



GNÇYTNK STAJ TERCİH KILAVUZU



İÇİNDEKİLER

KURUMSAL HİZMETLER.....	4
FİNANS.....	4
HUKUK.....	7
İNSAN KAYNAKLARI.....	9
TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ.....	10
MÜŞTERİ VE PAZARLAMA YÖNETİMİ.....	11
PAZARLAMA.....	11
SATIŞ.....	16
STRATEJİ VE RİSK YÖNETİMİ.....	18
İÇ KONTROL VE DENETİM.....	18
STRATEJİK PLANLAMA VE KURUMSAL GELİŞİM.....	22
TEKNOLOJİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ.....	28
AĞ TEKNOLOJİLERİ.....	28
TEKNOLOJİ.....	29

GENÇ YETENEK

GNÇYTNK

STAJ TERCİH KILAVUZU

Tercih Yolculuğu



İş Ailesi



Departman



Uzmanlık Alanı

Örnek Tercih

İş Ailesi	1. Seçim	Teknoloji ve Bilgi Sistemleri
Uzmanlık Alanı	2. Seçim	Teknoloji
Departman	3. Seçim	Dijital Servis Çözümleri

KURUMSAL HİZMETLER

FİNANS



Departman: Finans

Hazine Operasyonları:

Turkcell ve grup şirketlerinin tüm bankacılık işlemlerini belirlenmiş kural ve kontrol noktalarına bağlı kalarak sorunsuz şekilde yürütür. Tüm ödeme ve hazine operasyonunu yönetir. Nakit akışlarını tahmin eder ve nakit akış hareketlerini proses eder. Banka hesaplarının mutabakatlarını tamamlar. Bankalarla ilgili tüm bilgi ve belgeleri toplar. Hazine operasyon işlemlerinin tüm muhasebe kayıtlarını takip eder, kontrol eder ve raporlar. Sorumlu olduğu hesap planının etkin kontrolünü ve takibini yapar. Turkcell ve grup şirketlerinin banka tahsilat süreçlerini ve açık tahsilatlarını takip eder, kontrol eder ve raporlar. Turkcell Satış şirketinin pasaj işlemlerine ilişkin komisyon mutabakatını yapar. Teminat mektuplarının alınması, verilmesi ve raporlanması süreçlerini yürütür.

Genel Muhasebe:

Turkcell ve grup şirketlerinin finansal muhasebe ay/yıl kapanış işlemlerini tamamlar. Yeni şirket kurulumu ve iş modellerinde kaynak sistemlerin doğru ve eksiksiz yönlendirilmesini sağlar. Mizan kontrollerini gerçekleştirir. Yatırım Teşvik Operasyonu faaliyetlerini yürütür. Turkcell ve grup şirketlerinin gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerden elde ettiği gelirin Vergi Usul Kanunu'na uygun olarak finansallara yansıtılmasını sağlar. Yeni gelir kurgularında muhasebe süreçlerini oluşturur, kaynak sistemler için ihtiyaç analizlerini gerçekleştirir ve mimariyi oluşturur.

Finansal Planlama ve Analiz:

Fonksiyonel gruplar için bütçe (gider, yatırım) ve planlama faaliyetlerini konsolide eder. Bütçe gerçekleştirmelerini kontrol eder, analiz eder ve raporlar. Turkcell'in finansal göstergelerine etki edecek ve operasyonel risk taşıyan işler için uygulama standartlarının oluşturulmasını sağlar ve operasyonel kontrolleri gerçekleştirir. Sınırlı şirket kaynaklarının uzun vadede sürdürülebilir büyümeyi destekleyecek şekilde kullanılmasını sağlar. Kaynakların yatırım ve harcamaya dönüşerek katkı ve gelir sağlamasına yönelik analizleri gerçekleştirir

Kurumsal Teklif:

Kurumsal müşterilere verilecek tekliflerdeki finansal değerleri (gelir, gider, kârlılık, yatırımın geri dönüşü, bütçe vb.) hesaplar. Kurumsal Teklif Yönetim Süreci'nde kullanılan sistemleri ve süreçleri gözden geçirir. Geliştirme ve kontrol noktalarını belirler ve hayata geçirir. Sınırlı şirket kaynaklarının uzun vadede sürdürülebilir büyümeyi destekleyecek şekilde kullanılmasını sağlar. Kaynakların yatırım ve harcamaya dönüşerek gelir ve katkı sağlamasına yönelik analizleri gerçekleştirir.

