

PSM

PAYMENT SYSTEMS MAGAZINE

TEMMUZ 2015 / SAYI: 51 / FİYATI: 10 TL

www.psmmag.com

BÜTÜN e'LERİNİZ BU EKİBE EMAN



Dijitalde bugünün trendleri yarının fırsatları

**E-KAMPÜS =
5N 1BD**
Bu formülü
çözen kazanır

ISSN: 2148-8983
9 772148 898306

BIG DATA

Üniversiteler, ▶ kamu kuruluşları, bankalar için ▶ E-KAMPÜS DEVİRİMİ

İsim babası Etisan olan ve üniversitelerin yüzde 90'ı, kamu kurumlarının da yüzde 50'si tarafından kullanılan "e-kampüs" sisteminin yararları saymakla bitmiyor. Etisan Genel Müdürü Mert Özgün, 2 bin öğrencinin öğle yemeği yediği bir üniversitede sadece yemekhanede yılda 400 bin liralık kayıp kaçağın önlenebileceğine dikkat çekiyor...

ABDULLAH ÇETİN - acetin@psmmag.com

Z

Orlu bir üniversite seçme ve yerleştirme sınavı maratonu daha sonuçlandı. Pek çok aile için endişe, korku geride kaldı. Şimdi öğrencileri, ebeveynlerini daha tatlı bir telaş sarmış durumda. Üniversitede onları bambaşka bir hayat bekliyor.

Öğrenci, ailesinin yaşadığı şehirde değilse üniversitenin yurdunda, yatakhaneinde kalacak. Üniversitenin yemekhanesinde yemek yiyecek, arabası varsa üniversitenin otoparkına bırakacak, üniversitenin kütüphanesini, spor salonlarını kullanacak...

Peki üniversite tüm bu olanakları öğrencilerine optimum şekilde nasıl sunabilir? Haksızlıkların, kayırmaların, suiistimallerin önüne nasıl geçebilir? Tüm bu hizmetlerin maliyetünün devlet ve öğrenci arasındaki paylaşımı nasıl oluyor? Bankalarla, ilgili finansman kurumlarıyla iletişim, işleyiş nasıl yürüyor?

Sorular o kadar çok ki... En iyisi bunları uzmanına soralım. Başta üniversiteler olmak üzere bakanlıklara, bakanlıklar bünyesindeki kamu kurum ve kuruluşlarına e-kampüs hizmeti veren, Ankara merkezli Etisan'ın Genel Müdürü Mert Özgün ile bu sistemin çıkış noktasını, işleyişini, ilgili kesimlere faydalarını konuştuk...

Üniversitelerde ödeme sistemi kurma fikri nereden aklınıza geldi?

Öncelikle Etisan olarak üniversitelerdeki bu sisteme biz "e-kampüs" adını verdik. Kısa sürede benimsendi ve bizim dışımızda da bu tür projelerin genel ismi oldu. Aslına bakılırsa biz biraz da bu sistemi kurmaya zorlandık. İlk olarak Ankara Üniversitesi, 2002 yılında yemek ücretlerini adil ve doğru şekilde toplamakta zorlandığını bize ilemiş, bunun için bir sisteme ihtiyaç duyduğunu belirtmişti...

Üniversitelerde neden böyle bir sisteme ihtiyaç duyuluyor?

Biliyorsunuz, devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilerin ve kamu sektöründe çalışanların yemek ücretlerinin bir kısmı devlet tarafından sübvansede ediliyor. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 212'nci maddesi uyarınca devlet memurlarına yiyecek yardımı yapılıyor. Kamu üniversitesi öğrencileri de aynı kapsamda.

İsterseniz bunu bir örnekle açıklayayım. Bir üniversitede yemek ücreti 6 TL olsun. Bunun 1.5 TL'si öğrenci tarafından ödenirken, 4.5 TL'si devlet tarafından sübvansede ediliyor.

