

Türkiye



Veri, Analitik ve Teknoloji

Kurumların
karşılaştıkları zorluklar

EXPERIAN 2022 İŞ DÜNYASI İÇGÖRÜLERİ RAPORU'NA HOŞ GELDİNİZ: TÜRKİYE



2022'de, dijital dönüşümün hızı geçen yıl olduğu gibi yavaşlamadan devam ediyor. Daha iyi performans gösterebilmek, operasyonel verimliliği artırmak ve daha iyi müşteri deneyimi sunabilmek amacıyla, daha fazla kurumun teknoloji yatırımı yaptığını görüyoruz. İleri Analitik, Açık Bankacılık ve Bulut Bilişimi raporumuzda yer alan ana konular.

Bu yıl iş dünyasının **Yapay Zeka, Makine Öğrenmesi, dolandırıcılık, teknoloji yatırımları ve ileri analitik** hakkındaki görüşlerini araştırdık.

Türkiye merkezli 39 Finansal Hizmet ve Telekom kurumunda anket yaptık. Sonuçlar, her iki sektörde de ortak bir dizi zorluğu ve bakış açısını ortaya koyuyor.

Piyasa koşullarının karmaşıklığına ve belirsizliklere dair hiç şüphe yok. Fakat işler devam ederken, hem zorluklar hem de fırsatlar artıyor. Bu raporda, büyük kurumların karşılaştığı zorlukları ve şirketlerin bunlarla nasıl mücadele etmeyi planladıklarını ortaya çıkarıyoruz.

Kurumunuzu ileriye doğru taşıırken bu içgörülerini değerlendireceğinizi umuyoruz.

Malin Holmberg

CEO – EMEA & APAC, Experian

Bu raporda ele alacağımız konular

Aksi belirtilmedikçe, tüm istatistikler Experian adına Forrester Consulting tarafından Ağustos 2022 tarihinde yapılan araştırmadan alınmıştır.



Yönetici Özeti
Ahu Atay, Experian Global Danışmanı

İş Dünyasına Hızlı Bakış

Kurumların

%30

'u kullandıkları bulut tabanlı yazılımları 'yaygınlaştırıyor veya yükseltiyor'

%37

'si kullanıyor, ancak yaygınlaştırmıyor veya yükseltmiyor

%17

'si önümüzdeki 12 ay içinde kullanmayı planlıyor

Kurumların

%53

'ü dolandırıcılığı önlemeye yönelik bütçelerini diğer tüm alanlardan daha fazla artırıyor

Finansal Kurumların

%31

'i Yapay Zeka yeteneklerini yaygınlaştırıyor veya yükseltiyor

Telekom firmalarının

%29

'u Yapay Zeka yeteneklerini yaygınlaştırıyor veya yükseltiyor

Mevcut müşterileri nezdindeki tercih edilirliliği artırmak ve yeni müşteri kazanımı yoluyla büyümek,

%70'i için

önümüzdeki 12 ayın en önemli öncelikleridir

Verilerden yeterli içgörünün alınamaması,

%55'i açısından

yeni müşteri edinimi performansını düşüren ana zorluktur

Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

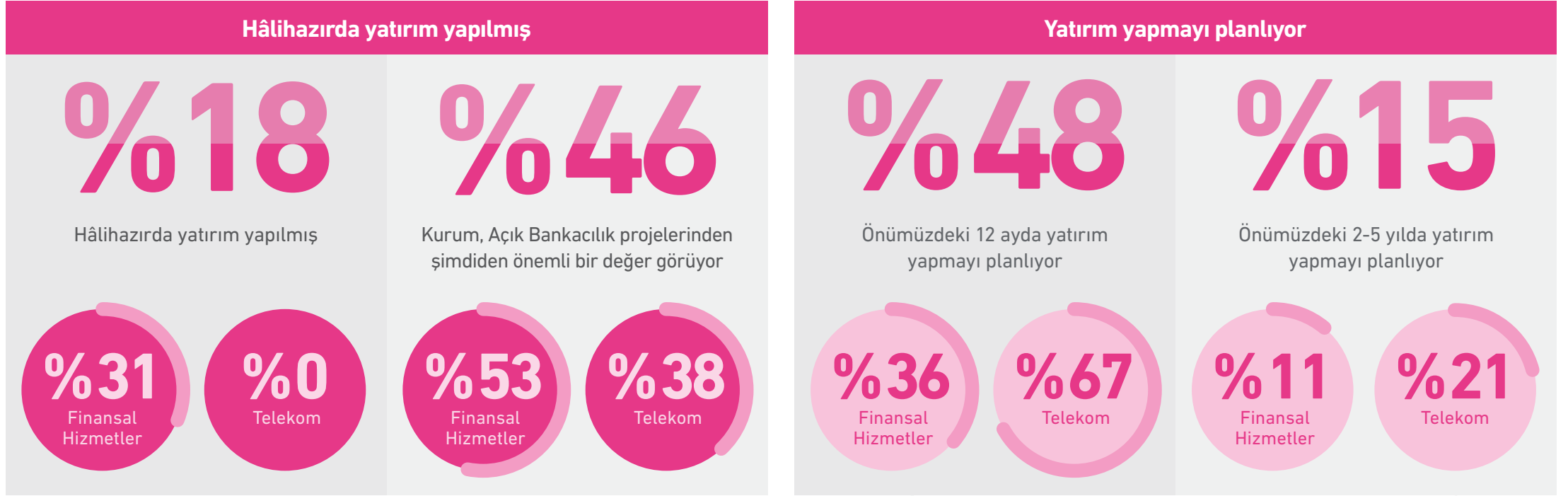
Açık Bankacılığın Etkisi

Pek çok kurum, hayata geçirdiği projelerden sağladığı anlamlı faydalar sebebiyle Açık Bankacılığa yatırım yapıyor veya yatırım yapmayı planlıyor

Türkiye'nin pandemi sürecinden sonraki toparlanmasını enflasyon krizi güçleştiriyor olsa da, Açık Bankacılığın genişlemesinde hala olumlu bir ivme var. Verilerimiz, Açık Bankacılığın sunduğu fırsatların Türk kurumlarının %45'ini heyecanlandığını ortaya koyuyor. Bu düşünce, hâlihazırda %18'i teşkil eden Açık Bankacılığa yatırım yapmış kurumlar ve %63'ü teşkil eden gelecekte yatırım yapmayı planlayan kurumlar ile açıkça desteklenmiştir. Finansal Hizmetler ve Telekom şirketleri için Açık Bankacılığın çekiciliği; kredibilite ve satın alım gücü değerlendirmelerinin doğruluğunu iyileştirmesinin yanı sıra, daha isabetli ve kişiselleştirilmiş müşteri deneyimini sağlayabilmesinde yatmaktadır.