Departman: TFŞ Turkcell Finansman

Financell, 2016 yılında Turkcell'in teknolojisi ve güçlü ekosisteminden yararlanarak hayata geçirilen bir Fintech kuruluşudur. Teknoloji ve finansı bir araya getiren Financell, bireysel ve kurumsal müşterilerinin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırırken, yenilikçi çözümleriyle hızlı, güvenilir, şeffaf ve etkin bir finansman deneyimi sunmaktadır. Müşterilerinin dijital dönüşüm yolculuklarına finansal çözümlerle eşlik eden Financell, gelişmiş analitik modeller aracılığıyla finansal sektör ve Turkcell ekosisteminden elde edilen verileri etkin biçimde kullanarak müşterilerin kredi limitlerini hızlı ve güvenilir bir şekilde anlık olarak belirlemekte ve ihtiyaçlarına uygun finansman çözümleri sunmaktadır.

**Departman: Turkcell Dijital Sigorta**

Turkcell Dijital Sigorta, sigortacılığı teknoloji, veri ve Turkcell ekosisteminin gücüyle bir araya getirir. Sigorta ürünlerinin yanı sıra finansal ürün ve hizmetleri de müşterilerine sunarak finansal süreçlerin etkin ve sürdürülebilir şekilde yönetilmesini sağlar. Bu süreçlerden elde edilen çıktıları satış, pazarlama, finans, teknik ve ICT ekipleriyle paylaşarak ürün ve süreçlerin sürekli geliştirilmesini sağlar.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Turkcell Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. çatısı altında faaliyet gösteren ödeme ve finansal teknoloji markası Paycell, 2016 yılında ödeme kuruluşu, 2017 yılında ise elektronik para kuruluşu lisanslarını alarak finans sektöründeki konumunu güçlendirmiştir. Paycell, ileri teknolojisiyle geleceğin finansal hizmet gereksinimlerini öngörerek, ihtiyaç duyulacak yenilikçi ürün ve servisleri hayata geçirmeyi hedefler. Bu doğrultuda bireysel kullanıcılara dijital cüzdan, ön ödemeli kart, faturaya yansıtma, yurt içi ve yurt dışı para transferi, fatura ödemeleri, kıymetli maden yatırımları, Gaming Club ile oyun içi kampanyalar ve QR ile ödeme gibi kapsamlı çözümler sunar. Kurumsal tarafta ise üye iş yerleri ve paydaşlarına Fiziki POS, Sanal POS ve Linkle Ödeme ürünleriyle uçtan uca bir tahsilat ve ödeme altyapısı sağlar.