Kamu personeli içinse ise sabit bir oran yok, personelin ek göstergesine göre hesaplanıyor. Örneğin, bir kamu kurumu yemek hizmetini kişi başı 11 TL'ye satın alıyor. Bu bedelin bir kısmı memur, bir kısmı da devlet tarafından karşılanıyor. Ek göstergesi 2200 olan bir memur 3.25, 3600 olan bir memur ise 4.5 TL'yi kendi cebinden yemek ücreti olarak ödüyor. Ek göstergesi 2200 olan memur için kurum devlet hazinesinden 7.25 TL alıyor ve bunları yemek firmasına ödüyor.

Peki e-kampüs sistemlerini kullanmayan yerlerde işler nasıl yürütülüyor?

Bu işleyiş, sistem olmayan yerlerde halen fiş satışı şeklinde çağ dışı bir uygulamayla yürütülüyor. Kayıt yok, geriye dönük bir araştırma ihtimali yok, kural yok, takip eden yok, rapor yok... Belli yemek bedelleri üzerinden fişler basılıyor ve para karşılığı personele veya öğrencilere satılıyor. Ama bu sistem suiistimale çok açık ve çok tehlikeli.

Neden?

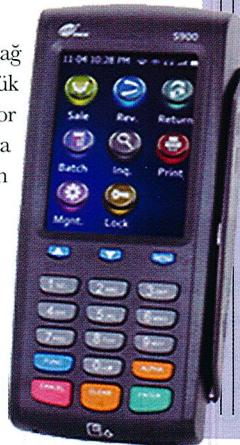
Çünkü hiç kimse para yüzünden zan altında kalmak istemez. Sistem kurmadan önce birçok kurumdan aldığımız geri dönüşler; kasa açıkları oluştuğu, büyük sıkıntılar hatta kavgalar yaşandığı yönündeydi. Bu elbette çalışanın da canını sıkıyan bir durum. Bu paralar her kurum tarafından

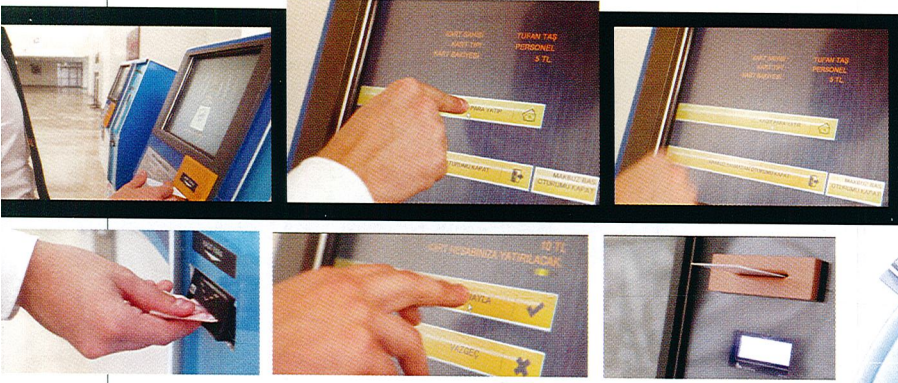


Mert Özgün

E-KAMPÜS SİSTEMİ HANGİ BİLEŞENLERDEN OLUŞUYOR?

- ➔ E-kampüs aslında çok karmaşık bir sistem. Başlıca bileşenlerini yemekhane ödeme sistemi, para tahsilat noktaları, kartlı geçiş sistemi, güvenli geçiş noktaları, kamera güvenlik sistemi, araç geçiş ve otopark sistemi, emanet dolap sistemi ve kütüphane sistemi olarak sıralamak mümkün.
- ➔ Bu bölümlerin tamamı bir "akıllı kart" (kimlik kartı) ile yönetiliyor. Yine tüm bu sistemler birbirleriyle entegre çalışıyor; ortak bir kullanıcı ve raporlama arayüzüne sahip. Üniversitenin personel ve öğrenci sistemlerine entegre olarak tüm güncellemeleri ve veri alışverişini yapabiliyor.
- ➔ E-kampüs ödeme sisteminde ana yazılım dışında tercihe göre farklı "para yükleme" ve "para harcama" yöntemleri kullanılıyor. Yükleme için otomatik işlem yapan kiosklar veya manuel yükleme noktaları var. Harcama içinse turnikeler, fiş kabul noktaları ve/veya manuel POS'lar tercih edilebiliyor.





tutanak alınarak, kurumun belirlediği bir banka hesabına yatmak zorunda. Her gün bu işlemin yapılması çok zor; kişi toplanan parayı ne yapacak, nasıl saklayacak, kurumda bir kasaya mı koyacak yoksa cebinde mi taşıyacak. Üstelik bunlar işin en masum sıkıntıları...

