



## BİZİTEK Bilgisayar Yazılım ve İnternet Teknolojileri A.Ş.

www.bizitek.com.tr

Bizitek kendisini; yazılım ve internet teknolojileri ile kendi ürünlerini geliştiren, bu ürünlerin işletmelere uygun şekilde uyarlamasını yapan, bu ürünlerin kullanımında en yüksek verimi alabilmeleri amacıyla işletmelere danışmanlık hizmetleri sunan, uçtan-uca yazılım teknolojileri üzerine uzmanlaşmış bir kuruluş olarak tanımlıyor.

Bizitek İş Süreçleri Yönetimi (BPM-“Business Process Management”), Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM-“Customer Relationship Management”) ve İnsan Kaynakları Yönetimi (HRM- “Human Resource Management”) konularında ürün ve servis geliştiriyor. Ağırlıklı olarak odaklandığı Telekom sektörüne yönelik hizmetler sunan Bizitek, yurtiçindeki önemli firmalardan oluşan müşteri portföyünün yanı sıra Avrupa pazarında da hızlı bir ilerleme sağlamış. Telekom dışında finans, lojistik, ilaç, hızlı tüketim ürünleri, danışmanlık sektörlerinde de müşterilerine hizmetler sunan kuruluşun, ürün özellik kümelerini müşteri memnuniyeti esasında her sektör dikeyinde tamamlayarak, çok sayıda işletmeye çözümleri ile servis verdiği belirtiliyor.

### Krizi fırsata döndürdük

Bizitek, 2000 yılında “dünya çapında yazılımlar üreten bir şirket olma” vizyonuyla, Genel Müdür Murat Şahinoğlu ve Genel Müdür Yardımcısı Kerem Erdem’in girişimi ile Probil iştiraki olarak kurulmuş. Murat Şahinoğlu, kuruluş yıllarının hemen ardından yaşanan ekonomik kriz dönemini etkin yöneterek fırsata dönüştürdüklerini söylüyor ve bunu nasıl başardıklarını şöyle özetliyor; “Ar-ge çalışmalarına yoğunlaştık. “Müşteri İlişkileri Yönetimi” projemiz o dönemde yapıldı ve bu proje için TTGV ve TÜBİTAK-TEYDEB’in ar-ge desteğini aldık. Müşteri açısından çok kapsamlı özellikler içeren bu ürünü son dönemde Telekom odaklı hale getirdik ve Telekom sektöründe birçok firma tarafından kullanılmaya başlandı.” Kurulduğu yıldan itibaren kendi yazılım ürünlerini geliştiren bir firma olarak yönünü yurtdışına çeviren Bizitek, bu hedefini gerçekleştirmek üzere 2004’te Probil’le birlikte Almanya’da bir ofis açmış ve iş ortaklıklarını geliştirmeye başlamış.

Uluslararası standartlarda geliştirdiği ürünleri ile önce İngiltere ardından İsviçre, Ukrayna ve Almanya’ya yazılım ihracatı gerçekleştirmiş. Murat Şahinoğlu, Bizitek’in kuruluşundan bu yana sahip olduğu kendi ürünlerini geliştirme vizyonununun gelişerek devam ettiğini vurguluyor.

- 2000 Bizitek'in kuruluşu
- 2002 Bizitek Netflow BPM ve Bizitek Emptor CRM ürünlerinin tamamlanması
- 2004 Almanya ofisinin kuruluşu  
İngiltere'ye ilk ihracat
- 2005 İsviçre'ye ihracat
- 2006 Deloitte Fast 50 Türkiye Üçüncüsü  
Fast 500 EMEA Yazılım Onbeşincisi  
Ukrayna'ya ihracat
- 2007 Deloitte Fast 50 Ödülü  
Almanya'ya ihracat
- 2008 Interpro İlk 500 Bilişim Şirketi - CRM Yazılımı Birincisi  
Endeavor Etkin Girişimci Ödülü  
Deloitte Fast 50 Ödülü  
85'i Yazılım Mühendisi 100'den fazla çalışan



## Proje fikirlerine ödül

Kerem Erdem, proje fikirlerini ödüllendirdiklerini belirterek bu süreci şöyle açıklıyor; "Bizitek'te proje fikirleri oluşumunu iki döneme ayırabiliriz. İlk dönem, kuruluş ve sonraki tarihlerde 1994'ten beri beraber çalışmakta olan vizyoner üst yönetim ekibi tarafından ortaya çıkartılmış ana ürün grupları ve bunlara bağlı başarılı projelerdir. Bu dönemde ulusal ve uluslararası pazarlardaki değişimlerin ve gelişen yeni teknolojilerin incelenmesi sonucunda bu dinamiklerin yaratacağı ürün taleplerinin doğru tespiti ve bu talebi karşılayacak ar-ge çalışmalarının yapılması sonucunda ilk nesil ürünler ile başarılar elde edilmiştir.

