması gerçekleştirildi. Çalışmaların tamamlanmasıyla birlikte, Nisan 2008 itibarıyla tüm şube ve bölgeler, Eylül 2009 itibarıyla da Genel Müdürlük birimlerinin tümü Kimlik Yönetimi Sistemi'ni aktif olarak kullanmaya başladı.

Projenin hayata geçiş sırasında mevcut sistemlerinizde ne tür değişimler yaşadınız?

Kimlik Yönetimi Projesi, sadece müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerin koştığı sistemler üzerindeki yetkilendirme yapılarını yönetmekle kalmıyor. İç hizmetlerimizde de benzer misyonu üstleniyor. Kullandığımız IP tabanlı telefonların yetkilendirilmesi bile bu sistem üzerinden gerçekleştiriliyor. Temel bankacılık işlemlerinin üzerinde koştığı ana sistemimizin yetkilendirme merkezinin yanı sıra, Microsoft Aktif Dizin sistemi de bizim diğer bir temel yetkilendirme merkezimiz. Çünkü bütün kullanıcılar, sabah işe başladıklarında öncelikle

bilgisayarlarını açıp Microsoft etki alanına giriş yapıyorlar ve bu etki alanındaki tüm kaynaklara; yazıcılara, sunuculara, o sunucuların üzerinde çalışan elektronik mesajlaşma sistemi, anlık mesajlaşma sistemi, dosya paylaşım hizmetleri gibi uygulamalara erişim yetkileri bu yapı üzerinden kontrol ediliyor. KoçSistem ile yaptığımız çalışma sonrasında sistemin kullanıma alınması ile insan kaynaklarından alınan referans bilgiye göre, bütün kullanıcıların hangi kaynaklarda yetkilendirileceği, bu kaynaklar üzerinde hangi yetkilerle çalışabileceği ön tanımlı rolleri üzerinden otomatik olarak belirleniyor. Dolayısıyla kullanıcılar, sisteme giriş yaptığı an ortamda kullanacakları bütün yetkileri de alıyor.

Projenin Halkbank'a sağladığı faydalar neler oldu?

Kimlik Yönetimi Projesi, bize pek çok avantaj sağladı. Kimliğin doğuşundan başlarsak, sistemlere erişim ve yetkilendirme sırasında kullanılan kullanıcı kodu ve şifrelerin bir gün gecikmeli iletiminin önüne geçilmiş oldu. Artık işe yeni başlayan bir çalışanımızı yetkilendirmemiz gerektiğinde sistem bunu otomatik olarak gerçekleştirebiliyor. Yeni çalışanımız da, yöneticisinin ya da vekilinin sistemden vereceği onayla, işe başladığı an bilgisayarının başına geçebiliyor. Bu anlamda önemli bir operasyonel verimlilik ve maliyet kazanımı elde ettik.

Bir diğer fayda ise, yardım masası operasyonlarının önemli oranda düşmesi ile

Aksayan bir durum söz konusu olduğunda hızlı bir şekilde geri dönüş alabilmek bankacılık işlemlerinin aksamadan devamı için çok kritik. KoçSistem ihtiyaç duyduğumuz her anda bize gerekli desteği sağladı.

yaşandı. Kullanıcı şifre problemlerine ilişkin çağrılar, yardım masasına en yoğun gelen çağrılar arasındaydı. Banka çalışan sayımızı, şifrelerimizin geçerlilik süresini ve 1 yıl boyunca kaç iş günü olduğu değerlerini dikkate alarak bir hesaplama yaptığımızda tek bir iş gününde geçerliliğini yitiren şifre sayısının 650'nin üzerinde olduğunu gördük. Proje sayesinde kullanıcılar, artık şifrelerini unuttukları durumda, web tabanlı ekranlarından kolaylıkla şifre alarak yardım masasını meşgul etmiyorlar.