HUKUK

Departman: Hukuk & Regölasyon

Turkcell Hukuk ve Regölasyon Fonksiyonu, şirketin ürün, hizmet ve tüm iş süreçlerinde hukuki uygunluk denetimi yaparak riskleri analiz eder, önler ve çözüm önerileri sunar. Distribütörlük, dijital servisler, yurtdışı faaliyetler, fikri hakların korunması ve sözleşme yönetimi gibi alanlarda kapsamlı hukuki destek sağlar. Gelişen teknolojilerle ilgili projelerde yer alır; yapay zekâ, blokzincir gibi alanlarda hukuki etki analizleri yapar, dijital dönüşüm süreçlerini yürütür. Kurumsal yönetim, insan hakları politikaları ve mevzuat uyumuna katkıda bulunur. Kurumsal Yönetim ve Sermaye Piyasaları Uyum Direktörlüğü, SPK, SEC, FCPA ve SOX gibi düzenleyici çerçevelere uygunluk için uyum programları geliştirir, yolsuzlukla mücadele, yaptırımlar ve iç kontrol sistemlerine dair danışmanlık sunar. Kurumsal Hukuk İşleri Direktörlüğü, şirketler hukuku, birleşme ve devralmalar, kişisel veri ve rekabet hukuku ile kamu otoriteleri nezdindeki inceleme ve soruşturma süreçlerini yönetir. Dava Yönetimi Direktörlüğü ise tüm dava ve ihtilaf süreçlerini takip eder, tahsilat işlemlerini yürütür ve çalışanlara yönelik hukuki destek sağlar. Ticari hukuk işleri kapsamında; reklam iletişimi, tüketici şikâyetleri ve iştirak projelerindeki uyuşmazlıklarda, dava süreçleri öncesinde hukuki analiz, arabuluculuk ve resmî yazışma desteği sağlar. Ayrıca mevzuat değişiklikleri ve bilgi etiği gibi konularda ilgili paydaşlara yönelik farkındalık ve bilgilendirme eğitimleri düzenlenir.

**Departman: Şebeke Teknolojileri**

Turkcell Grup'un siber güvenliğinin sağlanmasından sorumludur. Güvenlik strateji, hedef, yol haritasını belirler, politika ve standartlarını oluşturur, olgunluk analizi ve değerlendirmesi yapar, metriklerini yönetir, mimarisini tasarlar, gereksinimlerin sağlanması için paydaşları yönlendirir, güvence sağlar, danışmanlık verir, eğitim, farkındalık, yetkinlik geliştirme ve Ar-GE faaliyetlerinde bulunur. Siber güvenlik süreç ve teknolojilerinin yaşam döngüsünün yönetilmesini sağlar; altyapı güvenliği servislerini işletir, kimlik ve erişim yönetimi yapar, ofansif güvenlik çalışmaları yürütür, siber savunma merkezini yönetir ve müşterilere güvenlik hizmetleri verir.

Departman: Turkcell Dijital Sigorta

Geleneksel sigortacılık ürünlerini InsurTech teknolojileriyle sunan, %100 Turkcell iştiraki olan grup şirkettir. Hukuk birimi olarak, Turkcell Dijital Sigorta'nın ürün ve hizmetlerinin hukuki altyapısının oluşturulmasına destek olur; mevzuat, sözleşmeler, hukuki süreçler ve iş birimlerinden gelen ihtiyaçlar doğrultusunda danışmanlık sağlar. Ürün ve süreçlerin yasal düzenlemelere uygun şekilde ilerlemesi için ilgili ekiplerle yakın iş birliği içerisinde çalışır.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Paycell, yenilikçi finansal ürün ve hizmetleri teknolojiyle buluşturarak müşterilerine güvenli ve kullanıcı odaklı çözümler sunar. Hukuk birimi, Paycell'in ürün, hizmet ve iş süreçlerinin hukuki altyapısının oluşturulmasına destek olur. Mevzuat, sözleşmeler, hukuki süreçler ve iş birimlerinden gelen ihtiyaçlar doğrultusunda hukuki danışmanlık sağlar. İş birimleriyle yakın çalışarak Paycell'in dinamik yapısına ve gelişen finansal teknoloji ekosistemine uyumlu şekilde süreçlerin sürdürülebilir ve güvenli ilerlemesine katkı sağlar.

İNSAN KAYNAKLARI



Departman: İnsan Kaynakları

Çalışan Deneyimi Direktörlüğü; şirketin stratejik hedeflerini hayata geçirecek çalışan profilinin şirkete kazandırılması ve elde tutulmasından sorumludur. İnsan kaynakları İş Ortakları; sorumlu oldukları fonksiyonların stratejik hedeflerine destek olacak ihtiyaçları belirleyerek aksiyon alır. Çalışanların kariyer yolculuğu boyunca insan kaynakları sistemleri konusunda rehberlik eder ve kariyer gelişimleri için koçluk yapar. Tüm yönetim ekibine çalışan deneyimini en iyi şekilde yaşatmak için mentorlük yapar.