İkinci dönemde ise, yukarıdaki çalışmaya ek olarak, Bizitek içinde 'Öneri Değerlendirme Sistemi' oluşturulmuş ve yeni fikirlerin şirketin tüm çalışanlarından gelmesi sağlanmıştır. Bu sistem, çalışanların ürünler ve operasyonel verimlilik ve yenilikler hakkında fikirlerinin Intranet ortamında Bizitek süreç yönetim sistemine girişi ile başlamaktadır. Fikir kaynağı bir müşteri ihtiyacının analizi olabileceği gibi, bir gözlem veya okunmuş bir makalenin değerlendirilmesi de olabilmektedir. Bu fikirlerin, aynı süreç yönetim sisteminde, şirket politikaları ve stratejileri ile uyumu konusunda değerlendirmeleri gerçekleştirilir. Takiben, şirket içindeki değişik birimleri temsil eden ve on kişiden oluşan bir komite tarafından on iki değişik kritere göre notlandırılmaktadır. Bu değerlendirme sonucunda yedi ayrı kategoride ödüllendirilen değerli fikirlerin yanı sıra bu değerlendirmeye giren tüm fikirlerin gerçekleştirilmeleri için proje planlarına aktarımı ve ilgili sorumluları belirtenerek takibi yapılmaktadır. Bizitek, geliştirmiş olduğu bu iki sistematik sayesinde yeni fikirleri bularak analiz edip, hızla projelendirebilecek kabiliyeti geliştirmiştir."

## Ürün çeşitlendirmesinde ar-ge desteklerinin rolü

Murat Şahinoğlu; "Yaklaşık on kişilik bir kadro ile yola çıkmıştık. 2003'de İTÜ Arı Teknokent'e geldik. Burada insan kaynağımızı ve buna bağlı olarak iş kapasitemizi arttırdık ve ürün çeşitliliğini sağladık. Hızlı bir büyüme

gerçekleştirdik. Ürün çeşitliliğindeki artışta ve yurtdışı pazarlara girmemizde TTGV'nin ar-ge proje ve ticarileştirme desteklerinin oldukça önemli bir rolü oldu" diyor.

Kerem Erdem, TTGV tarafından desteklenmiş olan projelerini şöyle özetliyor; "Kurumsal E-Dönüşüm Platformu' ile 'Hizmet Odaklı Mimari ile Simulasyon Destekli Süreç Yönetim Yazılımı' TTGV ve TÜBİTAK-TEYDEB destekleri ile tamamladığımız projelerimizdir. Bu projelerin ticarileştirilmelerinde de TTGV'nin 'Ticarileştirme' desteğinden yararlandık. Bunların yanı sıra, TTGV destekli olarak 'Avrupa Telekom Sektörü için eTOM Uyumlu Sipariş ve Aktivasyon Sistemi' projemizi hali hazırda sürdürmekteyiz. Ayrıca, başvuruda bulunduğumuz iki yeni projemiz de TTGV tarafından olumlu olarak değerlendirildi. Yakın zamanda bu projelerimizi de pazara sunmak için yoğun bir tempoda çalışmalarımızı sürdürmekteyiz."

## Ar-ge destekleri sayesinde ateşin üzerinden yürüyerek geçebildik

Murat Şahinoğlu, bu desteklerden sağladıkları yararları ise şöyle tanımlıyor; "...tamamlamış olduğumuz projelerimizin başlangıcını kendi sermaye ve imkanlarımız ile gerçekleştirdik. Ancak ürünleştirme ve ticarileştirme süreçlerinde TTGV tarafından aldığımız destekler çok faydalı oldu. Başarı ile sonuçlandırdığımız bu ar-ge çalışmalarında desteklerin önemi yadsınamaz. Yazılım teknolojileri geliştirme süreçlerinde özellikle projelerin son dönemlerine kadar kaynak kullanımı, dolayısı ile maliyetler yüksek olmaktadır. Ürünün oluşturulması ve ticarileşme potansiyellerinin gerçekleştirilmesi ile geri dönüşleri ortalama 2 yıl içinde sağlanarak projenin maliyetleri karşılanabilmektedir. Bu durum özellikle platform oluşturacak daha büyük kapsamlı ar-ge çalışmalarında daha da belirgindir. Ülkemizde Üyelikler, yazılım teknolojileri ve platform çözümlerinin oluşturularak, dünya ile rekabetçi ürün altyapılarının sağlanmasında TTGV'nin destekleri oldukça önemli olmaktadır."

Kerem Erdem proje fikirlerinin hayata geçmesinde ar-ge desteklerinin kritik rolünü ve risk yönetmedeki etkilerini şöyle açıklıyor; "...kuruluş vizyonumuza bağlı

olarak kendi ürünlerimize odaklandık. Temsilciliğini yaptığınız bir ürün yerine kendi geliştirdiğiniz ürünlerle küresel piyasalara girmek ateşin üzerinden yürüyerek geçmeye benziyor. İşte TÜBİTAK-TEYDEB ve TTGV destekleri bu yürüyüşte bizim için ateşin etkisini en az hissettirecek koruyuculuğu sağladı...”