Başka ne gibi sıkıntılar olabilir ki?

Maalesef bu konuda hem iyi niyetli hem de kötü niyetli senaryolar var. Bu konuda size iki örnek vereceğim.

İlki, diyelim ben bir öğretim üyesiyim ve gişede fiş satan "X" abiyle de çok samimiyiz. Aynı servisteyiz, beni çok seviyor, oğluyla ilgili de bana akıl soruyor. 3.20 TL'lik fiş almam gerekirken bana her seferinde 1 TL'lik öğrenci fişi veriyor, ben de onunla yemek yiyorum. "Allah razı olsun" diyorum, bana ayda 48.4 TL'lik kıyak yapıyor, bir ay da iznim var, yılda eder 580 TL. "X" abi 300 kişiye bu kıyağı yaparsa -ki 20-30 bin nüfuslu bir üniversitede lafi bile olmaz- yılda 174 bin 240 TL yapar. "Peki kime zarar var" diyeceksiniz; size, bana,



E-KAMPÜS:

► 5N

1BD

NE? NE ZAMAN? NEREDE? NASIL? NEDEN? BIG DATA?

NE?

Elektronik donanımlar aracılığıyla işlemleri dijital hale getirerek kampüs içi kontrol ve denetimin sağlanması.

NE ZAMAN?

1950'lerden günümüze kadar gelen kart teknolojileri, kampüsleri "akıllandırmaya" manyetik kartlarla başladı. Proxy, mifare, biyometri, desfire ve son olarak NFC teknolojisi e-kampüse yeni yönler oluşturan mihenk taşları oldu.

NEREDE?

Üniversiteler

Kamu kurum ve kuruluşları

Hastaneler
Spor kompleksleri
Özel sektör kuruluşları
Müzeler
Tatil köyleri
Şantiyeler
Tema parkları

NASIL?

Kampüs içinde her ihtiyaca yönelik çözüm var. Geçiş kontrolü, yemekhane, fotokopi, otopark, toplu taşıma, alışveriş, sadakat, kütüphane, spor kompleksi, sistem log-in, elektronik dolap, devam takip, konaklama...

NEDEN?

Nakit paranın dolaşmadığı bir kampüs ve inisiyatifin insanlara değil sistemlere yüklenmesi suretiyle hızlı veri akışı ve güçlü kontrol mekanizmasının mevcut olduğu bir yapı ihtiyacı...

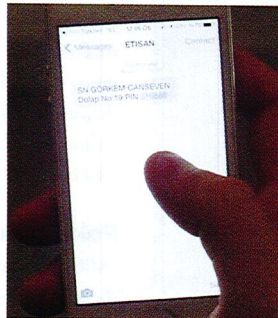
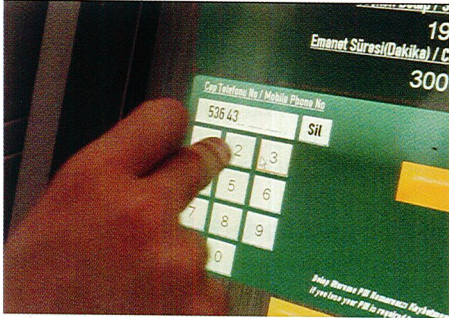
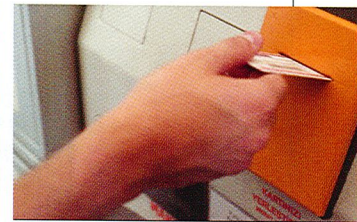
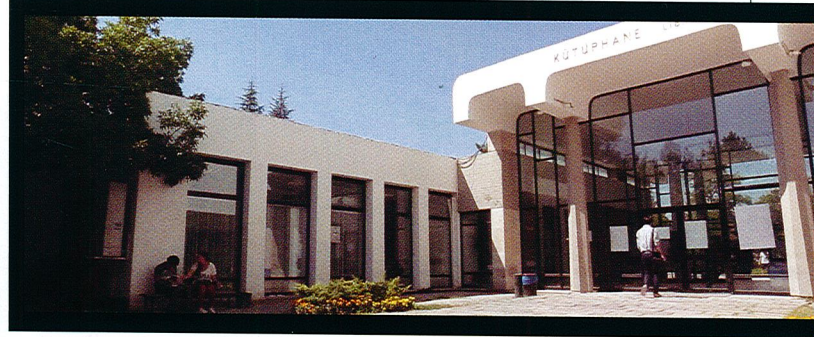
BIG DATA?