Çalışan Deneyimi Yönetimi Direktörlüğü'ne bağlı Yetenek İşe Alım Birimi ise; kurum içerisinde gerçekleşen tüm işe alım faaliyetleri için süreç, araç ve standartları belirleyerek, en iyi yeteneklerin Turkcell'e kazandırılması için gerekli seçme ve yerleştirme süreçlerini yönetir. İstihdam projeleri kapsamında Turkcell ekosistemine kazandırılmak üzere; staj, yeni mezun, kariyerine ilk adım deneyimi gibi farklı projelerin hayata geçirilmesini sağlar. Üniversite işbirlikleri dahilinde; üniversite kariyer merkezleri ve kulüpleri ile iletişimde kalarak üniversite kampüs etkinliklerinin organizasyonu yürütür ayrıca; dijital kariyer kanallarının (kariyer portalı, sosyal medya) yönetilmesinden sorumludur.

Turkcell Akademi Direktörlüğü, bireylerin gelişimini sağlayarak Turkcell Ekosistemine, topluma ve sektöre nitelikli insan gücü yetiştirmek için değer yaratan yenilikçi çözümler sunmakla görevlidir.

Daha iyi bir gelecek için sürdürülebilir öğrenme kültürü oluşturarak şirketin stratejik odakları doğrultusunda çalışanların eğitim ve gelişimlerinin sağlanmasından sorumludur. Çalışanlarına yenilenme, değişim ve dönüşüm yollarını açma misyonuyla öğrenme kültürünü yaymak için çalışır.



TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Departman: Hukuk & Regülasyon

Turkcell Hukuk ve Regülasyon Fonksiyonu, şirketin ürün, hizmet ve tüm iş süreçlerinde hukuki uygunluk denetimi yaparak riskleri analiz eder, önler ve çözüm önerileri sunar. Distribütörlük, dijital servisler, yurtdışı faaliyetler, fikri hakların korunması ve sözleşme yönetimi gibi alanlarda kapsamlı hukuki destek sağlar. Gelişen teknolojilerle ilgili projelerde yer alır; yapay zekâ, blokzincir gibi alanlarda hukuki etki analizleri yapar, dijital dönüşüm süreçlerini yürütür. Kurumsal yönetim, insan hakları politikaları ve mevzuat uyumuna katkıda bulunur. Kurumsal Yönetim ve Sermaye Piyasaları Uyum Direktörlüğü, SPK, SEC, FCPA ve SOX gibi düzenleyici çerçevelere uygunluk için uyum programları geliştirir, yolsuzlukla mücadele, yaptırımlar ve iç kontrol sistemlerine dair danışmanlık sunar. Kurumsal Hukuk İşleri Direktörlüğü, şirketler hukuku, birleşme ve devralmalar, kişisel veri ve rekabet hukuku ile kamu otoriteleri nezdindeki inceleme ve soruşturma süreçlerini yönetir. Dava Yönetimi Direktörlüğü ise tüm dava ve ihtilaf süreçlerini takip eder, tahsilat işlemlerini yürütür ve çalışanlara yönelik hukuki destek sağlar.

Departman: Tedarik Zinciri Yönetimi

Turkcell'in Satınalma, Lojistik ve Gayrimenkul fonksiyonları; grup şirketlerinin ürün, hizmet, altyapı ve teknoloji ihtiyaçlarını en uygun maliyet ve kalitede karşılamak amacıyla entegre şekilde çalışır. Satınalma birimi; stratejik tedarik süreçlerini yürütürken dijital altyapı, yerli üretim ve yenilikçi ihale yöntemleriyle etkinlik sağlar. Lojistik ekipleri, mobil ve internet altyapı ürünlerinin yanı sıra e-ticaret teslimat süreçlerini yönetirken; envanter yönetimi donanım ve yazılımların verimli kullanımını hedefler. Gayrimenkul ve İnşaat Direktörlüğü ise baz istasyonu kiralama ve veri merkezi inşaatlarına kadar tüm gayrimenkul ve inşaat süreçlerinden sorumludur. Bu yapı, satın alma planlaması, tedarikçi yönetimi, teşvik programları ve altyapı projeleriyle uçtan uca bir değer zinciri sunar.