Pek çok kurum Açık Bankacılığa yatırım yapmış veya yatırım yapmayı planlıyor



Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

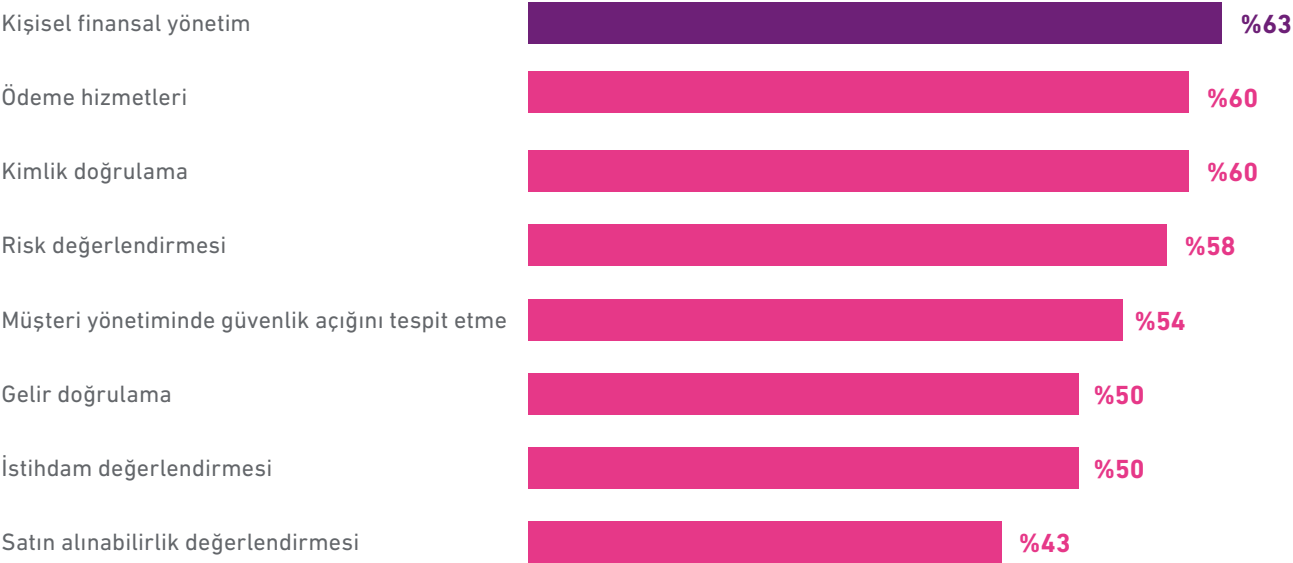
Hâlihazırda Açık Bankacılığa %39 oranında yatırım yapmış EMEA'daki diğer ülkelerle karşılaştırıldığında, Türk kurumlarının oranı hala oldukça düşük. Sadece İspanya %21'lik benzer bir orana sahip. Türkiye'de olduğu gibi, İspanyol kurumlarının büyük bir kısmı (%61) da önümüzdeki beş yıl içinde yatırım yapmayı planlıyor. Türkiye'de Açık Bankacılığa yapılan yatırım, EMEA anketimizdeki en yüksek seviye olan (%68) Hollanda'dan ise çok daha azdır.

Türkiye’de Açık Bankacılık için en öncelikli uygulama alanı, -bu konuyu ‘kritik veya yüksek öncelikli’ olarak vurgulayan kurumların %63’ü için- ‘kişisel finansal yönetimi’dir. Bunu ‘ödeme hizmetleri’, ‘kimlik doğrulama’ ve ‘risk değerlendirmesi’ uygulamaları yakından takip ediyor. Türk karar vericilerin cevapları, Açık Bankacılık ile erişilebilen verilerin derinliğinin ne kadar değerli olduğunu vurguluyor. Risk perspektifinden bakıldığında, Açık Bankacılıktan elde edilen işlem verileri, kurumların -geleneksel büro skorları yerine kullanılabilecek kapsamda- yeni risk skorları geliştirilebilmesine olanak tanımaktadır. Ancak, EMEA’daki birçok kurumun daha isabetli ölçümler için birden fazla veri kaynağını harmanladığını gözlemliyoruz.

Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

Aşağıdaki Açık Bankacılık kullanım durumları kuruluşunuz için ne kadar önceliklidir?

Yüksek / Kritik Öncelik



Yukarıdaki tablo, işlem verilerinin gücünü ve müşterilere dair nasıl paha biçilmez içgörü sağladığını gösteriyor. Araştırmada, Açık Bankacılığın değerinin geniş ölçekte bilindiğini, çeşitli Açık Bankacılık uygulamalarının ‘yüksek veya kritik öncelikler’ olarak vurgulanması ile anlayabiliyoruz. İşlem verilerinin gelir ve gider tahmini, finansal kırılganlık belirtileri ve kimlik doğrulama konusunda içgörü sağlayabileceği göz önüne alındığında, henüz Açık Bankacılığa yatırım yapmamış çoğu işletmenin neden kısa ve orta vadede yatırım yapmayı planladığı anlaşılmaktadır.

Açık Bankacılık, bu alanda proje açmış ve fayda yaratmayı başarmış Türk kurumlarının **%46’sının** anketimizde belirttiği üzere, şimdiden büyük fırsatlar sunuyor.