Evet, yanlış okumadınız. Bu konuya yatırım yapanından emek verenine herkesin çok önem verdiği gizli gündem "big data"... Veri analitiği, dünya çapında çok önemli bir bilim dalı haline geldi. McKinsey tarafından 2011 yılında hazırlanan rapora göre, "big data" (büyük veri)

herkese... Bu paralar devlet tarafından ödeniyor. Neyle? Orası malum, sizlerin bizlerin ödediği vergilerle. Ama tamamen iyi niyetli, masumane bir hareket...

İkinci örneğim kötü niyetlilik üzerine. Diyelim ki bu kez ben yemek şirketinin bir personeliyim ve diğer gişedeki "Y" abiyle muhabbeti kurmuşum. İnsanız hepimiz, bir süre sonra herkesin bir zayıf noktası, bir zaafi bulunur. Yemek saati geçtikten sonra muhabbet için "Y" abinin yanına gidiyorum ve soruyorum: "Bugün kaç kişiye 1 TL'lik fiş sattın?" "2 bin" diyor. Peki kaldı mı koçan? "500 tane daha var." "Abi" diyorum, "Bu 500 tane koçanı bana 2 TL'den satsana. 1 TL üniversiteye, 1 TL sana, kimseinin zararı yok, hesap soracak da yok, ne olacak" diyorum. "Y" abi "Akşam akşam temiz 500 TL. Vay be, dediği de doğru, üniversiteyi kazıklamıyorum, bir şey yapmıyorum" diyor ve anlaşmayı kabul ediyor. Bunu haftada en az 3 kere yapıyorlar; "Y" abi yıl sonunda 54 bin TL'ye gidip kendine ikinci el ama güzel bir araba alıyor. Peki benim kazancım ne? Neden 1 TL'lik fişe 2 TL verip alıyorum. İşte şeytanlık burada. Ben ihaleyle üniversiteden yemek hizmetini 10 TL'ye almışım, fişleri topluyorum ve verdiğim fiş kadar üniversiteden 10 TL alıyorum. Normalde 2 bin öğrenci gerçekten yemek yedi, yani 2 bin kişilik yemek yapıldı ama üniversiteye 2 bin 500 kişi yemek yenmiş gibi fiş verildi ve karşılığında 25 bin TL hakediş yapılıyor. Burada hiç yemek yapmadan 5000 - 1000 = 4000 TL kazanç elde ediyorum.

Düşünün, günde devleti 4 bin 500 TL zarara uğrattıyorlar. Haftada 3



ülke ekonomileri üzerinde önemli bir role sahip olacak. Öyle ki big data kullanımı sayesinde ABD'de sağlık harcamalarında yüzde 8 azalma sağlanabileceği tahmin ediliyor.