MÜŞTERİ VE PAZARLAMA YÖNETİMİ

PAZARLAMA



Departman: Dijital İş Servisleri

Türkiye'nin Bilişim Teknolojileri servisleri pazarında 1 numaralı sistem entegratörü ve dijital dönüşüm sağlayıcısı olan Dijital İş Servisleri, Turkcell'in yüksek marka gücü, kamu, stratejik, büyük, orta ve küçük ölçekli müşterileri kapsayan yaygın satış gücünü arkasına alarak üstün altyapısı ile müşterilerin dijital dönüşüm ortağı olma yolunda hizmet vermektedir.

Şirket, Telko servislerinden uçtan uca Bilişim Teknolojileri hizmetlerine kadar çok geniş bir ürün ve çözüm portföyü ile tüm sektörlerin ihtiyaçlarını adresleyerek; sağıktan eğitime, üretimden perakendeye, ulaşımdan lojistiğe, finanstan enerjiye birçok alanda faaliyet göstermektedir. Sabit erişim servisleri, veri merkezi, bulut ve siber güvenlik servisleri, yönetilen hizmetler ve sistem entegrasyon projelerini de kapsayan klasik telko ve bilişim teknolojileri servislerine ek olarak dikey çözümler, IoT, büyük veri, iş uygulamaları, yapay zeka gibi yeni nesil teknolojiler ile katma değer yaratacak çözümleri oluşturarak kurumların teknoloji ihtiyaçlarını uçtan uca adresleyecek yepyeni bir iş modeli ile hizmet vermektedir.

Departman: Dijital Servisler & Çözümler

Dijital İletişim & Reklam Direktörlüğü, müşteri ihtiyaçları ve dijital dünya trendleri doğrultusunda iletişim, mesajlaşma ve dijital reklamcılık çözümleri geliştirir ve yönetir. Ürünlerin uçtan uca geliştirilmesi, kullanıcıya sunulması, müşteri deneyiminin yönetilmesi, yeni müşteri kazanımı ve satış faaliyetleri gibi süreçleri ilgili ekiplerle koordineli şekilde yürütür.

Direktörlük bünyesinde İş Birimi ve Teknik Birim ekipleri birlikte görev almakta olup; mesajlaşma, sesli ve görüntülü iletişim, dijital reklam ve mobil pazarlama alanlarında çeşitli dijital servisler sunulmaktadır.

- Dijital İletişim & Reklam Direktörlüğü'ndeki ürünler;
- BiP – Mesajlaşma, Sesli ve Görüntülü Arama Uygulaması
- Dijital Reklam Servisleri
- Mobil pazarlama servisleri

Departman: İnsan Kaynakları

Turkcell İç İletişim ve İşveren Markası Departmanı, kısaca IntCom, iç iletişim ve işveren markası stratejilerini belirler ve yönetir. Intcom'un iç iletişim çalışmalarının odak noktasında "Turkcell çalışanları" yer alır. Turkcell'lilerin motivasyonunu artıracak ve iş-sosyal hayat dengesini geliştirebilecekleri etkinlikler düzenler; şirket içi mesajları ortak bir iç iletişim dili ile doğru ve etkili bir şekilde duyurarak kurum kültürünün şirketin her seviyesinde eşit seviyede yayılmasını sağlar. Intcom'un işveren markası çalışmalarının odak noktasında ise "potansiyel Turkcell çalışanları" yer alır. Üniversite öğrencileri ve nitelikli profesyonellere yönelik yürüttüğü iletişim çalışmaları ve etkinliklerle Turkcell'in, parçası olabilecekleri en iyi şirket olduğu algısını güçlendirir.