Açık Bankacılık, zamanla daha iyi destek sağlayabilir ve müşterilerin finansal yönetimini iyileştirebilir

İşlem verileri sayesinde gözlemlenen davranışsal sinyaller aracılığıyla, güvenlik açığı belirtileri görülebilir ve daha iyi müşteri yönetimi sağlanabilir. Uçtan uca, 360 derecelik bir bakış açısıyla, finansal stres belirtileri tespiti kolaylaştırılabilir. Örneğin harcamalarda temel öncelikli kalemlere geçişle birlikte gelirin azalması çok kuvvetli bir sinyaldir. Bu da kurumlara, ödeme planlarında esnek ödeme ayarlamaları sunma ve proaktif olarak müşterileriyle iletişim kurma imkanı sağlar.

Peki ya gelecek? Açık Bankacılıktan Açık Veriye Geçiş

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun (BDDK) Açık Bankacılık konusundaki mevcut düzenlemesi, ödeme faaliyetlerinin ötesinde finansal veri paylaşımının kapsamını artırmayı amaçlayan bir girişim olan, Açık Finansın önünü açıyor. Açık Veri, Açık Finansın da ötesinde sigorta, telekom, enerji ve hatta devlet tarafından tutulan veriler dâhil olmak üzere, diğer sektörlerden izinli hesap verilerini birbirine bağlar. Bu verilerin tümü, Finansal Hizmet ve Telekom işletmelerine, müşterileriyle girdikleri etkileşimlerde fayda sağlayabilir.

Açık Veri, başvuruların tamamlanmadan bırakılmasının en büyük nedeni olan belgelerin yazdırılması ve gönderilmesi gibi manuel adımların eski dünyasından uzaklaşmayı hızlandıracak. İkinci olarak, bir portaldan maaş bordrosu indirip bunu diğerine yüklemek gibi başvuru sürecinde hala sıkıntı yaratan dijital adımlarda da azalmaya olanak tanıyacak.

Yeni dünyada, bilgi akışının neredeyse anında gerçekleşmesi için veriler paylaşım izni sonrası zahmetsizce aktarılacaktır

Açık Veri, kimlik yönetimi şeklimizi de değiştirebilir. Türkiye, e-Devlet sistemi üzerinden hâlihazırda mevcut olan dijital kimlik doğrulaması ile bu dönüşümün ön saflarında yer alıyor. Gelecekte bu, önerilen Avrupa Dijital Kimlik Sistemine benzer şekilde, çok çeşitli özel hizmetleri içerecek şekilde, devlet hizmetlerinin ve bankaların ötesine genişleyebilir.

Bu da kurumların ve vatandaşların kimlikle ilgili verileri ve mali tabloları, pasaport ve hatta diploma gibi resmi belgelerin dijital bir biçimde saklamasına olanak tanır. Sonrasında ise araç kiralamadan, kredi veya konut kredisi başvurusuna kadar çeşitli hizmetlere erişim sağlamak amacıyla dijital kanıt olarak kullanılabilir.

Açık Veri ile örnek bir kredi yolculuğu

Teorik bir kredi örneğini ele alalım: Kimlik ve finansal belgeler kişisel bir kimlik cüzdanında tutulsun. Kullanıcı, yalnızca başvuru süreci için gerekli olan belgeleri seçerek kişisel cüzdanından bu belgelere erişime izin verir. Bunlar, başvuru kontrollerinin tamamlanması amacıyla kredi veren kuruma güvenli bir şekilde gönderilir. Tahmin edebileceğiniz gibi bu akışta başvuru süresi - başvuruyu alan kurumun kimlik doğrulama ve finansal kontrollerini tamamlaması- önemli ölçüde kısalıyor.

Araştırmamız, işletmelerin veri paylaşmanın değerini gösterebilmesi, verileri nasıl kullanmak istedikleri konusunda şeffaf olmaları ve veri güvenliği konusunda güvence sağlayabilmeleri durumunda, tüketicilerin verilerini paylaşmaya istekli olduklarını ortaya koyuyor.

Sorunsuz bir dijital deneyim karşısında dolandırıcılığın yükselişi ile yaşanan zorluklar

Birçok Türk işletmesine göre en büyük zorluk, çok katmanlı dolandırıcılık önleme yeteneklerini yönetmek ve sürdürmektir

Giderek daha dijital hale gelen bir dünyada, dolandırma amaçlı saldırılar daha da karmaşık hale geliyor. Cihaz kopyalama, kimlik bilgilerini doldurma ve uzaktan erişimli Truva atları, bireyleri ve işletmeleri hedef almak için kullanılan modern saldırı yöntemlerinden yalnızca birkaçı. Sonuç olarak, tüketiciler temkinli davranıyor ve işletmeler de ortaya çıkan bu tehditlerin bir adım önünde olmak için mücadele ediyor.

Türk işletmelerinin dolandırıcılıkla ilgili bazı endişeleri var. İşletmelerin %48'i için ana zorluk, 'siber tehditlerin hızında hareket edebilen çok katmanlı dolandırıcılık önleme yeteneklerini yönetmek ve sürdürmektir.' İkinci en büyük zorluk ise 'dolandırıcılık kayıplarını azaltırken eş zamanlı olarak geliri artırma ihtiyacını dengelemektir.' 'Risk, regülasyon, operasyonel ve ticari stratejilerinin uyumu' da önemli bir zorluk olarak görülmektedir. Hem büyümeyi ve gelirleri artırmak hem de dolandırıcılığın azaltılmasını sağlamak için iş ve dolandırıcılık önleme ekipleri arasında uyumlu çalışma her zamankinden daha önemli hale geliyor.

