



Dijital dönüşüm alanında global bir marka olma hedefiyle teknolojik çözümler geliştiren Commencis, gerek dijital kanal inşasındaki başarısı gerek yapay zekâ, büyük veri ve bulut odaklı stratejik projeleriyle adından söz ettiriyor. Son olarak Pegasus Havayolları ile inovatif bir çalışma gerçekleştiren firmanın Müşteri & Proje Yönetimi ve İş Geliştirmeden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı İdil Süren ile Commencis'in 2019 rotasını konuştuk.

## “Teknoloji ve inovasyonun merkezindeyiz”

■ **Commencis'i tanıyabilir miyiz? Faaliyet segmentiniz hakkında bilgi alabilir miyiz?**

Commencis, teknoloji ve inovasyonun merkezinde yer alan bir firma. 15 yıllık teknoloji geçmişine sahip bir ekip ile Türkiye'de ve globalde alanında önde gelen şirketlerin dijitalde büyümelerine öncülük ediyoruz. Dijital dönüşüm alanında global bir marka yaratma amacıyla yola çıkan Commencis üç temel alanda faaliyet gösteriyor: Studio, Connect ve Cloud.

Studio ile firmaların dijital kanallarını inşa ediyoruz. Hem tasarım hem de yazılım konusunda firmalara destek sağlıyor, dijital dönüşümü tüm kanallara yayıyoruz.

Büyük veri (big data) analitiği ve müşteri etkileşim platformu Connect, yepyeni bir ürün olarak yapay zekâ (AI) ve büyük veri (big data) çözümlerinin kullanımını baz alıyor. Böylece Commencis, müşterilerinin kendi müşterilerini daha iyi tanımasını, onları segmente etmesini ve bu segmentasyona göre kişiye özel deneyim sunmalarını ve anlık iletişim kurmalarını sağlıyor.

Cloud alanında ise tüm bulut süreçlerini yönetiyor, müşterilerin sunucularını bulut platformuna taşıyoruz.

■ **Kısa bir süre önce Pegasus Havayolları'yla önemli bir dijital dönüşüm projesi gerçekleştirdiniz. Detayları öğrenebilir miyiz?**

Pegasus ile iş birliğimiz 2013 yılına dayanıyor ve gerçekleştirdiğimiz son dijital dönüşüm projesi öncesinde de farklı çalışmalara imza attık. Pegasus'ta ilk etapta sadece iOS ve Android uygulamalarını yaparak yola çıkmıştık. Ancak zamanla web uygulamasını da birlikte geliştirmeye başladık. Yakın dönemde, tüm platformlar dijital dönüşümden geçti. Pegasus mobil ve web uygulamalarını yeniden inşa ettik. Pegasus için gerçekleştirdiğimiz bu di-

jital dönüşüm çalışmasını 9 ay gibi kısa bir sürede tamamladık. Bu dönüşüm sonrası, 2018 Altın Örümcek Web Ödülleri'nde Pegasus web sitesi En İyi Web Sitesi Ödülü'nü kazandı.

Bu çalışmada temel amacımız; hiç uçak bileti almamış bir kişi için bile son derece pratik ve hızlı bir platform sunmak ve bunun devamlılığını sağlamak oldu. Kullanıcılar ne kadar sürede bilet alıyor, bilet alım sürecini kolaylaştırabilmek için neler yapabiliriz gibi noktalara odaklandık. Yeni uygulamamızda hızlı bilet alma kapsamında kullanıcı platforma üye ise her adımı daha da hızlı oluyor. Kart saklama altyapımız var, kullanıcı eğilimlerini biliyoruz, bunların üstüne inovatif çözümler ekledik. Örneğin yurt dışına uçacaksınız ve bazı destinasyonlar için pasaport bilgileri isteniyor. Biz de bu kapsamda "pasaport taratma" özelliğini ekledik. Kullanıcılara farklı giriş yapma seçenekleri sunmak amacıyla parmak okuma ve yüz tanıma özelliklerini ekledik. Kullanıcıların ek hizmetlere kolayca ulaşabilmesini sağlamak üzere çok daha kolay erişilebilir ve kullanılabilir bir yapı oluşturduk. Bizi öne çıkartan bir diğer unsur da ödeme sistemleri entegrasyonu konusundaki yetkinliğimiz. Birçok yerli ve ya-

bancı ödeme altyapısını kullanıyor, kullanıcıya istediği türde ödeme seçeneğini sunmaya önem veriyoruz.

Kullanıcıların problemlerini çözmek ve bu yolda müşterilerimizi hedeflerine ulaştırmak en önemli amacımız. Sadece bilet alma deneyimine odaklanmıyoruz, uçuş esnasında da kullanıcıları memnun etmek önceliklerimiz arasında. Seyahat asistanı kapsamında yeni çalışmalarımız var. Önümüzdeki dönemde hızlı check-in yapma, tek tıkla bar kod görüntüleme gibi yenilikleri farklı çalışmalarda izleyeceğiz.

■ **Commencis için "dönüm noktası" olarak değerlendirebileceğiniz evreler hangileriydi? 2019 ajandanızda neler var?**

Türkiye'de ve globalde, alanında önde gelen büyük firmalarla çalışıyoruz. Commencis, teknoent bünyesinde yazılım alanında en fazla ihracat yapan firmalardan biri. Türkiye'de ilk 15'in içindeyiz. 2019'da da ihracata ağırlık vererek Türk mühendislerin ürettiği teknolojiyi Batı Avrupa'ya yaymak hedeflerimiz arasında. Aynı zamanda ciromuzu ve ekibimizi yüzde 20 oranında büyütme hedefliyoruz.

2019'da yapay zekâ (AI) ile desteklenen büyük veri (big data) analitiği ve müşteri etkileşim platformumuz Connect de stratejimizde önemli bir yer alıyor. Çünkü artık kullanıcılar tanınmayı, yönlendirilmeyi ve kendilerine özel bir deneyimi talep ediyor.

Connect tarafında veri işleme ve AI desteğiyle kullanıcı deneyimini kişiselleştirme, kullanıcının sonraki hareketinin ne olacağını belirleme konusunda ciddi çalışmalarımız oluyor. Büyük veriyi anlamlandırmanın önemine ve bunun için analitiğin belirleyici olduğuna inanıyoruz. Bu da kişiye özel tekliflerin sunumunda süreklilik demek oluyor. ■

