

# COVID-19 Sonrası Bilgi Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü

Ağustos, 2020

COVID-19 küresel salgını, dünya çapında binlerce şirketin ve milyonlarca insanın yaşam ve iş yapış şeklini önemli ölçüde değiştirdi ve değiştirmeye devam edecek. Salgının etkisini tamamen ölçebilmemiz mümkün değil. Çünkü COVID-19 bugüne kadar deneyimlediğimiz hiçbir krize benzemiyor.

## Dünya, yıkıcı etkiye sahip değişimin kaçınılmaz olduğunun farkına vardı.

COVID-19'un etkisiyle, sürdürülebilir teknolojilerin ön planda olduğu yeni dünya düzenine geçiş öngörülmüyor. Şirketler gelecek planlarını oluştururken daha kapsayıcı ve daha sürdürülebilir sonuçlar elde etmeye odaklanacak, uzun vadeli değer yaratmak için proaktif bir rol almayı tercih edecek.

Dijital ortama teması zorunlu kılan salgın, dünyaya tamamen dijital ve temassız olması için bir fırsat sunuyor. Dijital devrim olarak adlandırabileceğimiz bu durumda, ofisler yerine evlerden çalışmayı, örgün eğitimin sanal ortamdan yapılmasını, toplantı ve konferansları sanal ortamda gerçekleştirmeyi uygulamalı olarak deneyimliyoruz.

Şirketler daha şimdiden öngörülemez iş ortamının gerektireceği şekilde, uzun vadeli dönüşüm stratejilerini belirlemeye çalışıyor. Kaynakları dinamik ve etkin bir biçimde yönetmelerine olanak sağlayan uzaktan çalışma sistemini kalıcı hale getirme planları yapıyor. Dönemin getirdiği koşullar ile birlikte **artan teknoloji yatırımlarının**, ilerleyen dönemde de artarak devam edeceği öngörülmüyor. Değişen koşullar ile birlikte **Bilgi Teknolojileri iş modellerinin de değişeceğini** söyleyebiliriz.

EY Türkiye olarak içinde bulunduğumuz bu istisnai ve zor dönemde müşterilerimizi ve paydaşlarımızı tüm ulusal ve uluslararası kaynaklarımızla desteklemeyi kendimize hedef belirledik. Raporumuzda «COVID-19 sonrası Bilgi Teknolojilerinin rolü»ne dair sorularımızı Türkiye'nin öncü şirketlerindeki Bilgi Teknolojilerinden sorumlu üst düzey yöneticilere yönelttik. İlgili konular özelinde EY konu uzmanlarının görüş ve değerlendirmelerini aldık ve piyasadaki iyi örnekleri araştırdık. Araştırmamızın sonucunun şirketinize yardımcı olmasını ümit ederiz.

EY Türkiye olarak sizlere bu süreçte gereken her desteği vermeye hazırız. Bu süreci beraberce sağlıklı bir şekilde atlatacağımıza olan inancımız tam.

Saygılarımla



Onur Doğan  
Şirket Ortağı  
CESA Bölgesi Teknoloji ve Dijital Lideri  
onur.dogan@tr.ey.com

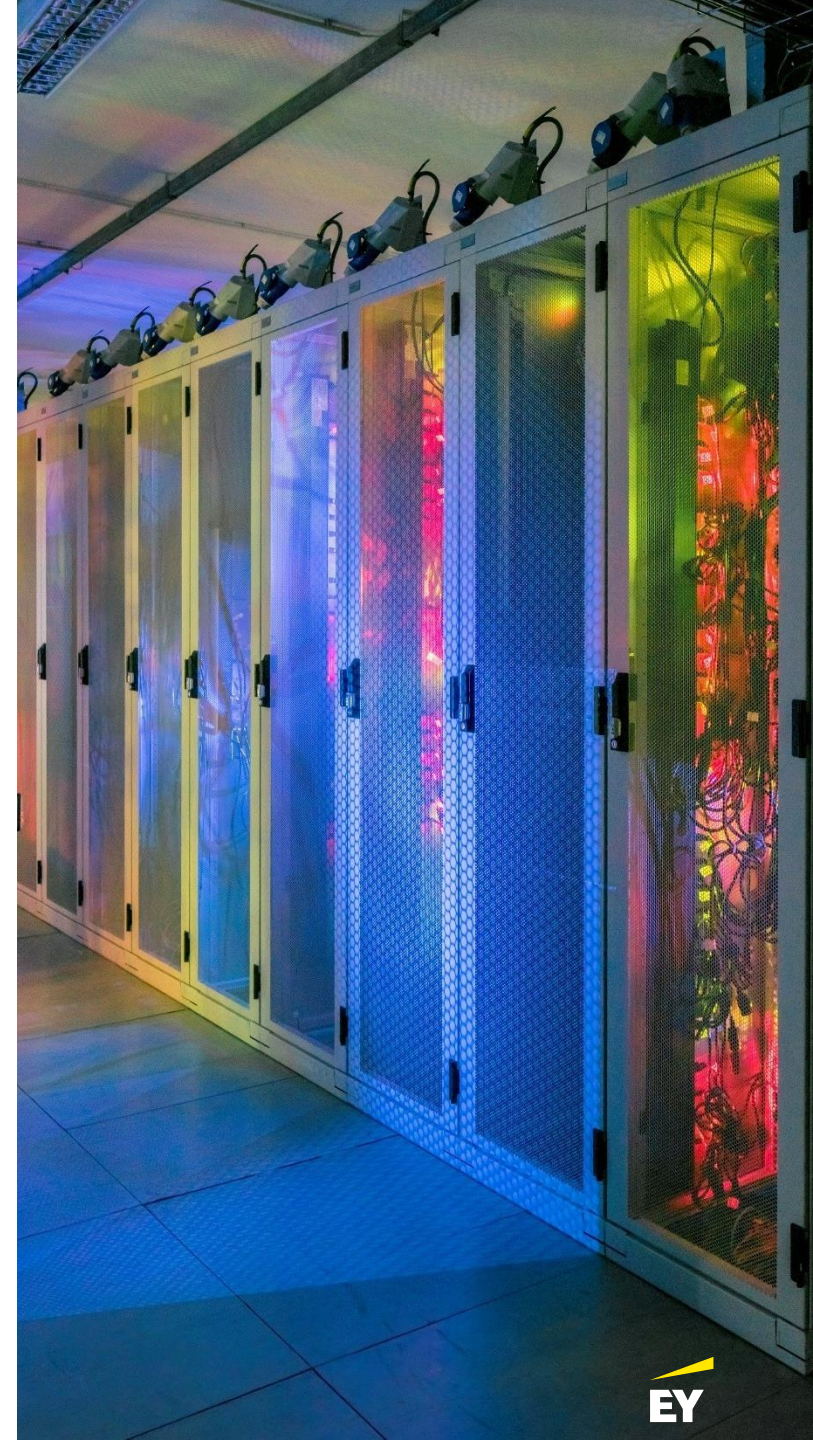
# EY

Building a better  
working world



## İçindekiler

- 3 COVID-19 Etkisiyle Değişim
- 4 Yeni Dünya Düzenine Geçiş
- 5 COVID-19 ve Dijitalleşme
- 6 Uzaktan Çalışma ve Verimlilik
- 8 COVID-19 Sonrası Bilgi Teknolojileri Yol Haritası
- 9 COVID-19 Etkisi ile Teknolojilerin Kullanım Alanları
- 11 Bilgi Teknolojileri Organizasyonel Dönüşümü
- 13 İleriye Bakış
- 14 EY Size Nasıl Yardımcı Olabilir?



