

# GARANTİ BBVA 2019 ENTEGRE FAALİYET RAPORU

GELECEK  
10 YIL



Müşteri Çözümleri ve Dijital Bankacılık GMY'si Işıl Akdemir Evlioğlu, dijital dönüşüm ve "Kendin Yap" trendleri hakkında konuşuyor.

Dijital dönüşüm, kurumların stratejilerinde, ürün ve hizmetlerinde, müşteri deneyiminde ve en önemlisi kurumun kültüründe içselleştirilmesi gereken bir kavram. Dijital dönüşümden bahsederken üç önemli konuya değinmemiz gerekir diye düşünüyorum: büyük veri ve yapay zeka, kullanıcı deneyimi ve bilgi güvenliği.

Büyük veri ve yapay zeka bugün sıkça konuştuğumuz ve ileride de konuşmaya devam edeceğimiz en önemli trendlerden biri. Teknolojinin gelişmesi, dijital ürün ve servislerin yaygınlaşmasıyla birlikte, verinin çok kıymetli olduğu bir çağa girdik. Günümüzde, ileri analitik modeller ve yapay zeka uygulamalarıyla veriyi en doğru şekilde işleyebilmek, kişiselleştirilmiş hizmetler sunabilmek, müşterilerin gözünde kurumları farklılaştıran önemli bir unsur olacak. Müşterilerimiz artık bizden sadece finansman ihtiyaçlarıyla ilgili değil, kendi hayatları ve ihtiyaçlarıyla ilgili çözüm önerileri ve hayat evrelerine uygun finansal sağlıklarını geliştirici yönlendirmeler bekliyorlar. Biz de bu teknolojileri kullanarak müşterilerimize ürün tavsiyelerinin ötesinde, hayatlarına değer katacak, finansal sağlıklarını iyileştirecek öneriler sunmayı hedefliyoruz.

Teknoloji bu kadar hızla gelişirken, müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri de çok hızlı bir şekilde artıyor. Müşterilerimiz, bizi artık sadece diğer bankalarla değil, günlük hayatta sıkça kullandıkları Spotify, Netflix gibi basit, anlaşılır ara yüzlere sahip uygulamalarla kıyaslıyor. Dolayısıyla kullanıcı deneyimi anlamında beklenti her gün artmaya devam ediyor. Biz bugün hizmetlerimizin %99'dan fazlasını dijital kanallarımızdan sunuyoruz, ancak rakamların ötesinde temel amacımız, sunduğumuz bu hizmetlerin kullanıcı deneyimini her gün daha da iyi noktalara taşıyabilmek.

Üçüncü olarak bahsetmek istediğim konu; giderek artan etkileşim ve verinin konuşulduğu bu dünyada bilgi güvenliği. Müşterilerimize güven sağlamak en önemli görevlerimizden ve bununla ilgili kurum içerisinde çok iyi çalışan bir yapımız var. Bilgi güvenliği, kişisel bilgilerin gizliliği ve erişilebilirlik konularını etkin bir şekilde yönetiyor, hem sistemlerimizi hem kullanıcılarımızı en yüksek seviyede koruyoruz.

Dijital dönüşüm, mega trendler, yapay zeka uygulamaları gibi konuştuğumuz tüm bu kavramların merkezinde "insan" var. Dolayısıyla teknoloji trendleri değişse de, dijital dönüşümün merkezine insanı ve yaşamı koymak, gelişimin en önemli ögesi olmaya devam edecek.