Departman: Bilgi & İletişim Teknolojileri

Turkcell ve Grup Şirketleri'nin müşterilerine bayi, çağrı merkezi , dijital operatör, Şirketim, Platinum, Pasaj, Turkcell Bulut vb. çok sayıda kanaldan geçtiği tüm uygulamaların kullanıcı deneyimi ve önyüz tasarımından altyapıdaki mimari çözümlerine kadar tüm teknoloji çözümlerinin analiz, geliştirme ve lansman süreçlerinin yönetiminden sorumludur. Hem mobil hem de sabit müşterilere ait ürünlerin aktivasyonundan, devrine, kampanya değişikliğinden kurulumuna, feshine kadar hayat döngüsünde yer alan pek çok süreç için; Turkcell Stratejileri ve Telekomünikasyon Yönetmelikleri çerçevesinde endüstriye yön veren teknoloji ve çözümler üretir, iş birlikleri geliştirir. Turkcell müşteri deneyiminin ve dijitalleşme yolculuğunun merkezindedir. Çevik çalışma prensiplerine uygun olarak çalışan iş analisti ve yazılım geliştiricilerden oluşan ekiple birlikte yeni nesil yazılım araçlarını, mobil uygulama teknolojilerini , veri analitiği, makine öğrenmesi ve RPA teknolojilerini kullanarak Turkcell'in yeni servis, ürün ve süreçlerinin yaratılmasına katkı sağlar.

Departman: Satış

Turkcell'de bireysel satış departmanı, perakende stratejilerini kurgular; akıllı telefondan drone'a, projeksiyon cihazından akıllı kameraya, oyun bilgisayarına kadar müşterilerin hayatını kolaylaştıracak tüm ürün ve servislerin hangi kanallardan, hangi iletişim ve satış modelleri ile müşterilere ulaştırılacağını belirler ve bütün bu stratejiyi başından sonuna yönetir. Merkezi direktörlüklerde kurumsal ve bireysel satış kanallarının satış hedeflerini ve prim yapılarını belirler, satışın ihtiyacına yönelik dijitalleşme projelerini belirler ve yönetir, satış operasyonunun ihtiyacı olan tüm hizmetleri sağlar.

Departman: Pazarlama

Turkcell Pazarlama; bireysel müşterilerden esnaf, KOBİ ve kurumsal işletmelere kadar tüm müşteri segmentlerinin değişen iletişim, teknoloji ve dijitalleşme ihtiyaçlarını odağına alarak, en uygun ürün, servis, çözüm ve hizmetlerin geliştirilmesini ve doğru değer önerisiyle müşterilere sunulmasını sağlar. Mobil ve sabit iletişim hizmetlerinin yanı sıra dijital servisler, techfin çözümleri ve teknoloji çözümlerini bütünsel bir yaklaşımla ele alarak, müşteri hayatına ve iş süreçlerine değer katan yenilikçi çözümler geliştirir.

Turkcell'in stratejileri doğrultusunda pazarlama stratejisini oluşturur; yeni müşteri kazanımı, mevcut müşteri bağlılığının artırılması ve müşteri yaşam boyu değerinin geliştirilmesine yönelik segmentasyon, teklif, kampanya ve iletişim çalışmalarını kurgular. Müşteri ihtiyaçlarını, davranışlarını ve geri bildirimlerini; pazar, rekabet ve teknoloji trendleriyle birlikte analiz ederek kişiselleştirilmiş ve farklılaştırılmış değer önerileri oluşturur. Global benchmarkları, rakip uygulamalarını, sektörel gelişmeleri ve yeni teknolojileri yakından takip ederek, dünyadaki yenilikçi pazarlama yaklaşımlarını Turkcell'in ihtiyaçları ve stratejileri doğrultusunda hayata geçirir.