## COVID-19 etkisiyle değişim

İş dünyası salgının büyük çaplı bir kesintiye yol açabileceğini düşünüyor. Salgının etkilerini bertaraf edebilmek adına değişim kaçınılmaz

Dünyayı etkisi altına alan, yaşamı durma noktasına getiren COVID-19 salgını kitlelerin gündemini kökünden değiştirdi. Ülkelerin sağlık sistemlerini stres testine tabi tutarak tam kapasite ile çalışmaya, çoğu zaman da kapasitelerinin yetersiz kalmasına sebep olan bu salgın dünya ekonomisinin de depresyona girmesine sebep oldu.

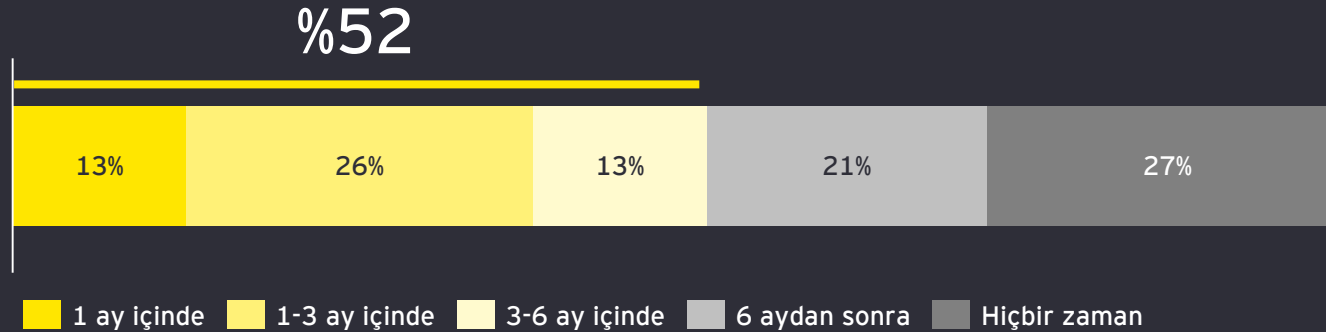
COVID-19 sonrası yapılan araştırmalar gösteriyor ki şirketler iş yapış şekillerinde yıkıcı etkiye sahip değişimin kaçınılmaz olduğu görüşünde. Araştırmaya katılan şirketlerin yarısından fazlası (%52) bu değişimin önümüzdeki altı ay içinde yaşanacağını, %13'ü ise şu anda yaşanmakta olduğunu düşünüyor.<sup>1</sup>

Salgının değişimi zorunlu kılması ile şirketler günü kurtarma amacıyla kısa vadeli stratejilerini hayata geçirdi. Bazıları uzaktan erişime dayalı modellerini devreye alırken, bazıları operasyonlarını geçici bir süre durdurdu, bazıları ise dijital dönüşüm planlarını erkene almak durumunda kaldı.

Hızlı aksiyonlarla kriz ortamını atlatan şirketlerin aklında artık farklı bir soru var: sırada ne var?

### Şirketlerin COVID-19 etkisiyle değişime bakışı açısı

Şirketlerin %52'si iş yapış şekillerinde 6 ay içinde yıkıcı etkiye sahip değişim bekliyor.



## Yeni Dünya düzenine geçiş

Döngüsel ekonomiye olan ilginin artacağı bu yeni dönemde değişimlerin temeli sürdürülebilir teknolojiler olacak

COVID-19 ile birlikte bir çoğumuz uzaktan çalışmayı, sanal öğrenmeyi ve internet üzerinden alışverişi benimsemeye zorlandık. Bu değişimlerin iş yapış şekillerimize ve sosyal yaşamımıza etkisini anlayıp, yeni s-eğrisinin üzerinde kendimize konforlu bir koltuk ayırmayı başardığımızda dönüşümü daha etkili yönetebilmeyi ve sürdürülebilir kılmayı başaracağız.



### Dijital Dönüşüm Hızlanıyor

COVID-19 hem iş dünyası hem de toplumsal yaşam için dönüşümü zorunlu kıldı.



### Küresel Sıfırlamaya Yaklaştık

COVID-19 küresel ekonomiyi bütünüyle yeni bir s-eğrisi oluşturmak zorunda bıraktı. "Al, yap, tüket" üzerine kurulu doğrusal ekonomi, gittikçe sürdürülemez olan toplumsal ve çevresel sonuçlara sebep oluyor.



### Yeni Dünya Düzenini Anlıyoruz

Salgın sayesinde yeni dünya düzenine dair fikrimiz oluştu. Gelecekte şirketler daha kapsayıcı ve daha uzun vadeli değer yaratma konusunda proaktif bir rol almayı tercih edecek.

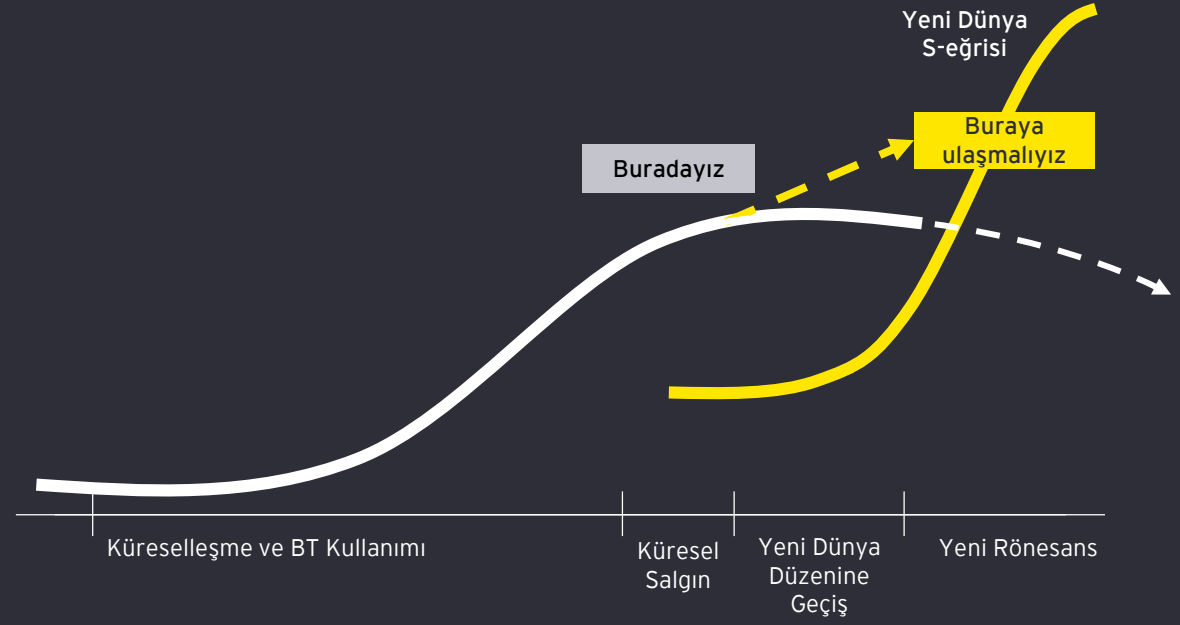
## Yöneticiler ne düşünüyor?