Sürekli gelişen ve daha karmaşık hale gelen saldırılar nedeniyle dolandırıcılıkla mücadele etmek zordur

Saldırıların karmaşıklığı ve gerekli önlemler

SALDIRILAR
Ortalama (phishing)
Truva atları
HTML manipülasyonları

ÖNLEM
OTP
Müşteri algılama
Cihaz zekası

SALDIRILAR
Covid-19'a özgü dolandırıcılıklar
Cihaz kopyalama
Kimlik bilgisi doldurma
Sentetik kimlik sahtekarlığı
Uzaktan erişim Truva atları
Sosyal mühendislik
İnsan emülasyonu

ÖNLEM
Katmanlı çözümler
Gelişmiş cihaz zekası
Dijital cihaz davranışı
Fiziksel biyometri
Kimliği doğrulanmış tüketici verileri
Makine öğrenmesi analitiği
Davranış analizi

ESKİDEN

ŞİMDİ

Yükselen maliyetler ve dolandırıcılık tespit hizmetleri arasındaki orkestrasyon eksikliği, dolandırıcılığın etkin bir şekilde önlenmesini engelleyen başlıca faktörlerdir

Kuruluşların dolandırıcılık riskini başarılı bir şekilde yönetmelerini engelleyen başlıca zorluklar: 'Birden fazla türdeki dolandırıcılık önleme yazılımının kullanılmasıyla ilişkili artan maliyetler' (%42), 'farklı dolandırıcılık tespit çözümleri arasındaki orkestrasyon veya entegrasyon eksikliği' (%40) ve 'fiziksel biyometrik kimlik doğrulama eksikliği' (%40).

Dolandırıcıların kullandığı taktiklerin daha karmaşık hale gelmesiyle, ilave dolandırıcılık önleme araçlarına ihtiyaç duyulmuş ve bu da işletmelerin %53'ünün dolandırıcılığı önleme bütçelerini artırmalarına neden olmuştur. Ancak, daha fazla dolandırıcılık önleme yazılımı ve adımı eklemek, müşteri yolculuğunu olumsuz yönde etkileyerek, gelir kaybına neden olabilmektedir.

Tüketicilerin hız ve basitlik konusundaki beklentileri artıyor ancak aynı zamanda güvenlik açısından daha fazlasını talep ediyorlar. Diğer taraftan, güvenliğe çok fazla odaklanmanın yan etkisi gelir kaybı olabiliyor. Bu da yetmezmiş gibi, dolandırıcılığı önlemenin maliyeti de her geçen gün artıyor. Bu döngünün basit bir çözümü yok ama bir çok kurum artık farklı çözümleri nasıl daha iyi konuşturabileceklerini ve ardından müşteri ile etkileşim türüne ve risk iştahına göre nasıl daha dinamik iş akışlarını hayata geçirebileceklerini araştırıyor. Bu yaklaşım, genelde başvuru sürecinin yarım bırakılması sonucunu doğuran, her müşterinin risk seviyesinden bağımsız olarak aynı adımlardan geçirildiği standart yaklaşımdan uzaklaşmayı beraberinde getirmektedir.

Kurumların sürekli olarak basit ama güvenli bir başvuru sürecine yatırım yapması önemlidir. Aktif ve pasif kontrollerin doğru kombinasyonuna sahip olanlar, dolandırıcılıkla mücadele ederken müşterilerine minimum sıkıntı yaratan dengeli bir deneyim sunabileceklerdir. Açık Veri, müşteri yolculuğuna kolaylık ve basitlik katmak için daha fazla fırsat sağladığından, ilerici işletmeler şüphesiz bundan yararlanmaya çalışacaklardır.

Şirketlerin artan dolandırıcılık maliyetlerini ve risklerini yönetmesini engelleyen başlıca zorluklar

%42

Birden fazla türdeki dolandırıcılık önleme yazılımının kullanılmasıyla ilişkili artan maliyetler

%40

Birden fazla dolandırıcılık tespit hizmeti arasındaki orkestrasyon veya entegrasyon eksikliği

%40

Fiziksel biyometrik kimlik doğrulama eksikliği

Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

Bulut, İleri Analitik ve Makine Öğrenmesinin Yükselişi

Çoğu işletme, Yapay Zeka (AI) ve Makine Öğrenmesinin (ML) iş yapış şekillerini kökten değiştirdiğine inanıyor

Türk işletmelerinin %65'i AI ve ML'nin iş yapış şekillerini kökten değiştirdiğine inanıyor. En yaygın üç kullanım alanı; dolandırıcılığı önleme (%63), veri yönetimi (%57) ve tahsilat stratejilerinin optimizasyonu (%50) olarak karşımıza çıkıyor. Ancak, ileri analitik teknikleri benimsemenin yeni zorluklar yarattığı da anket katılımcılarımız tarafından vurgulanıyor. Türk kurumlarının %52'si, aynı EMEA bölgesindeki şirketler gibi, artan BT karmaşıklığının AI ve ML'yi uygularken karşılaştıkları en büyük zorluk olduğunu belirtiyor.

Kuruluşların yapay zeka ve makine öğreniminden yararlandığı başlıca alanlar

%63

Dolandırıcılığı
önleme

%57

Veri yönetimi

%50

Tahsilat
stratejilerinin
optimizasyonu

Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

AI ve ML'ye yapılan yatırım, işletmelerin her zamankinden daha fazla veriye erişebildiği bir zamanda gerçekleşiyor. Ancak, Türk işletmelerinin %57'si için AI ve ML'nin benimsenmesindeki en büyük zorluk, 'geleneksel ve geleneksel olmayan verilere yeterince geniş bir yelpazede erişimin olmamasıdır'. İşletmelerin neredeyse yarısı (%47) ayrıca, kurum içi işlem verilerine erişimden de yoksundur. Yeterli veriye erişim olmadan, AI ve ML'nin sağlayacağı fırsatların da kısıtlı kalacağı bir gerçek.

Experian, tüketici skorlarını geliştirmek için e-ticaret gibi alternatif veri kaynaklarını kullanarak Türk işletmelerinin bu zorluğun üstesinden gelmesine yardımcı oluyor. Buna ilave olarak, Telekom şirketleri ile POC çalışmaları gerçekleştiriyor. Ayrıca, satın alım gücü değerlendirmelerinde yardımcı olmak üzere konum tabanlı veriler de yakın tarihte kullanıma sunuldu. (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda talep edildiği üzere, söz konusu tüm veriler anonimleştirilmektedir.)