## Ar-ge kaçınılmaz

Murat Şahinoğlu küresel rekabetin anahtar unsurunun ar-ge olduğunun altını çiziyor ve yazılım sektörü için ar-ge desteklerinin önemini ve gerekliliğini şu sözlerle vurguluyor; “Günümüzde yazılım teknolojileri çok hızlı değişmekte ve gelişmektedir. Aynı zamanda küreselleşmenin yerleştiği, her türlü ürün ve servisin serbestçe hareket edebildiği bir sistem artık alışlagelmektedir. Bu gelişim dinamikliklerinin getirdiği rekabet koşullarına işletmelerin uyumu ve küresel rakipleri ile başa çıkabilmeleri için ar-ge faaliyetleri kaçınılmaz bir gerekliliktir. Yazılım endüstrisinde ar-ge faaliyetlerinin üretim sürecindeki maliyetleri yüksek, ürün yerleştirme sürecinde diğer sektörler göre göreceli olarak daha düşüktür. Bu yapısal koşulların zorluklarının aşılmasında özellikle yenilikçi yazılım ürün ve servisleri geliştiren firmalar için TTGV destekleri hem projenin hayata geçirilmesinde ve hem de ticarileştirilmesinde oldukça önemlidir. Avrupa telekom sektörünün çok dinamik olan gelişimi ve yeni aktörlerin hızla ortaya çıkması projelerin Avrupa pazarındaki potansiyellerini de arttırmaktadır. Türkiye’deki telekom sektörü de bu gelişime paralel olarak dönüşmektedir. Dolayısı ile uluslararası standartlara uyumlu ve kolay uygulanabilir bir ürünün yerel pazarda konumlandırılmasının da gerekeceği gözlemlenmektedir. Tüm bu aşamalarda TTGV’nin sadece maddi olarak değil, aynı zamanda Türkiye’deki teknoloji gelişimindeki belirleyici kurumlardan biri olarak, sağlamakta olduğu destekler ile yenilikçi firmaların yollarını açmaktadır.”

Bizitek Yöneticilerinin ülkemizdeki ar-ge destekleriyle ilgili başlıca önerileri şu konularda yoğunlaşıyor;

- Türkiye’de teknoloji geliştirme çalışmalarının desteğe ihtiyacı var. Rekabetçi ürünlerin küresel pazarlarda etkin olabilmesi için hızla değerlendirilerek projelendirilmesi gerekmektedir. Ürün geliştirildikten sonra, aynı şekilde süratle ticarileştirilmesi gereklidir.

TTGV’nin yaklaşımı, süreçlerindeki hız, ticarileşme destekleri bu kapsamda önemli yararlar sağlıyor.

- Projeler için gönderilen değerlendirici ve izleyicilerin proje konusundaki uzmanlıkları çok önemlidir. Giderek projeler de uzmanlaşmaktadır. Projelerin detaylı paylaşılabilceği derecede uzman değerlendiriciler ile eşleştirilmesi, sürecin bütününde ve üniversite ile sanayi arasında karşılıklı geri bildirimlerin verimli oluşması açılarından oldukça önemlidir.

## Üyelikler ve işbirlikleri

Bizitek’in hem sektörel gelişim için hem de standartların geliştirilmesinde katkıda bulunmak amacıyla çeşitli sivil toplum örgütlerinde aktif rol aldığını belirtiyorlar. Kuruluşun ulusal çapta Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Bilgisayar Yazılım Meclisi ve Yazılım Sanayicileri Derneği (YASAD) bünyelerinde çalışmaları, uluslararası olarak da Avrupa Yazılım Birliği (ESA) TeLeManagement Forum (TM Forum) üyelikleri mevcut.

Değişik projelerde başta İstanbul Teknik Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi ve Mimar Sinan Üniversitesi olmak üzere yoğun işbirlikleri başlamış durumda. Lisansüstü öğrencilerine verilmiş olan burslar ve bu öğrencilerle yapılan çalışmalar sonucunda yayınlanmış iki uluslararası yayın ve takip eden yeni yayınlara katkıları var. Giderek daha fazla üniversitenin yer aldığı bir işbirliği ağı olduğunu vurguluyorlar. Ayrıca, üniversitelerin kariyer günleri olarak katıldıklarını, birçok öğrenciye şirketlerinde stajyer olarak çalışma fırsatı sağladıklarını belirtiyorlar.

## İyi fikir gerekli ama sistematik süreçler de şart

Murat Şahinoğlu, deneyimlerinden yola çıkarak diğer firmalara şu önerilerde bulunuyor; “Türkiye’nin iyi fikirleri var ama bu fikirleri hayata geçirecek sistemleri de kurmak çok önemli. Değer fikirde. Ve ülke olarak bu bizim için de önemli fırsatlar içeriyor. Ancak, günümüzde sadece iyi bir fikir, başlamak için yeterli olmuyor. Bu fikrin gelişimini doğru şekilde planlama becerisi, gerçekleştirme azmi ve cesareti de gerekli. TTGV, planı ve amacı olan fikirleri gerçekleştirme cesaretine destek olabilecek doğru adreslerden biridir.”