Projenin, bize kullanıcı memnuniyeti anlamında da olumlu yansımaları oldu. Kullanıcılara kendi şifrelerini yönetme olanaklarını sağlamanın yanı sıra, kontrollü ve denetlenebilir bir yapı ile esnek çalışma koşulları sunarak bu memnuniyeti sağladık. Aynı birimde, aynı görev pozisyonunda, aynı nitelikte olmasına rağmen, birbirinden farklı yetkilerle çalışma gereksinimini karşılayabilmek için Self Servis rolleri tanımladık. Bu rollerin birim içinde kimlere tanımlanabileceği yetkisini de bu inisiyatifte sahip olan birim yöneticilerine verdik. Arka planda kimin, kime hangi yetkiyi verdiği raporlanabildiği için, denetim mekanizması da kendiliğinden oluşmuş oldu.

Bir önemli faydayı da çalışanlarımızın işten çıkması durumunda elde ettik. Artık



Soldan sağa: Volkan Verim, Ezgi Aksu Güzelsoy, Ayşim Niksarlı, Günay Bülbül

Kimlik Yönetimi Projesi ile önemli bir operasyonel verimlilik ve maliyet kazanımı elde ettik. Kimliğin doğuşundan başlarsak, sistemlere erişim ve yetkilendirme sırasında kullanılan kullanıcı kodu ve şifrelerin bir gün gecikmeli iletiminin önüne geçilmiş oldu.

bir çalışanımız, bankamız bünyesinden ayrıldığında tüm kaynaklarda bulunan yetkileri otomatik olarak devre dışı kalıyor. Böylelikle, manuel müdahale ile oluşabilecek herhangi bir aksamanın ya da hata payının doğuracağı riskler de doğrudan azalmış oluyor.

Projede KoçSistem'i tercih etme sebepleriniz nelerdi?

KoçSistem ile bu proje öncesinde farklı projeleri de gerçekleştirmiştik. Dolayısıyla biz onları, onlar da bizi ve yapımızı yakından tanıyordu. Kimlik Yönetimi Projesi'ni hayata geçirme kararı aldığımız dönemde KoçSistem, diğer Koç Grubu şirketleri için de benzer çalışmalarını gerçekleştirmişti. Yani ürünü tanımanın yanı sıra, saha deneyimine de sahiptiler. On binden fazla kullanıcının yetkilendirilmesi gibi kapsamlı ve karmaşık bir sistemi hayata geçirirken saha deneyiminin olması önemli bir tercih nedenimizdi. Kimlik Yönetimi projelerinde, bu sistemin altyapısını oluşturan teknolojilerin kurulumları için en kolay kısmı, bu teknolojinin bankanın iş süreçleri ile entegre edilerek günlük akışı bozmadan, hayatın bir parçası haline getirme noktasında saha deneyiminin katkısı kendini gösteriyor. Bu noktada deneyimli bir entegratör ile omuz omuza çalışmak bu hedefi sağlamak için çok önemli. Diğer yandan, bu tür projelerde sadece ürünün kurulumu ve aktif hale gelmesi değil; hayat devam ederken ortaya çıkan gereksinimler için aldığınız destek de büyük önem taşıyor.

Böyle bir sistemin aksaması koşullara göre bir şubenin, bir grubun hatta en kötü senaryoda tüm bankanın iş yapamaması anlamına gelebilir. KoçSistem, bize bu desteği sağlamanın yanında, çalışmalar boyunca geliştirdiği kod envanterini ve sistem yönetim prosedürlerini, proje teslimi kapsamında detaylı bir dokümantasyonla bize teslim etti. Kod geliştirmeye ilgili aldığımız eğitimle birlikte artık bazı çalışanları kendi bünyemizde de gerçekleştirebiliyoruz. Projenin teslim alınması sonrasında dört yeni sistemin daha entegrasyonunu kendi ekiplerimizle sağladık. Bu kapsamda veri sınıflandırması ve sahipliği için kurulan sistemle entegrasyon sayesinde, veri erişim talep ve izin akışlarının otomasyonunu da, Kimlik Yönetimi Sistemi üzerinde verinin tanımlı sahibinin bulunup, erişim talebinin kendisine onaya gönderilmesi ve onay alınması halinde yetkiyi talep eden birimlerin Kimlik Yönetim Sistemi üzerinde tanımlı rollerinin güncellenmesine kurgusu ile sağlanmasına yönelik adımları atıyoruz.