AI ve ML'nin en fazla fayda sağladığı alan, yeni verileri analiz edilip bunların mevcut verilerle birleştirilmesi ve daha anlamlı içgörülere dönüştürülmesidir. Bu çözümler, kurumların birden fazla kaynaktan gelen büyük miktardaki veriyi yönetmesine ve anlamlandırmasına olanak tanır. ML, yeni veri kaynaklarından hızlı bir şekilde yararlanmayı, verilerin neyi ortaya çıkardığını anlamayı kolaylaştırır ve dolayısıyla yeni kredi riski ve tahmin modellerinin test edilmesi ve devreye alınması için pazara çıkış süresini de kısaltır.

Araştırma, model devreye alımı için hızlı ve ölçeklenebilir süreçler üretmenin zorluklarının yanı sıra, analitik uzmanlığa duyulan ihtiyacın arttığını da vurgulamaktadır. Bu zorluklara rağmen, hala kazanılacak önemli faydalar mevcut: İşletmelerin %46'sının kredi riski ve satın alım gücü kararları için daha ileri analitik modellere ihtiyaç duymasından anlaşılan, AI ve ML kullanımının artacağıdır.

ML ve Blockchain gibi yeni teknolojileri hayata geçirebilmek için ölçeklenebilir bilgi işlem gücü gereklidir. Bu durum, bulut hizmetlerini çoğu işletme için çekici kılıyor ve bulgularımızda hem bulut hizmetlerine hem de ileri analitiğe neden güçlü yatırımlar yapıldığını açıklıyor (Bölüm 4). Bulut tabanlı yazılım uygulamalarına yatırım yapan işletmelerin %79'u, yatırım kararı almak için 'daha fazla bilgi işlem gücüne erişimin' *çok önemli* veya *önemli* bir neden olduğunu belirtti. %83'ü 'hizmetlerin çok daha esnek ve ölçeklenebilir olmasının' *çok önemli* veya *önemli* olduğunu ve bunun yeni hizmetlerin sunulmasını kolaylaştırdığını belirtti.

Karmaşık makine öğrenmesi modellerinin açıklanabilirliği hala zorluk olmaya devam ediyor ve işletmelerin %20'si bunun büyük problemleri olduğunu belirtiyor

ML; kredibilite, alım gücü ve dolandırıcılık değerlendirmeleri için gelişmiş tahmin gücüne sahip modeller sunma yeteneklerini artırır. Bu da kurumların büyümesini ve operasyonel verimliliği destekler. Esasen, müşteri kazanımı sürecinde işletmelerin %56'sı 'operasyonel etkinliği artırmak için AI/ML kullanmanın' *kritik* veya *yüksek öncelikli* bir husus olduğunu belirtiyor.

Yine de makine öğrenmesi tabanlı modeller kullanan işletmeler, bunların tamamen açıklanabilir olduğundan emin olmalıdır. BDDK henüz ML yasal çerçevesini tamamlamamış olsa da, kredi kararı için geliştirilen bir ML modelinin şeffaf bir metodolojiye sahip olmasının talep edileceği -Avrupa Birliği yönetmeliğinde olduğu gibi- muhtemeldir.

Tam açıklanabilirlik olmadan, işletmeler itibar riskiyle ve olası cezalarla karşı karşıya kalabilirler. İyi haber şu ki, makine öğrenmesi açıklanabilirliği artık kredi kararlarında başarıyla kullanılıyor.



Kurumlar, artan yasal gereksinimler nedeniyle kredi riski ve alım gücü kararlarında zorlanabiliyor

Türk işletmelerinin %59'u için, kredi riski ve alım gücü kararlarını zorlaştıran en önemli faktör 'zahmetli raporlama gereklilikleri'. Bu da üçüncü bir faktörle yakından bağlantılı: Artan regülatif talepler (%49).

Kredi riski ve alım gücü kararlarını etkileyen ikinci en büyük faktör (%51), dolandırıcılık ve risk modellerini daha hızlı döngülerde güncelleme ihtiyacı. İşletmelerin daha iyi modellere ihtiyacı var, ancak bu modelleri daha sık güncellemeleri de gerekiyor. Pandemi sonrası ekonomik belirsizlik ve sürekli değişen regülatif düzenlemeler bir yana, değişen müşteri taleplerine ayak uydurabilmek için pazara daha hızlı çıkmabilmenin önemi de artıyor.

Daha hızlı güncelleme döngülerine duyulan ihtiyaçla ilgili olarak kurumların belirttiği ortak işlevsel zorluklar:

- Yeni stratejileri hızla uygulamada **çeviklik eksikliği**. Örneğin, yeni geliştirilmiş bir ML modelini devreye alma, test etme ve yaygınlaştırma.
- **İçgörünün eyleme yavaş geçmesi** - mevcut stratejilerden öğrenme ve ardından hızlı iyileştirme fırsatlarını tespit etmede zorluklar.
- **Risk ekipleri için otomasyon eksikliği**. Kuruma göre değişmekle beraber, çoğu durumda iş kullanıcıları model değişiklikleri için teknik desteğe daha az bağlı kalmayı talep ediyorlar. Doğal olarak, iş birimlerinin bağımsız ve esnek olması, değişikliklerin hayata geçirilme süresinin de ciddi anlamda kısaltılması anlamına geliyor.

Kuruluşunuzun kredi riski ve alım gücü kararları vermesini zorlaştıran faktörler nelerdir?



Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

Şüphesiz ki yeni modelleri, kuralları ve stratejileri hızla uygulayabilmek rekabet avantajı sağlayabilir ve bu nedenle, katılımcılarımız ileri analitik yatırımlara öncelik veriyorlar.

AB Yapay Zeka Kanunun Türk Finansal Hizmet ve Telekom sağlayıcıları üzerindeki etkisi

Türkiye, AI ile ilgili belirli yasalar için hala tartışma aşamasında fakat, *2021-2025 Ulusal Yapay Zeka Stratejisi*, Türkiye'de AI'nın geliştirilmesi ve kullanılması için bir çerçeve ortaya koymaktadır. Uygulandığında, Türk AI yönetmeliğinin AB AI düzenlemesini yakından takip etmesi muhtemeldir.