Yöneticilerin %61'i salgının etkilerinin şirketlerinde dijital dönüşümü hızlandırdığı görüşünde.<sup>1</sup>

**%61**

Kaynak: (1) IT Leaders' Response to the COVID-19 Pandemic, IDG, 2020

COVID-19'un etkisiyle, **sürdürülebilir teknolojilerin** ön planda olduğu **yeni dünya düzenine** geçiş öngörülmekte



Kaynak: EY Megatrends, EY, 2020

## COVID-19 ve dijitalleşme

Dijital ortama teması zorunlu kılan küresel salgın, krize uyum sağlamanın tek yolunun dijitalleşme sayesinde olacağını tüm dünyaya ciddi bir şekilde gösterdi

COVID-19 ile birlikte bir çoğumuz uzaktan çalışmayı, sanal öğrenmeyi ve internet üzerinden alışverişi benimsemeye zorlandık. Bu değişimlerin iş yapış şekillerimize ve sosyal yaşamımıza etkisini anlayıp, yeni s-eğrisinin üzerinde kendimize konforlu bir koltuk ayırmayı başardığımızda dönüşümü daha etkili yönetebilmeyi ve sürdürülebilir kılmayı başaracağız.

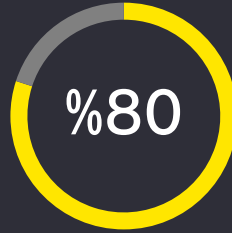
**%68**

Dünya genelinde, üst düzey yöneticilerin %68'i teknoloji altyapılarının çalışanların evlerinden sorunsuzca çalışması için yeterli olduğunu belirtiyor.<sup>1</sup>

Salgın kriz zamanlarında dijital bağlantının toplumsal dayanıklılık için olduğu gibi iş sürekliliği için de kritik olduğunu görmemizi sağladı. Şirketler bir yandan müşteri taleplerini karşılamaya çalışırken diğer yandan da çalışanlarından en etkili şekilde nasıl yararlanabileceklerini düşünmek zorunda kaldılar.

## Tüketici alışkanlıkları yeni düzene adapte oluyor

7'den 70'e herkesin dijital platformları zorunlu olarak kullanışı, tüketici alışkanlıklarının değişmesine neden oldu.



**Türkiye'de;** salgından önce internetten alışveriş yapan kişilerin oranı yalnızca %10 iken, bu oran salgınla beraber %80'lere çıkmış durumda.<sup>2</sup>



**Türkiye'de;** Mart ayında temassız ödeme adeti geçen yıla kıyasla **3 kat artış** gösterirken, **2,5 milyon farklı kart** ilk kez temassız ödemelerde kullanıldı.<sup>3</sup>

Dünya çapında ise temassız ödemeler 2020 yılının ilk çeyreğinde küresel bazda **%40** oranında artış gösterdi.<sup>4</sup>

Kaynak: (1) CIO COVID-19 Impact Study, IDG, 2020; (2) Kovid-19 salgını tüketici alışkanlıklarını da değiştirdi, Anadolu Ajansı, 2020; (3) Mart'ta 3 milyon kart internet ile 2.5 milyon kart da temassız ödeme ile tanıştı, Bloomberg HT, 2020; (4) Mastercard study shows consumers moving to contactless payments for everyday purchases as they seek cleaner, touch-free options, Mastercard, 2020

# Uzaktan Çalışma ve Verimlilik

COVID-19 ile birlikte zorunlu olarak kullanılan uzaktan çalışma uygulaması salgından sonra kalıcı olma sinyalleri veriyor

Fiziki ve sabit bir ofise ihtiyaç duymadan, ofise gelme planı olmadan yapılan; kalıcı bir esnek çalışma modeli olan uzaktan çalışma neredeyse bir günde tüm dünya tarafından kabul gören bir model haline geldi.

## Türkiye'nin önde gelen şirketlerinin COVID-19 öncesi uzaktan çalışma karnesi

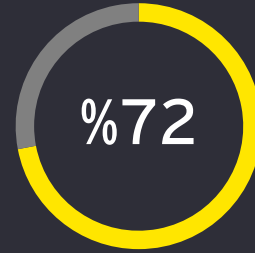


Şirketlerin yalnızca %57'sinde salgın öncesi uzaktan çalışma politikası bulunuyordu.

Soru: Şirketinizde COVID-19 salgını öncesinde yaygın ve yerleşmiş bir uzaktan çalışma uygulaması bulunmakta mıydı?

■ Evet ■ Hayır

## Türkiye'nin önde gelen şirketlerinin COVID-19 ile uzaktan çalışmaya geçişi



Şirketlerin %72'si tüm ofis çalışanları ile birlikte, %28'i ise kısmi olarak uzaktan çalışmaya geçiş yaptı.

Soru: Uzaktan (evden) çalışma uygulamasına geçiş yaptınız mı?

■ Evet, tüm personelimiz geçiş yaptı ■ Evet, kısmi geçiş yaptık ■ Hayır

Kaynak: EY «COVID-19 Sonrası Bilişim Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü» Anketi

## Türkiye'de COVID-19 sonrası uzaktan çalışma uygulaması

**%95**

Çalışmamıza katılan üst düzey yöneticilerin neredeyse tamamı, salgından sonra da uzaktan çalışma uygulamasının devam edeceğini düşünüyor.

Şirketler uzun vadedeki stratejilerini güncellerken uzaktan çalışmanın iş hayatının yeni normali olması da gündem maddeleri arasında yer alıyor.

Salgın boyunca uygulanan bir çok uzaktan çalışma modeli, yeni normalde geçiş ile birlikte hibrit çalışma modeline (yarı uzaktan, yarı ofis) dönüşecek. Hibrit çalışma modelinde fiziki ofisler sadece bir araya gelmenin zorunlu olduğu durumlarda kullanılabilir.

Silikon vadisinde yer alan dünya teknoloji devlerinden bazıları 2020 sonuna kadar uzaktan çalışmayı yeni normal olarak nitelendirirken, bazıları ise salgın sonrası isteyen her çalışanın uzaktan çalışabileceğini şimdiden açıklamış durumda.