Birçok bankanın bu konuya son 5 yıldır ciddi yatırımları var. Geleneksel yöntemler bu sektördeki yüklü miktardaki verinin yönetilmesi için gerekli ihtiyaca cevap veremiyor. Veri analitiği teknolojileri sayesinde bankacılık işlemlerinde mevcut verinin etkin bir şekilde kullanımıyla bankanın verimliliği ve bunu takiben de yüksek kârlılığı sağlanıyor. Bankaların kampüse ilk giriş amacı mudi edinmek olsa da hayata atılan genç mezunun "cebinde olmak" gelecek için atılmış en ciddi ve en uzun perspektifli adım. 5 yıllık sözleşmeler yapan bankaların en çok hoşuna giden de her yıl yüzde 25 mezun verilmesi ve yüzde 25 yeni öğrenci kazanımı. Yatırım neredeyse

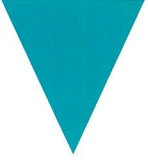
sabit kalırken giriş sonrası nüfus yüzde 125 artıyor. Ön ödemeli (prepaid) kartlarla genç nüfusun harcama ve kullanım verilerinin oluşturduğu namı değer "big data" elbette en değerli argüman. Elbette bununla kalmayıp kartı şehir kart (city card) haline getirip sadakat ve toplu taşıma projelerinin kullanımına açarak kapalı devreye farklı bir boyut getiren bankalar da var.

Bugün üniversitelerin yüzde 90'ında, kamunun da yüzde 50'sinde e-kampüsçükler de var, dev e-kampüsler de... Kartı okutup turnikeden geçmek, yetki düzeyine göre odalara girmek, "yetkisiz hareketlerde" kameraya tetik gönderip fotoğraf çekip alarm vermek, kütüphaneden kitap alışverişi yapıp ceza ödemek, PC'ye "log-in" yapıp kantinde tost yemek, paranın tek noktadan toplanarak kampüs içerisinde sanal olarak kullanılması, arka planda harcanan

noktaya göre sanal cüzdanlara ayrılması ve tabii tüm bunların raporlanması...

Konunun uzmanlık ve tecrübe gerektiren birçok yönü var. İstekler, ihtiyaçlar, bütçe ve doğru ürün ağacı tercihiyle başlıyor her şey. Süreç; entegratör firma tespiti, teklifler, pazarlıklar, karar vermeyle devam edip entegrasyonlar, kablolama, kurulum devreye alma ve son olarak da eğitimle tamamlanıyor. Tamamlanıyor mu? Hayır! Daha yeni başlıyor. Çünkü bunlar yaşayan projeler. Her şeyden önemlisi kullanıcı değişkenliği var; ziyaretçisinden tutun da ek göstergesi değişene, atılana, emekli olana, yeni kazanana, dondurana, disiplin suçu alana kadar...

Kısacası e-kampüs projeleri de dahil olmak üzere büyük veri teknolojilerinin başta bankacılık olmak üzere birçok sektörde kullanımının ve kullanım alanlarının artması kaçınılmaz görünüyor. ▶



gün yapsalar 13 bin 500 TL eder. Bunu en az 32 hafta boyunca yaptığımızı düşünün; 432 bin TL. Tabii bu para yine sizin benim cebimizden çıkıyor.

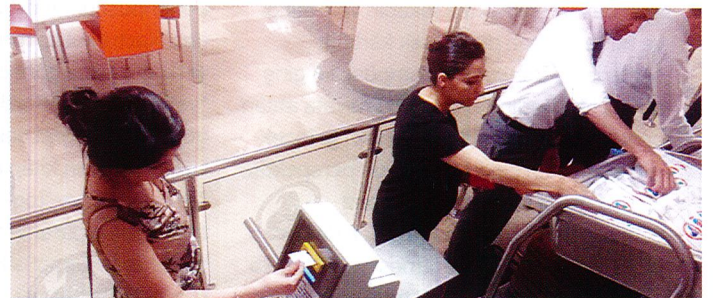
Bu sadece 2 bin öğrencinin yemek yediği yerde yaşanıyor. 50 bin nüfuslu üniversitelerimiz var. İsim vermek istemiyorum ama kurulumunu yaptığımız bir üniversitede yıllık 2 milyon TL kâr elde edildi. Bu çok ciddi bir rakam. Buna bir de büyük pencereden bakın. Tüm üniversiteler; tüm devlet kurumları, ciddi inanılmaz bir rakama ulaşırsınız.