Dijitalleşmeyi pazarlama yaklaşımının temel unsurlarından biri olarak konumlandırır; veri, analitik, yapay zekâ ve dijital kanallardan yararlanarak müşteri deneyimini, satış süreçlerini ve pazarlama etkinliğini sürekli geliştirir. Ürün ve hizmetlerin dijital kanallar üzerinden müşteriye ulaştırılması, satış ve müşteri kazanım süreçlerinin dijitalleştirilmesi ve uçtan uca dijital deneyimlerin geliştirilmesini sağlar. Turkcell ekosistemindeki farklı ürün ve hizmetlerin yarattığı sinerjiyi değerlendirerek, müşteriye bütünsel değer sunan, yenilikçi ve sürdürülebilir büyümeyi destekleyen pazarlama çözümlerini hayata geçirir.

Departman: TFŞ Turkcell Finansman

Financell, teknolojiyi finans ile buluşturan bir Techfin kuruluşu olarak, bireysel ve kurumsal müşterilerine farklı ihtiyaçlarına yönelik finansman çözümleri sunmaktadır. Yeşil Enerji Kredisi, İkinci El Araç Kredisi, Alışveriş Kredisi ve Turkcell kanalları üzerinden sunulan Teknolojik Ürün Kredisi gibi ürünlerle müşterilerin ihtiyaçlarına çözüm sağlamaktadır. Financell'in ürün ve hizmetlerinin müşterilere doğru kanallardan ulaştırılmasına yönelik pazarlama stratejilerini geliştirir ve marka iletişimi ile müşteri deneyiminin güçlendirilmesine katkı sağlar.

Departman: Turkcell Dijital Sigorta

Turkcell Dijital Sigorta'nın ürün ve hizmetlerinin müşterilere ulaştırılmasına yönelik pazarlama stratejilerini oluşturur. Marka, iletişim ve müşteri odaklı çalışmalar yürütür. Ürünlerin gelişimine ve büyümesine katkı sağlar.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Paycell, finansal teknoloji alanındaki yenilikçi ürün ve hizmetleriyle kullanıcıların değişen ödeme ve finansal ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunar. Ürünlerin pazara sunulması, müşteri ihtiyaçlarının ve pazar dinamiklerinin takip edilmesi, marka iletişimi ve kampanya çalışmalarının yürütülmesi gibi alanlarda faaliyet göstererek Paycell'in büyümesine katkı sağlar.

Departman: Uluslararası & Toptan Satış Yönetimi

Uluslararası ve Toptan Satış Yönetimi; ulusal ve uluslararası iş ortaklarına ses, uluslararası dolaşım, sabit data hizmetleri, mobil hizmetler, kule-uydu hizmetleri, gibi Turkcell'in portföyünde bulunan tüm ürün ve servisleri sunar, ticari iş birlikteliklerini yönetir. Müşteri portföyü, Turkcell gibi hem Türkiye hem de dünyadaki tüm operatörler ve büyük ölçekli içerik sağlayıcılarından oluşur. Uluslararası ve Toptan Satış Direktörlüğü; 'Uluslararası Toptan Data Satış, Ulusal Toptan Data ve Kule Satış, Roaming Yönetimi, Toptan Ses ve Arabağlantı, Toptan Satış Ürün Yönetimi ve Pazar Geliştirme, Uluslararası Önsatış ve Proje Yönetim ve Toptan Satış Geliştirme ve Mükemmeliyeti Yönetimi ekiplerinin bulunduğu kapsamlı bir organizasyona sahiptir.



SATIŞ

Departman: Dijital İş Servisleri

Türkiye'nin Bilişim Teknolojileri servisleri pazarında 1 numaralı sistem entegratörü ve dijital dönüşüm sağlayıcısı olan Dijital İş Servisleri, Turkcell'in yüksek marka gücü, kamu, stratejik, büyük, orta ve küçük ölçekli müşterileri kapsayan yaygın satış gücünü arkasına alarak üstün altyapısı ile müşterilerin dijital dönüşüm ortağı olma yolunda hizmet vermektedir.