Kaynak: EY «COVID-19 Sonrası Bilişim Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü» Anketi

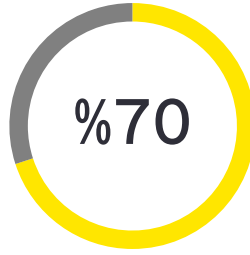


## Uzaktan Çalışma ve Verimlilik

Trafikte kaybedilen sürenin ve ofislerde yaşanan dikkat dağınıklığının uzaktan çalışma düzeninde olmayışı çalışan verimini artıran başlıca faktörlerdir

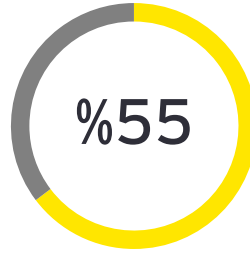
Çalışanlar için uzaktan çalışma uygulaması, salgından korunma yönteminden ziyade üretkenliklerini ve konforlarını artıracakları fırsat haline gelmiştir.

### Uzaktan çalışma uygulamasında çalışan memnuniyeti



**%70**

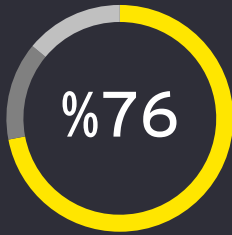
Türkiye'de çalışanların %70'i uzaktan çalışmadan memnun olduğunu belirtiyor.<sup>1</sup>



**%55**

Türkiye'de uzaktan çalışanların %55'i uzaktan çalışmanın kendilerini daha verimli hale getirdiğini belirtiyor.<sup>1</sup>

### Türkiye'de COVID-19 sonrası uzaktan çalışmanın verimliliğe etkisi



**%76**

Üst düzey yöneticilerin %76'sı iş süreçlerinin eskisinden daha verimli olduğunu belirtiyor.

Soru: Uzaktan çalışmak iş süreçleri verimliliğinizi nasıl etkilemektedir?

■ Olumlu ■ Ne olumlu ne olumsuz ■ Olumsuz

Salgının uzaktan çalışma uygulamasıyla ilgili şirketlerin tutumlarını bu denli hızlı değiştirmesinin bir diğer nedeninin bilgi teknolojileri ve gayrimenkul maliyetlerinin azaltılmasına olan etkisi olduğunu söyleyebiliriz.

Ayrıca, üst düzey yöneticilerin **%71'i** de uzaktan çalışmayı maliyet minimizasyonu için bir fırsat olarak gördüğünü belirtti.

Kaynak: EY «COVID-19 Sonrası Bilişim Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü» Anketi

Kaynak: (1) Corona döneminde evden çalışmaya ilişkin Wizsight ve Poltio bir araştırma raporu hazırladı, egirışim, 2020



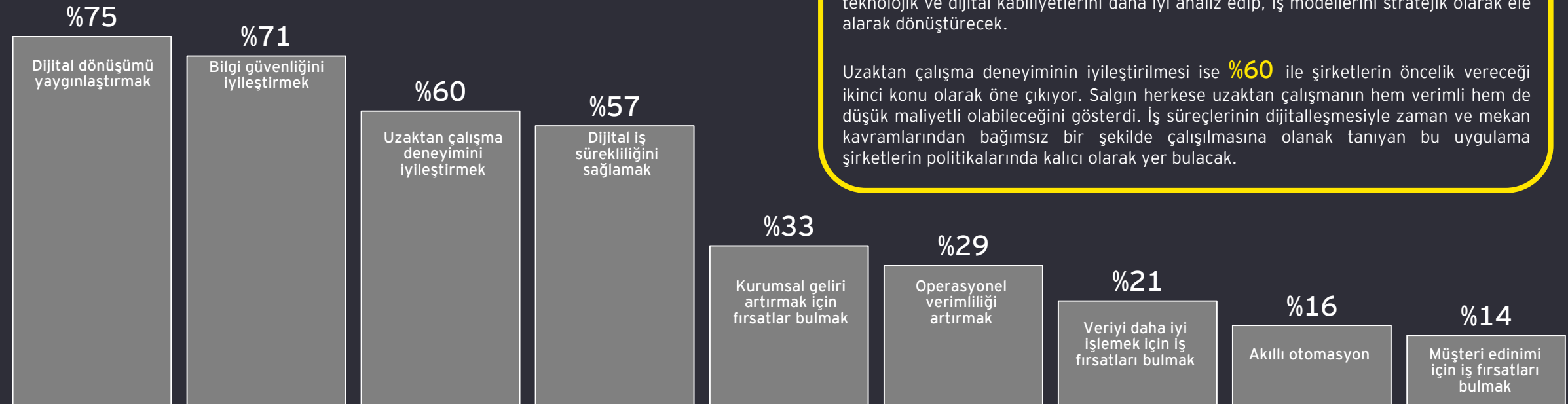
## Bilgi Teknolojileri Yol Haritası

Şirketler iç ve dış müşterilerin ihtiyaçlarına ve değişen taleplerine cevap verebilmek için dijital dönüşüm planlarını hızlandırmayı düşünüyor

Salgın bir anda hayatımıza girdiğinde gerekli altyapıya ve doğru politikalara sahip şirketlerin uzaktan çalışma uygulamalarına zaman kaybetmeden geçiş yapabilmesi sayesinde üretkenliklerini belirli ölçüde devam ettirmeyi başardıklarını söyleyebiliriz.

Şirketlerin zorlanacağı bölüm asıl şimdi başlıyor. Uzun vadede cevaplanması gereken birçok stratejik soru ortaya çıkıyor. Şirket stratejinizi revize edecek misiniz? Gelecek yılın bütçesini nasıl planlayacaksınız? Hangi projeler devam etmeli? Hangi projeler ertelenmeli? Hangi teknolojiye yatırım yapmalı?

### Türkiye'deki şirketlerin COVID-19 sonrası iyileştirme öncelikleri



Yaptığımız araştırmaya göre şirketlerin salgın sonrası öncelik vereceği konular arasında **%75** ile ilk sırada dijital dönüşümü yaygınlaştırmanın yer alıyor. Şirketler teknolojik ve dijital kabiliyetlerini daha iyi analiz edip, iş modellerini stratejik olarak ele alarak dönüştürecek.

Uzaktan çalışma deneyiminin iyileştirilmesi ise **%60** ile şirketlerin öncelik vereceği ikinci konu olarak öne çıkıyor. Salgın herkese uzaktan çalışmanın hem verimli hem de düşük maliyetli olabileceğini gösterdi. İş süreçlerinin dijitalleşmesiyle zaman ve mekan kavramlarından bağımsız bir şekilde çalışılmasına olanak tanıyan bu uygulama şirketlerin politikalarında kalıcı olarak yer bulacak.

