

EN İYİ İŞ ZEKASI, VERİ ANALİTİĞİ VE RAPORLAMA KRİTERLERİ

Kurumların kullandıkları teknolojiler, yazılımlar ve sistemler ile yaptıkları çalışmaların verisinin eksiksiz işlenmesi, işlenen verinin tekilliği, veriyi etkin ve verimli kullanım, kurumun performans kriterlere göre veriyeye göre karar alma mekanizmalarının ve bu araçlar ile ulaşılan sonuçların ödüllendirileceği kategoridir.

Seçim Kriterleri

Aday olan kurumun iletişim merkezi, müşteri deneyimi merkezi ve/veya çağrı merkezi operasyonunda kullanılmakta olan gerçek zamanlı ve tarihsel izlemeye ve raporlamaya olanak tanıyan iş zekası, veri analitiği ve raporlama çözüm ve süreçlerine ilişkin son 1 yıl içindeki yaklaşımları değerlendirilecektir.

Aday kurumlar üç alana birden katılmak zorunda değildir ancak minimum iki alanda katılım olması asgari gereksinimdir.

İki alanda :

Raporlama ve İş Zekası,
Raporlama ve Veri Analitiği,

Şeklinde katılım da mümkün olmaktadır.

Bu kategoriye ilişkin aşağıda yer alan kriterler göz önüne alınarak değerlendirme yapılacaktır;

- Organizasyon yapısında "iş zekası, veri analitiği ve raporlamanın" yeri
- Kurumun müşterileri için yapmak zorunda olduğu çalışmalar ve kendi operasyon verimliliği / mükemmeliyeti için gerçekleştirilen sürekli çalışmalar
- Üst yönetiminin raporlama ve iş zekası stratejisi
- Veri ile alınan kararların operasyonun iş sonuçlarına etkileri
- İş zekası kapsamında ;
OLTP – Online Transaction Processing süreci
DWH – Data Warehouse – Veri ambarı yapısı (sorgulanabilirlik, veri birleştirme yetkinliği, bütünlük, tekillik, veri temizleme)
ETL – Extract, transform and load prosedürleri
Transactional sistemlerden veriyi alırken gecikme süresi, bu gecikmenin operasyona etkisi
Veri görselleştirme ve dashboardlar – Veriyi hikayeleştirerek anlatabilme
Eldeki veriyi kullanarak "What if" senaryoları oluşturabilme
Drill down yetkinlikleri
- Veri analitiği kapsamında ;
Structured olmayan veriyi structured veri haline getirme yetkinliği
İşlenen veriden karara ulaşma hızı
Trend, tema ve kategori çıkartma yetkinliği
Kök neden analizi kabiliyetleri
Kategori kıyaslama ve öneri kabiliyetleri
Duygu / semantik algılama kabiliyetleri
Duygu değişimine göre operasyonel diğer performans kriterlerinin etkilenmesini ölçebilme

- Raporlama kapsamında ;
Çalışanların ve müşterilerin temasta oldukları, üzerinde hizmet verdikleri ve aldıkları yazılımlar neler
Bu yazılımların kullanılma amacı olan performans kriterleri ve bu kriterlerin takım liderleri ve operasyon yöneticileri tarafından takip edildiği raporların tam listesi
Dışarıdan veri yükleme ile (Excel, csv, flat file vb) oluşturulan raporlar neler
DBMS sistemlerinde veri bütünlüğü ve veri kayıpları için yapılan kontroller neler
Gerçek zamanlı izleme sistemleri neler, bu sistemlerin gecikme süreleri neler
- Ekiplerin ve destek alınan firmaların çözümler üzerine yetkinliği, varsa sertifika, eğitim katılım belgeleri
- Data Governance prosedürleri ve KVKK, GDPR, e-ticaret kanununa uygun veri işleme

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konularına ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır.

Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

Ödüle konu olan hizmet, süreç ve uygulamanın ödül dönemi içinde (minimum ilgili yıl) hayata geçmesi ve sunulabilecek verilerin oluşması yeterlidir.

Gerekçe;

Son yıllarda, teknolojinin çözümlerimize kattığı hız, Agile gibi yeni yönetim modelleri ve pandeminin hayatımıza kattığı anlık çözüm üretme ihtiyacı; hizmet, süreç ve uygulamaların hızlıca hayata geçmesini sağlamıştır. Bu nedenle uzun test ve gözlem süreçlerinden uzaklaşmış, organizasyonlar çevik bir şekilde değişimi yönetmeye başlamıştır.

Ayrıca işinde uzun yıllar tecrübe kazanmış değerlendirme ekibi; ödüle konulan hizmet, süreç ve uygulamanın çıktılarını sonuçlarıyla objektif şekilde değerlendirebilecek beceriye fazlasıyla sahiptir.

NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.