Avrupa Komisyonu, AI alanında güvenilir uygulamaları teşvik etmek amacıyla AB AI Kanunu teklifini öne sürdü. AB AI Kanunu, yalnızca kullanıcılar için değil, aynı zamanda AI sistemlerinin sağlayıcıları için de geçerli ve AB dışında bulunan sağlayıcıları da etkiliyor olacak. Bu da şirketlerin, AB'de yerleşik olmasalar bile, AB AI düzenlemelerine uymaları yada bu alandaki AB pazarını terk etmeleri gerektiği anlamına gelir.

Anketimize katılan Türk iş dünyasının tamamı, AB Yapay Zeka Kanunun farkında ve %86'sı, gelecekte işlerini yürütme şekli üzerinde etkisi olacağına ya *katılıyor* ya da *kesinlikle katılıyor*. Yeni düzenlemeye göre AI sistemleri farklı seviyelerde sınıflandırılmaktadır. Örneğin, bir kişinin kredibilitesini değerlendiren sistemler, ilave şeffaflık önlemleri alınmasını gerektiren, *yüksek-riskli* AI sistemleri olarak sınıflandırılabilir.

Kurumların AI sistemlerinden hangilerinin yüksek riskli olabileceğini değerlendirmek için desteğe ihtiyacı olacaktır.. Türk işletmelerinin %83'ü, AB AI düzenlemeleri nedeniyle gerekli olan operasyonel değişiklikleri desteklemek için iş ortaklarına ihtiyaç duyacağına inanıyor.

Gelecek: Yatırım planları ve bütçe önceliklendirmesi

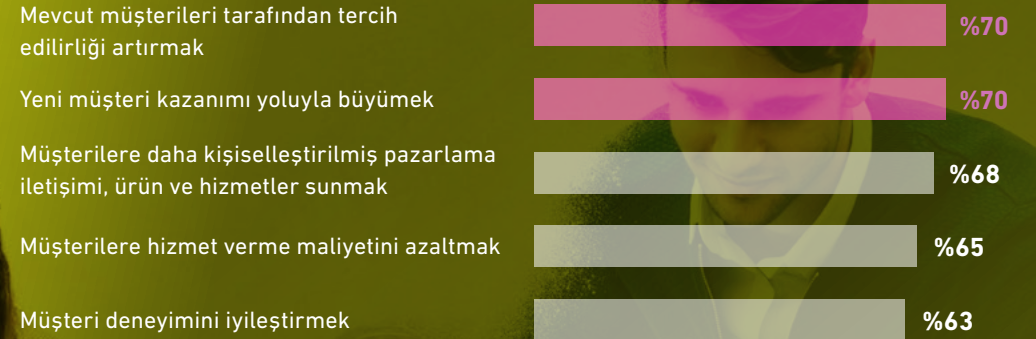
Kurumların önümüzdeki 12 ay içindeki en önemli öncelikleri, mevcut müşterileri nezdindeki ürün/hizmet penetrasyonunu artırmak ve yeni müşteri kazanımı yoluyla büyümek

Türk işletmelerinin dijital hizmetleri iyileştirmeye ve uzaktan kimlik doğrulamasına odaklandığı önceki yılların aksine, 2022 için en önemli işletme öncelikleri, yeni müşteri kazanımı yoluyla büyümek ve mevcut müşteri nezdindeki ürün/hizmet tercih edilirliliğini artırmaktır. Dolandırıcılığı önleme EMEA bölgesindeki diğer ülkelere göre, Türk kurumları için daha az önceliklidir. (Türk işletmelerinin %58'in bunu birinci öncelik olarak belirtmiştir.)

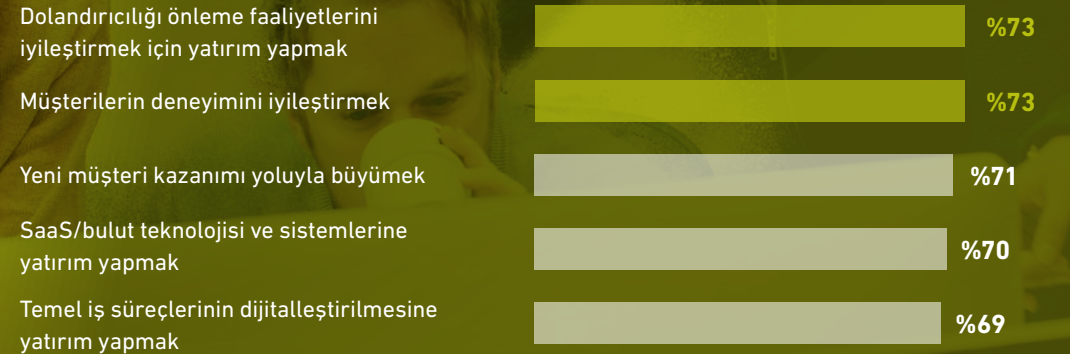
Yeni müşteri edinimi açısından, işletmelerin %61'i için en büyük öncelik, karar verme süresini iyileştirmektir. Bu noktadaki en önemli zorluk, 'onboarding' performansını artırmak için yeterli veril ve içgörüyü ulaşılamamasıdır.

EMEA bölgesi ile karşılaştırıldığında, önümüzdeki 12 ay boyunca TÜRK KURUMLARI için en önemli öncelikler

TÜRKİYE İLK 5 KRİTİK/YÜKSEK ÖNCELİK 2022



EMEA İLK 5 KRİTİK/YÜKSEK ÖNCELİK 2022



Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.

Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

İşletmeler, ML ve bulut tabanlı yazılım kullanımını yaygınlaştırmayı veya yükseltmeyi planlıyor

Teknolojinin kullanımı açısından bulgular, birçok Türk işletmelerinin hâlihazırda ML ve bulut tabanlı yazılımlara yatırım yaptığını gösteriyor. İşletmeler, bulut tabanlı yazılımlara, AI ve Açık Bankacılığa eşit seviyede önem vermekte bu alanlardaki teknoloji yapılarını aktif olarak yaygınlaştırmakta veya güncellemektedir.