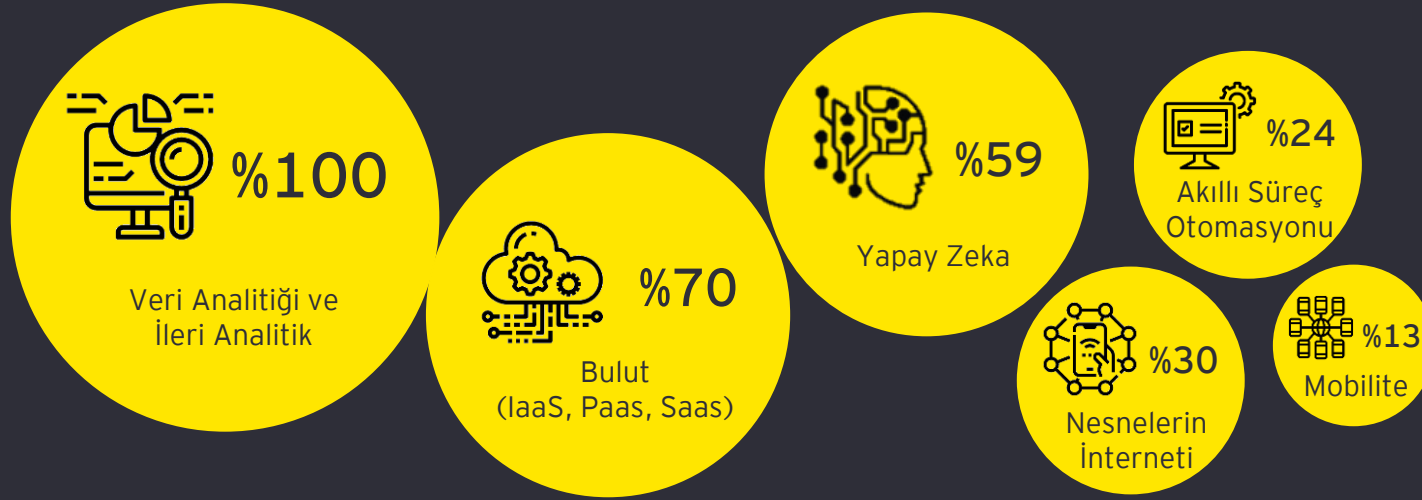
Kaynak: EY «COVID-19 Sonrası Bilişim Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü» Anketi

## COVID-19 Etkisi ile Teknolojilerin Kullanım Alanları

Uzaktan çalışmanın hayatımıza girmesi ile artış gösteren bulut tabanlı sistem yatırımlarının, çalışan deneyimini iyileştirmek, kullanım kolaylığı, maliyet avantajı gibi sebepler ile ilerleyen dönemde de devam edeceği öngörülmüyor

İnsanlığın küresel salgın ile mücadelesinin teknolojilerin gelişimi üzerine oldukça çarpıcı etkileri oldu. **Dijital dönüşüm**, bir süredir firmaların ajandalarında yer edinen önemli bir konu olmakla birlikte, **COVID-19 ile beraber stratejik bir karar olmaktan ziyade bir zorunluluk haline geldi**. COVID-19 öncesinde uzaktan çalışma uygulaması bulunmayan birçok firma, salgın ile birlikte yeni düzene ayak uydurmak mecburiyetinde kaldı. Salgın öncesinde bir kişinin rutin işleri içerisindeki teknoloji kullanım oranı ortalama %15 bandında seyrederken, uzaktan çalışma düzenine geçilmesi ile bu oran neredeyse %100'e yükseldi.<sup>1</sup>

Türkiye'nin önde gelen firmalarının Bilgi Teknolojileri liderlerine, önümüzdeki 2 yıl içerisindeki yatırım planlarını sorduğumuzda;



Kaynak: EY «COVID-19 Sonrası Bilişim Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü» Anketi

- İlk sırada **bütün firmaların odağında** bulunan **veri analitiği ve ileri analitik** yatırımlarının
- İkinci sırada **uzaktan çalışma düzenine geçmesiyle** artış gösteren **bulut tabanlı sistemlerin**,
- Üçüncü sırada ise **yapay zeka** teknolojisinin geldiğini gözlemledik.

Kullanılan teknolojilerin artışı ile birlikte **siber riskler** de artış göstermiştir. İlerleyen dönemde uzaktan çalışma ile birlikte teknoloji kullanımının da artacak olması ile kurumlar, siber risklere karşı önlem almak amacıyla **kimlik avı e-postalarını tanıma ve bunlardan kaçınma konusunda iç iletişimi sağlamalıdır**. İnternete bağlı cihazların ve internet üzerinden veri alışverişinin artması ile kişilerin uzaktan çalışırken genel ağ bağlantılarını ve kişisel aygıtlarını kullanma ihtimalinin olması sebebiyle şirketler alınacak güvenlik önlemlerinin takibini tutarlı, kapsamlı ve merkezi bir biçimde sürdürmelidir.

Kaynak: (1) Zoom, Microsoft Teams, and Slack Have Exploded Due to the COVID-19 Pandemic. Can They Hold onto This Growth?, GLG, 2020

## COVID-19 Etkisi ile Teknolojilerin Kullanım Alanları

Anlık veri toplama ve işlemenin öneminin salgın döneminde daha da anlaşılması ile, şirketler uzun vadeli değer yaratmak için veri analitiği ve ileri analitik yatırımlarını artırıyor



### Veri Analitiği ve İleri Analitik

COVID-19 salgını temel grafiklerin, ısı haritalarının, virüsün yayılmasına dair analizlerin ve projeksiyonların önemini toplum olarak görmemizi sağladı. Veri analizi herkes tarafından ihtiyaç duyulan bir kavram haline geldi.

Avrupalı şirketlerin **%56'sı** COVID-19 krizine rağmen 2020 yılı veri analitiği ve ileri analitik yatırımlarını artıracaklarını söylüyor.<sup>1</sup>

Sürekli değişen kriz ortamlarında şirketler, değişen ortamın yapısını, mevcut durumlarını anlamak ve bu denli bir değişimin içindeyken nasıl bir stratejiyle ilerlemeleri gerektiğini planlamak zorundalar. **Müşteri davranışını tahmin etmek, tedarik zincirlerini optimize etmek, gelir/gider tahminin değişen şartlara uygun olarak sürekli güncellemek** şirketlerin veri analizinden destek aldığı konuların başında geliyor. Şirketler yeni dünyaya adapte olma yolunda ilk olarak mevcut durumlarını analiz edip COVID-19 sonrası daha güçlü ve daha çevik olabilmek için gelecek stratejilerini belirlemeyi hedefliyor.