Daha önceki görüşmemiz sırasında, sistemlerinizin kendi kendini amorti ettiğini söylemiştiniz. Bu hesap şimdi bunu daha net bir şekilde ortaya koyuyor...

Elbette. Üstelik bizim sistemlerimizi kurmak öyle milyonlar tutmuyor. Yüksek sayıyla yemek yenen yerlerde sistem kendini çok daha hızlı amorti edebiliyor. Ki tek tasarruf ettiğimiz nokta kayıplar da değil. Bizim sistemlerimizde “insansız” özelliği ön planda. Bu da önemli bir maliyet tasarrufu. İster devlet ister özel kurum olsun, insan çalıştırmanın bir maliyeti var. Fiş satılan veya manuel sistemlerin kullanıldığı yerlerde bu fişi satan insanlar, “benmarı”nın başında onları toplayanlar var. Yine parayı kontrol edip yatanlar, bunları raporlayanlar da... Biz tüm bu insanları kurumlara geri kazandırıyoruz. Herkes yeterli işgücü olmadığından şikâyet etmiyor mu? Alın size işgücü. 2 bin kişinin yemek yediği ve iki yemekhane olduğu bir yerde manuel bir sistem için en az 5 kişiye ihtiyaç duyarsınız. Bu bir örnek elbette. Bu işi yönetebilecek düzeyde 5 kişinin tüm kalemleriyle 2015’te bir şirkete yıllık maliyeti ortalama 240 bin ila 260 bin TL’yi bulur. Bu bile çok ciddi bir tasarruf.

Peki siz bu alanda nasıl ilerlediniz?

2000’li yılların başında firmamız zaten ödeme sistemleri konusunda bazı Ar-Ge çalışmaları yapıyordu. Bu süreçte edindiğimiz tecrübelerimizi üniversiteyle paylaştık ve az önce de belirttiğim avantajlarından dolayı süreç çok hızlı ilerledi. İlk kurulumumuzdan bu yana her yıl gittikçe artan bir talep oluştu. Ancak asıl mesele bunu





doğru kişilere doğru şekilde anlatmak. Eğer kurum en üst kademeden en alt kademeye kadar bir irade göstermezse bu tarz sistemleri kurmak, yürütmek, işletmek pek mümkün değil.

Sektörel bilgi anlamında müşterilerin yapısı nasıl? Yeni teknolojilere kapalı bir kesim de var...

Tam olarak kapalı diyemeyiz aslında. Ancak bazı yerler kurulu düzeni değiştirmek ve teknolojiye teslim olmak konusunda biraz tutucu. Özellikle bu kurumların üniversiteler olması biraz trajikomik. Ancak "bana dokunmayan yılan bin yaşasın" mantığı toplumumuzda çok yaygın. Birilerinin taşın altına elini koymasına lazım. Biz koyduk ve 1977 kuruluşlu bir Türk şirketi olarak vatana millete faydalı işler yaptığımızı düşünüyoruz.

Biraz da şirketinizin satış pazarlama stratejisinden söz edelim...