Kurumların %37'si bulut tabanlı yazılımlara bir şekilde adapte olmuş durumda ancak farklı sebeplerle -kurumun büyüklüğü veya hâlihazırda olgunlaşmış bir bulut programının zaten olması gibi- aktif bir yaygınlaştırma veya yükseltme planı yok. %17'si önümüzdeki 12 ay içinde bulut tabanlı yazılımı benimsemeyi planlıyor. ML, işletmelerin %22'sinin önümüzdeki 12 ay içinde yatırım yapmayı planladığı en önemli teknoloji alanı.

Teknik öncelikler: Kuruluşunuzun aşağıdakiler için planları nelerdir?				
	BULUT TABANLI YAZILIM	MAKİNE ÖĞRENMESİ	YAPAY ZEKA	AÇIK BANKACILIK
Mevcut. Yaygınlaştırıyor veya yükseltiyor	%30	%22	%30	%30
Mevcut ama yaygınlaştırmıyor veya yükseltmiyor	%37	%40	%27	%32
Önümüzdeki 12 ay içinde adapte olmayı planlıyor	%17	%22	%18	%12

Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

Bulut tabanlı yazılım uygulamalarına geçiş için gerekli kontrol mekanizmalarının oluşturulması, yeni çalışma modellerinin oturtulması ve harcanacak zaman ile ilgili endişeler, bu yatırımın hayata geçirilmesinin önündeki temel nedenleridir

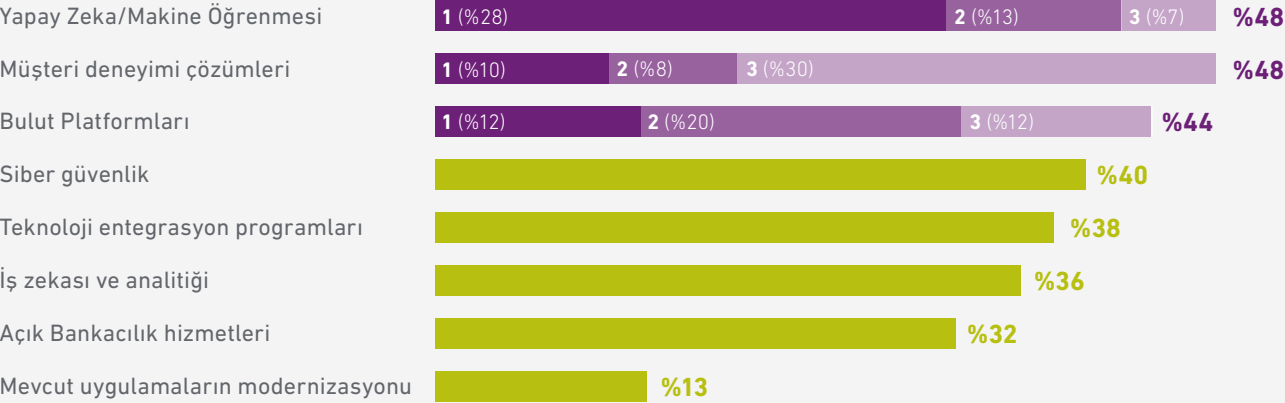
Bulut tabanlı yazılımlara yatırım yapmamaya karar veren işletmelerin %41'i, bulut uygulamaları ve hizmetleri üzerinde ne kadar kontrol sahibi olacakları konusunda endişeleri olduğunu belirtiyor. %39'u tüm yazılımlarını şirket içi altyapıda çalıştırma politikasına sahipken, %37'si de şirket içi uygulamalardan bulut tabanlı uygulamalara geçiş için gerekli yaklaşım ve harcanacak zaman konusunda endişeli.

Kurumlar için mevcuttaki en önemli teknoloji öncelikler; AI/ML, müşteri deneyimi çözümleri ve bulut platformlarıdır

AI ve ML, önümüzdeki 18 ay boyunca en önemli teknoloji önceliği olurken, bunu müşteri deneyimi çözümleri ve bulut platformları takip ediyor. İşletme öncelikleri ve bütçe artışları arasında bazı farklılıklar var; dolandırıcılığı önleme, en önemli işletme önceliği olmamasına rağmen, kurumların %53'ü için en büyük bütçe artışı payını alıyor. Müşteri içgörüsü ve ileri analitik için bütçeler kurumların %47'si tarafından, iç kullanıcı araçlarının ve süreçlerinin dijitalleştirilmesi ise işletmelerin %45'i tarafından artırılıyor.

Kurumlar daha verimli ve etkili operasyonlar yürütmeye devam ederken, dijitalleşme -hem iç araçlar ve süreçler hem de doğrudan müşteri deneyimi açısından- yatırımların odak noktası olmaya devam ediyor. Dijital yatırım, bu araştırmada vurgulanan tüm temel önceliklere değer ve fayda sağlayacaktır; örneğin, işletmelerin %61'i *yüksek* veya *kritik* bir işletme önceliği olarak 'müşterilerin kimliğini doğrulamayla ilişkili sıkıntıyı azaltmayı' vurgulamıştır. Bu nedenle, elektronik kimlik doğrulamaya yapılan yatırım, sıkıntıyı azaltacak, müşteri deneyimini dijitalleştirmeye yardımcı olacak ve manuel dâhili süreci dijitale dönüştürecektir.

Önümüzdeki 18 ay içinde kuruluşunuzun en önemli üç teknoloji önceliği nelerdir?



Önümüzdeki 12 ay için yıldan yıla bütçe artışları

Bu alandaki bütçeleri artırdık:



Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.

Temel Ana Fikirler

Veri ve Açık Bankacılık

İşletmeler; başta kişisel finansal yönetimi, ödeme hizmetleri ve kimlik doğrulama olmak üzere, Açık Bankacılığa yatırım yapmaya devam ediyor. Açık Bankacılık projelerinden anlamlı faydalar elde edilmeye başlanmış durumda ve yatırımların geri dönüşünü destekleyecek farklı kullanım alanlarına yaygınlaştırmalar planlıyor.