### Yapay Zekâ

Toplanan veriyi herhangi bir insan beyninden daha hızlı analiz eden ve anlamlandıran yapay zeka teknolojisi gerek salgını daha oluşmadan tespit etmesi gerek hastalıkların doğru teşhis oranını artırması sayesinde insanlığa sayısız fayda sağlayacak. EY Türkiye ve Microsoft işbirliği ile 2019 yılında yapılan araştırmaya göre araştırmaya katılan şirketlerin %80'i yapay zekanın üst yönetim seviyesinde önemli bir gündem maddesi olduğunu belirterek yapay zekanın önemini vurgulamıştı.<sup>2</sup> Salgın öncesi dönemde de oldukça heyecanlandırıcı bir konu olan yapay zekanın, COVID-19 etkisiyle küresel pazar büyüklüğünün **%42** bileşik yıllık büyüme oranı ile artarak **2025 yılında 17,4 milyar dolara yükselmesi** bekleniyor.<sup>3</sup>



### Bulut Bilişim

Salgın öncesinde şirketlerin büyük çoğunluğu güvenlik riskini azaltmak amacıyla yerinde çözümler kullanmayı tercih etmekteydi. COVID-19 ile beraber bulut tabanlı çözümler, bu konu ajandalarında bulunmayan Bilgi Teknolojileri liderlerinin bile bir yatırım önceliği haline geldi.

Dünya genelinde şirketlerin **%40'ı** küresel salgının bulut bilişime geçişi hızlandırdığı görüşünde.<sup>4</sup>

Çalışanların farklı konumlardan işlerini yürütmeye başlaması ile birlikte iş birliği ve iletişim araçlarına olan talep ve ihtiyaç bu dönemde oldukça arttı. Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Cisco Webex, Slack gibi uygulamalar karşılaşılan bu zorlu süreçte hızlı ve kolay erişim sağlamak adına ücretsiz erişim seçenekleri sundu. Bu dönemde;

- Microsoft Teams'in 20 milyon olan aktif kullanıcı sayısı, Mart ayında 32 milyona ulaştı. Ardından **1 hafta içerisinde 12 milyon artarak 44 milyona yükseldi.**<sup>5</sup>
- Zoom'un 10 milyon olan günlük kullanıcı sayısı, Nisan ayına 200 milyona ulaştı.<sup>6</sup> Ardından bu sayı **3 hafta içerisinde %50 artarak 300 milyon kullanıcıya yükseldi.**<sup>7</sup>
- Webex Teams üzerinden gerçekleştirilen mesajlaşma Şubat ayına kıyasla **%35 arttı.**<sup>8</sup>
- Google Meet'in, Mart ayında **%60 büyümesi** ile **toplam toplantı süresi 2 milyar dakikaya yükseldi**, uygulamaya olan talep Ocak ayına kıyasla 25 kat arttı.<sup>9</sup>
- Skype kullanıcı sayısı Mart ayında bir önceki aya kıyasla **%70 artış** ile 40 milyona ulaşırken, toplam **konuşma süresi** aynı dönemde **%220 arttı.**<sup>10</sup>



### Nesnelerin İnterneti

Hızlı bir şekilde ve geniş çaplı veri toplanmasını sağlayan nesnelerin interneti teknolojisi küresel pazar büyüklüğünün COVID-19 etkisiyle **%14** bileşik yıllık büyüme oranı ile artarak **2021 yılında 243 milyar dolara ulaşması** bekleniyor.<sup>2</sup>

Kaynak: (1) Big Data and Analytics in the COVID-19 Era, IDC, 2020; (2) Ortadoğu ve Afrikada Yapay Zeka, EY Türkiye & Microsoft, 2019; (3) Enterprise Artificial Intelligence Market, Market Research Engine, 2020; (4) Survey reveals COVID-19 driving cloud adoption, MariaDB, 2020; (5) Number of daily active users (DAU) of Microsoft Teams worldwide as of April 30, 2020, Statista, 2020; (6) Zoom daily users rise by 50% in 3 weeks due to coronavirus outbreak, Nairametrics, 2020; (7) Top Apps Worldwide for April 2020 by Downloads, SensorTower, 2020; (8) COVID-19's Long-term Impact on Remote Work and Learning, No Jitter, 2020; (9) Video Conferencing Technology: Helping Businesses Thrive Amid COVID-19 Outbreak, LeewayHertz, 2020; (10) Microsoft Teams Has Seen A 775% Rise In Users In Italy Because Of COVID-19, Forbes, 2020; (11) Covid-19 Impact on Internet of Things (IoT) Market, Markets and Markets, 2020

## Bilgi Teknolojileri Organizasyonel Dönüşümü

Bilgi Teknolojileri bünyesinde değişen teknolojiler ile aynı doğrultuda ihtiyaç duyulan yetkinlikler ve iş modelleri de değişiyor

Bilgi Teknolojilerinden sorumlu üst yönetim liderlerinin;

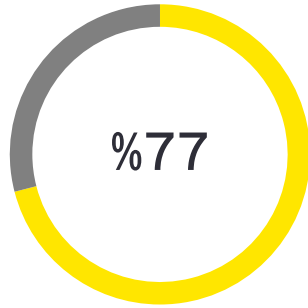
- % 29'u mevcut Bilgi Teknolojileri yetkinliklerini destekleyecek araç ve varlıkların,
- % 29'u Bilgi Teknolojileri değerlerinin kurum içerisinde iletişiminin nasıl yapıldığının,
- % 28'i mevcut Bilgi Teknolojileri stratejisinin,
- % 27'si ise ihtiyaç duyulan yetkinliklerin ve değerlerin

COVID-19 salgınının bir sonucu olarak Bilgi Teknolojileri organizasyonunda en çok değişime uğrayan unsurlar olduğunu belirtiyor.

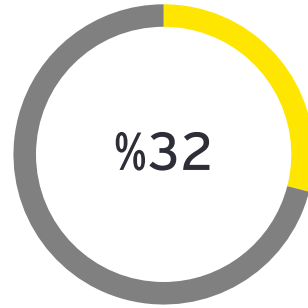
Kaynak: Executive Pulse: The Workforce of the Near Future, Gartner, 2020

Yeni normalden etkilenen iş yapış şekilleri sonucunda değişen süreçlere ve kullanılan araçlara paralel olarak ihtiyaç duyulan yetkinlikler de farklılaşıyor. Farklı teknolojilere yapılacak yatırımlar sonucunda, şirketler ihtiyaç duyulan yeteneği kurum içerisine çekmek ve mevcut yeteneklerini bu doğrultuda geliştirmek için yetenek yönetim yaklaşımlarını geliştirmeyi hedefliyor.

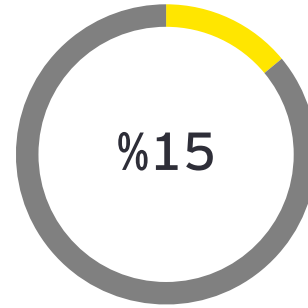
Türkiye'nin öncü kuruluşları dijital dönüşüm sürecini hızlandıracak değerlerin şirkete kazandırılması konusunda...