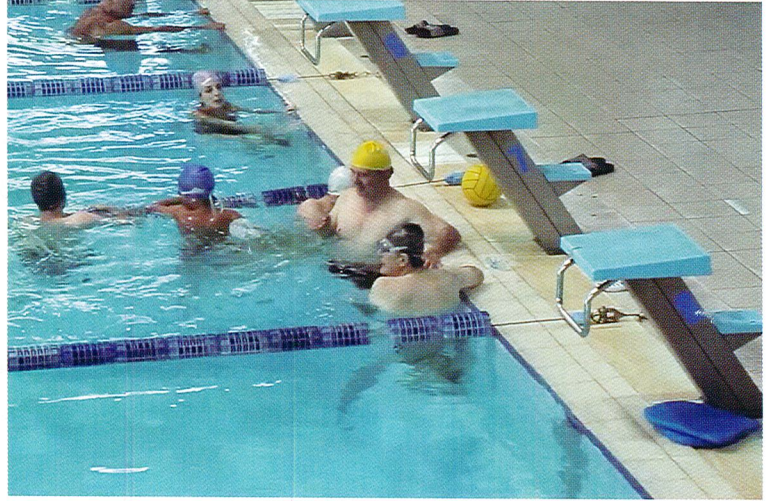
Bu aslında cevabı açısından çok enteresan bir soru. Satış ekibimiz, pazarlama ekibimiz yok; bu konuda tek ekibimiz var o da "referanslarımız"... Etisan, Türkiye'de bu konuda gerçekten bir marka oldu. Elbette tekel değil ama işimizi gerçekten çok özenerek ve bilimsel olarak yapıyoruz. Tüm yazılımlarımızı kendimiz geliştiriyor, ödeme tarafındaki donanımlarımızı kendimiz üretiyoruz. Gerçekten de çok iyi bir satış sonrası servis hizmetimiz var. Siz istediğiniz kadar sistem kurun, müşterinizi memnun edemezseniz orası sizin için bir "referans" olmaktan çıkar. Bu yüzden satış sonrası müşteri memnuniyetine ve servis hizmetimize çok özen gösteriyoruz. Müşterimizi memnun edemezsek o nasıl bize referans olacak?

Sorunuz bu yüzden enteresan dedim. Günümüz rekabet şartları elbette zor; iş almak, ihale kazanmak zor. Çünkü benim maliyetlerime sahip olmayan satış odaklı firmalarla mücadele ediyorum. Ancak ben satış odaklı değil, hizmet odaklı çalışmak zorundayım. Biz şirket olarak stratejik bir karar aldık ve bir saha satış ekibi kurmadık. Bunun bizi hizmet odaklılıktan uzaklaştıracağını düşünüyoruz.

Sıra dışı bir strateji olduğunu kabul etmeliyiz. Peki bunun maliyet anlamında yansımaları nasıl?

Evet, satış odaklı bir yapıya göre çok daha fazla maliyetli. Ancak bunu ayakları yere basan, ileriye dönük bir yatırım olarak düşünün. 12 yıldır aralıksız servis sözleşmesi kapsamında teknik destek verdiğimiz üniversitelerimiz var. Buradan da şirketimizin hiçbir siyasi güç veya bürokratik ilişkiyle iş yapmadığını anlayabilirsiniz. Bizler bir dönemin veya bir görüşün şirketi değiliz, olmamak için de çok çaba sarf ediyoruz.

Gerçekten işimizi çok iyi yapmak, akabinde de müşterimize çok iyi hizmet vermek ve onu memnun etmek zorundayız. Hizmet odaklı bir satış stratejiniz varsa buna mecbursunuz. Bu strateji de sizi sürekli geliştirmeye, sürekli iyileştirmeye zorlar.



Yeri gelmişken biraz da Ar-Ge faaliyetlerinizden bahsedebilir misiniz?

Elbette, ben bir teknoloji firmasıyım ve günümüzde teknolojinin hızını göz önünde bulundurursak, Ar-Ge yapmayan, özellikle de bizim yapımızdaki firmalar yok olmaya mahkumdur. Her yılın sonunda yıllık bütçemizi yaparken Ar-Ge'ye ayırdığımız kaynaktan dolayı zaten satış odaklılıktan uzaklaşıyoruz. Hem Ar-Ge hem satış sonrası destek; bu maliyetleri olmayan bir firmayla fiyat anlamında rekabet etmeniz çok zor. Gerçekten bunlar çok ciddi maliyetler. İnsanlar sistemimizi tercih ettiğinde sadece bir kiosk, bir harcama noktası ve bir yazılım almıyor; aynı zamanda tüm know-how'ımızı da almış oluyor. Hizmet verdiğimiz alan itibarıyla ulusal bir markayız ama son kullanıcıda bir Apple veya Samsung gibi bir bilinirliğimiz yok. Bu örnekten de hedeflerimizin ne kadar büyük olduğunu anlayabilirsiniz.