Dolandırıcılık ve Kullanıcı Deneyimi

Şirketlerin artan dolandırıcılık riskini ve maliyetlerini başarılı bir şekilde yönetmelerini engelleyen başlıca zorluklar; birden fazla türdeki dolandırıcılık önleme yazılımının kullanılmasıyla ilişkili artan maliyetler, birden fazla dolandırıcılık tespit hizmeti arasında bağlantı eksikliği ve fiziksel biyometrik kimlik doğrulama eksikliğidir. İşletmelerin yarısından fazlası (%53) dolandırıcılığı önlemeye yönelik yıllık bütçelerini artırmıştır.

İleri analitik

İşletmelerin çoğu AI ve ML'nin iş yapma şekillerini kökten değiştirdiğine inanıyor. İlk üç kullanım alanını; dolandırıcılığı önleme, veri yönetimi ile tahsilat stratejilerinin optimizasyonu oluştururken, farklı alanlarda da AI ve ML'den yararlanıyorlar. İleri analitikle çalışmak ek karmaşıklığa neden oluyor ve hızla gelişen teknikler ve uygulamalarla birlikte kurumların üçte biri, model geliştirme uzmanlığı eksikliğinin AI ve ML için karşılaşılan en büyük zorluk olduğunu belirtiyor.

Yatırım ve bütçe planları

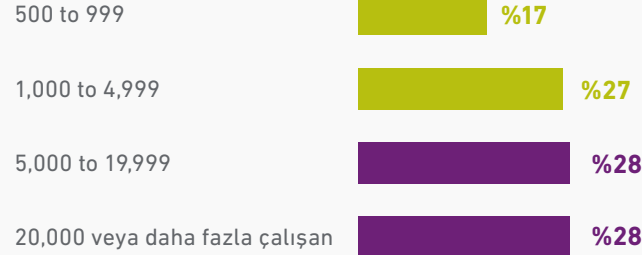
Mevcut müşteri tarafından tercih edilirliliği artırmak ve yeni müşteri kazanımı yoluyla büyümek, Türk kurumları için temel önceliklerdir. Bu hedeflere ulaşmak için işletmeler, potansiyel müşteriler için karar verme süresini iyileştirmeye ve yeni müşteri edinimi kanallarını ek veri kaynaklarıyla geliştirmeye odaklanıyorlar. İşletmelerin %47'sinin yıllık bütçelerini artırdığı müşteri içgöruları alanı da önemli bir yatırım önceliğidir.

FIRMOGRAFIKLER

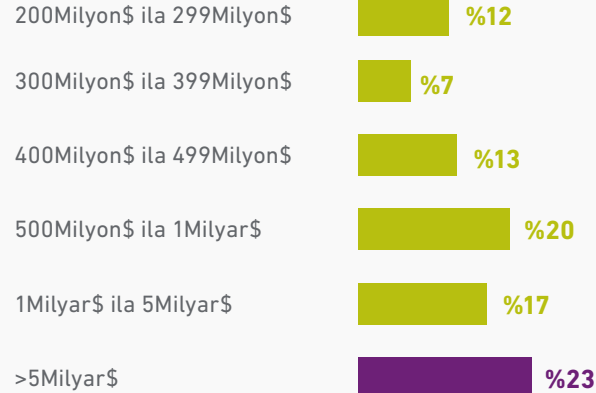
TOPLAM

N=60

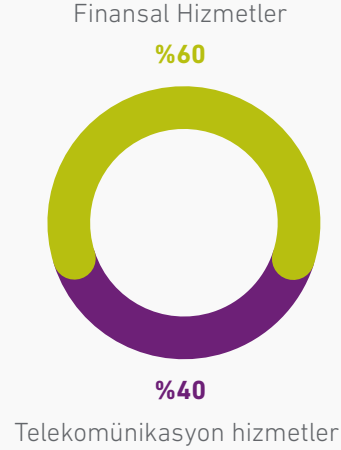
Şirket büyüklüğü



Gelir



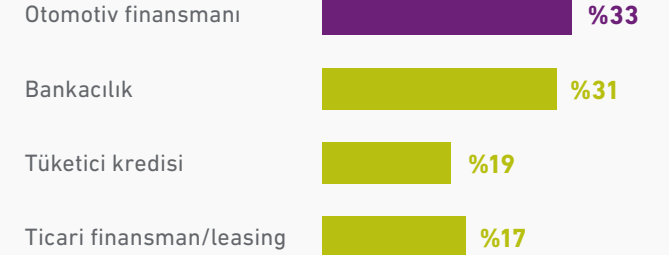
Sektör



Pozisyon



Finansal hizmetler sektörü (N=36)



Veri Bazı: 39 Finansal Hizmet ve Telekomünikasyon şirketinde çalışan 60 Türk karar verici.
Kaynak: Experian adına Forrester Consulting tarafından yapılan Ağustos 2022 tarihli araştırma.



EXPERIAN HAKKINDA

Experian, dünyanın önde gelen küresel bilgi hizmetleri şirkettir. Bireylerin finansal kontrollerini ellerine almasına ve finansal hizmetlere erişmesine, kurumların akıllı kredi kararları vermesine, kreditorlerin sorumlu bir şekilde borçlanmasına ve finansal kurumların sahtekarlığı önlemesine yardımcı oluyoruz.

43 ülkede, 20.600 çalışan ile faaliyet gösteriyor ve her gün yeni teknolojilere, yetenekli insanlara yatırım yapıyoruz.

Londra Menkul Kıymetler Borsası'na (EXPN) koteyiz ve FTSE 100 Endeksi'nde yer alıyoruz.

Türkiye'de 25 yılı yakın süredir faaliyet gösteren Experian; yazılım, analitik ve danışmanlık çözümleri ile hemen hemen tüm finansal hizmetler ve telekomünikasyon şirketleri ile çalışmaktadır.

Experian.com adresinden bizimle ilgili daha fazla bilgi edinebilirsiniz.