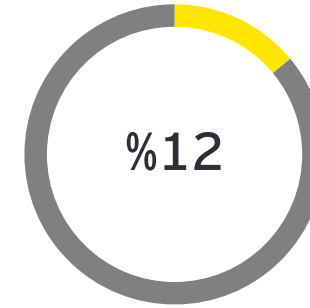
Yatırım yapılması gereken alanları tespit etmek için GAP analizi ile personelin ihtiyaçlarını tespit ediyor.



Dijital dönüşüm için doğru yeteneği kazanmak adına yeni bir işe alım stratejisi deniyor.



Personeli yeni ve ilgili beceriler öğrenmek konusunda cesaretlendirmek için yeni teşvikler tasarlıyor.



Tüm personel için zorunlu yeni eğitim programları planlıyor.

Kaynak: EY «COVID-19 Sonrası Bilişim Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü» Anketi

Özellikle teknoloji alanında doğru yeteneğin bulunmasının ve elde tutulmasının oldukça zorlu bir süreç olduğu göz önünde bulundurulduğunda; şirketlerin ihtiyaç duydukları yeteneğe buldukları konumdan bağımsız olarak erişim sağlayabilmesi uzaktan çalışmanın yarattığı bir fırsat niteliğindedir. Üstelik bu kişilere daha esnek bir çalışma ortamı sağlanması ile çalışan memnuniyeti ve performansı artacaktır.

# Bilgi Teknolojileri organizasyonel dönüşümü

Daha çevik ve modüler yaklaşımlar önümüzdeki dönemin trendleri arasında yer alıyor

Yeni normal ile ihtiyaç duyulan yetkinliklerin değişmesinin yanı sıra Bilgi Teknolojileri organizasyon yapılarında da çeşitli değişimler olabileceğini öngörüyoruz. Artık daha hızlı hareket eden, maliyetleri gözetirken proaktif aksiyonlar alabilen ve bütün bunları yaparken artan teknoloji ihtiyaçlarına cevap verebilen ekiplere ihtiyaç duyuluyor.

## Çevik Organizasyon

Değişen koşullara hızlı tepki verebilme yeteneği çevik yaklaşımı benimsemiş şirketlerin ortak özelliğidir. Çevik dönüşümden geçen organizasyonlar değişimlere sadece hızlı tepki vermekle kalmayıp, bu durumu yaratıcı bir şekilde lehlerine çevirerek müşterileri için değer yaratabilme yeteneğine sahiptir. Değişime uyum sağlama ve başarılı olmanın yeni normal olduğu durumda, **çevik yönetim bir tercihten ziyade zorunluluk olarak iş yapış şekillerimizde yer alacak.**

## Ortak Hizmetler

İçinde bulunduğumuz zorlu dönemden birçok firmanın finansal olarak etkilenmesi sonucunda, maliyet yönetimi her zamankinden daha kritik bir hal aldı. Ortak Hizmetler (Shared Services) yapılanması ile maliyetlerinin etkin bir şekilde yönetilebilmesi mümkün. Bu yapılanma sayesinde **18 ile 36 ay arası bir sürede hizmet maliyetleri %15 ile %20 arasında azaltılabilir**, hatta tasarruf oranı %25'e kadar çıkabilir.<sup>1</sup>

## Mikro Takımlar

Mikro servis mimarisi üzerine kurulu olan mikro takımlar yapısı **çeviklik, esneklik ve ölçeklenebilirliğin** sağlanması konusunda oldukça faydalıdır. Mikro takımlar, iş süreçleri ve uygulama mimarisi göz önünde bulundurularak maksimum değeri sunacak şekilde şekillendirilir. Özellikle ölçeklendirmenin önemli bir unsur olduğu bulut tabanlı sistemler mikro takım yapılanması ile daha kolay ve etkin bir şekilde yönetilebilir.

## Mükemmeliyet Merkezleri

Mükemmeliyet Merkezi; farklı birimlerden gelecek aynı veya farklı konulardaki (Örneğin: Robotik Süreç Otomasyonu) taleplerin, **belirlenen politika ve süreçler doğrultusunda, ilgili havuzlarda toplanması, önceliklendirilmesi ve hayata geçirilmesinden sorumludur.** Ortak Hizmetler yapılanmasından farklı olarak, gelen taleplerin hayata geçirilmesinin yanı sıra **iş birimlerindeki potansiyel fırsatların belirlenmesi** konusunda kaldıraç görevi üstlenir. Belirlenen anahtar performans göstergeleri ile geliştirmelerin takibini yapabilir. Hizmet verdiği alandaki **tüm talepleri bir bütün olarak değerlendirebilir ve fizibilite çalışmaları neticesinde talepleri önceliklendirerek hayata geçirebilir.**

## İleriye bakış

Günümüzün hızla değişen dünyasında iş sürekliliğinin sağlanması iş birliği içerisindeki üretken, yenilikçi ekiplerle ve esnek, güvenli, ölçeklenebilir araçların kullanımı ile mümkün



### Bilgi Teknolojileri stratejinizi güncelleyin

Bilgi Teknolojileri organizasyonunuzu ve altyapınızı gözden geçirin, mikro takım yapılanması ile otonom takımlar oluşturun.



### Dijital stratejilerinizi gözden geçirin

Büyük dijital programları çevik iş yapış şekli ile granüler yapıda yönetin. Dijital stratejinizi günün şartlarına göre esnek hale getirin. Değer ve etki odaklı inisiyatifleri önceliklendirin.



### Müşteri beklentilerini karşılama konusunda proaktif davranın

Değişen müşteri alışkanlıklarını sürekli takip edebileceğiniz kanalları oluşturun. İhtiyacı karşılayabilmek için gerekli teknoloji altyapısını kurgulayın.



### Akıllı otomasyon fırsatlarını değerlendirin

Hızla değişen dünyaya ayak uydurabilmek, mali verimlilik sağlayabilmek ve çalışanları daha stratejik görevlerde konumlandırabilmek adına akıllı otomasyon sistemlerini mevcut iş süreçlerine uyarlayın, mükemmeliyet merkezi yapısı ile yetkinlik konsolidasyonu sağlayıp tüm kuruma hizmet verin.



### İnovasyonu destekleyin

İş birimlerini yenilikçi ve sürdürülebilir iş modelleri üretme noktasında esnek teknolojik çözümler ile destekleyin.



### Uzaktan çalışma metodunuzu belirleyin

Uzaktan çalışma yapısını orta ve uzun vadeye yayacak aksiyonlarınızı alın.

Uzaktan çalışmanın getirdiği riskleri minimize etmek için gerekli prosedürleri belirleyip standartlaştırın.

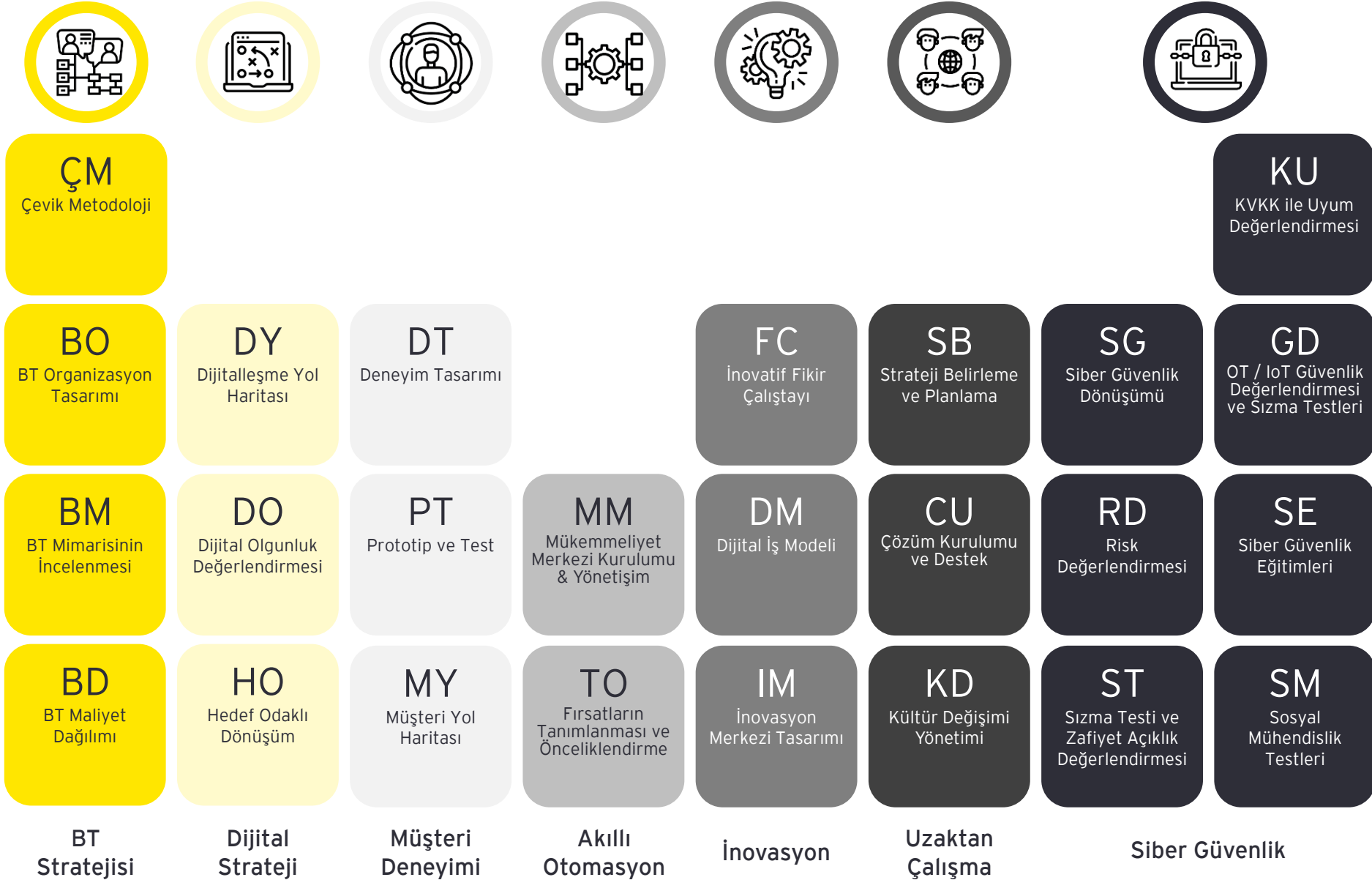


### Siber risklere karşı güvenlik önlemlerinizi alın

Artan dijitalleşme ile gelen siber risklere karşı yenilikçi iş modellerinin sürdürülebilirliğini sağlayacak siber güvenlik önlemlerinizi alın.

## EY size nasıl destek olabilir?

Engin deneyim ve tecrübeli ekibimiz ile sizlere dijital yol haritasının oluşturulmasından organizasyonel değişime, siber güvenlikten müşteri deneyimi tasarımına kadar kurumunuzun ihtiyaçları konusunda birçok alanda destek verebiliriz



## Bize Ulaşın

Araştırmamız çerçevesindeki ilgili unsurlar için EY liderlerimize danışabilirsiniz

### EY Liderleri



#### Gökhan Gümüşlü

şirket Ortağı  
CESA Bölgesi Danışmanlık Hizmetleri Lideri  
onur.dogan@tr.ey.com



#### Onur Doğan

şirket Ortağı  
CESA Bölgesi Teknoloji ve Dijital Lideri  
onur.dogan@tr.ey.com



#### Ümit şen

şirket Ortağı  
Siber Güvenlik Hizmetleri Lideri  
umit.sen@tr.ey.com



#### Mehmet Gülez

Yardımcı şirket Ortağı  
İnovasyon Lideri  
mehmet.gulez@tr.ey.com

### Araştırma Ekibi



#### Mert Özgür

Müdür  
Dijital Strateji ve Dönüşüm  
mert.ozgur@tr.ey.com



#### Gökhan Murtezaoğlu

Müdür  
Dijital Strateji ve Dönüşüm  
gokhan.murtezaoglu@tr.ey.com



#### Hakan Mutlu

Kıdemli Danışman  
hakan.mutlu@tr.ey.com



#### Meriç Tansi

Danışman  
meric.tansi@tr.ey.com





EY | Assurance | Tax | Strategy and Transactions | Consulting

#### EY Hakkında

EY bağımsız denetim, vergi, kurumsal finansman ve danışmanlık hizmetlerinde bir dünya lideridir. Anlayışımız ve kaliteli hizmetlerimiz dünya ekonomisi ve sermaye piyasalarında güvenin oluşmasına katkıda bulunmaktadır. EY, güçlü yönetim ekibiyle tüm paydaş gruplarına verdiği sözleri yerine getirmekte ve bu şekilde çalışanları, müşterileri ve içinde yer aldığı diğer çevreler için daha iyi bir çalışma hayatı oluşturulmasında önemli bir rol üstlenmektedir.

EY adı küresel organizasyonu temsil eder ve Ernst & Young Global Limited'in her biri ayrı birer tüzel kişiliğe sahip olan, bir veya daha çok, üye firmasını temsil edebilir. Sınırlı sorumlu bir Birleşik Krallık şirketi olan Ernst & Young Global Limited müşteri hizmeti sunmamaktadır. Daha fazla bilgi için lütfen ey.com adresini ziyaret ediniz.

© 2020 EY Türkiye.  
Tüm Hakları Saklıdır.

Sadece genel bilgi verme amacıyla sunulan bu yayın muhasebe, vergi veya diğer profesyonel hizmetler alanında geçerli bir kaynak olarak kullanılması amacıyla hazırlanmamıştır. Belirli bir konuya ilişkin olarak ilgili danışmana başvurulmalıdır.

ey.com/tr  
vergidegundem.com  
facebook.com/ErnstYoungTurkiye  
instagram.com/eyturkiye  
twitter.com/EY\_Turkiye