Şirket, Telko servislerinden uçtan uca Bilişim Teknolojileri hizmetlerine kadar çok geniş bir ürün ve çözüm portföyü ile tüm sektörlerin ihtiyaçlarını adresleyerek; sağıktan eğitime, üretimden perakendeye, ulaşımdan lojistiğe, finanstan enerjiye birçok alanda faaliyet göstermektedir. Sabit erişim servisleri, veri merkezi, bulut ve siber güvenlik servisleri, yönetilen hizmetler ve sistem entegrasyon projelerini de kapsayan klasik telko ve bilişim teknolojileri servislerine ek olarak dikey çözümler, IoT, büyük veri, iş uygulamaları, yapay zeka gibi yeni nesil teknolojiler ile katma değer yaratacak çözümleri oluşturarak kurumların teknoloji ihtiyaçlarını uçtan uca adresleyecek yepyeni bir iş modeli ile hizmet vermektedir.

Departman: Satış

Turkcell'de bireysel satış departmanı, perakende stratejilerini kurgular; akıllı telefondan drone'a, projeksiyon cihazından akıllı kameraya, oyun bilgisayarına kadar müşterilerin hayatını kolaylaştıracak tüm ürün ve servislerin hangi kanallardan, hangi iletişim ve satış modelleri ile müşterilere ulaştırılacağını belirler ve bütün bu stratejiyi başından sonuna yönetir. Merkezi direktörlüklerde kurumsal ve bireysel satış kanallarının satış hedeflerini ve prim yapılarını belirler, satışın ihtiyacına yönelik dijitalleşme projelerini belirler ve yönetir, satış operasyonunun ihtiyacı olan tüm hizmetleri sağlar.

Departman: Turkcell Dijital Sigorta

Turkcell Dijital Sigorta, teknoloji ve verinin gücünden yararlanarak müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik sigortacılık ürün ve hizmetleri geliştirir. Müşteri, satış ve finansal verilerden elde edilen içgörüler doğrultusunda ürün, süreç ve müşteri deneyiminin sürekli geliştirilmesine katkı sağlar.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Paycell, yenilikçi finansal ürün ve hizmetleriyle bireysel ve kurumsal müşterilerin değişen ödeme ve finansal ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunar. Paycell ürün ve hizmetlerinin farklı kanallar ve müşteri segmentleriyle buluşturulmasını, satış hedeflerinin gerçekleştirilmesini ve ticari fırsatların değerlendirilmesini sağlayarak Paycell'in büyümesine katkıda bulunur.

Departman: Uluslararası & Toptan Satış Yönetimi

Uluslararası ve Toptan Satış Yönetimi; ulusal ve uluslararası iş ortaklarına ses, uluslararası dolaşım, sabit data hizmetleri, mobil hizmetler, kule-uydu hizmetleri, gibi Turkcell'in portföyünde bulunan tüm ürün ve servisleri sunar, ticari iş birlikteliklerini yönetir. Müşteri portföyü, Turkcell gibi hem Türkiye hem de dünyadaki tüm operatörler ve büyük ölçekli içerik sağlayıcılarından oluşur. Uluslararası ve Toptan Satış Direktörlüğü; 'Uluslararası Toptan Data Satış, Ulusal Toptan Data ve Kule Satış, Roaming Yönetimi, Toptan Ses ve Arabağlantı, Toptan Satış Ürün Yönetimi ve Pazar Geliştirme, Uluslararası Önsatış ve Proje Yönetim ve Toptan Satış Geliştirme ve Mükemmeliyeti Yönetimi ekiplerinin bulunduğu kapsamlı bir organizasyona sahiptir.

STRATEJİ VE RİSK YÖNETİMİ

İÇ KONTROL VE DENETİM



Departman: İç Kontrol ve Sürekli Gelişim

Direktörlükte 3 ana sorumluluk alanı bulunmaktadır; Sürekli İyileştirme Merkezi, Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi ve İç Kontrol.

Sürekli İyileştirme iklimini Turkcell DNA'sının bir parçası haline getirme vizyonundan hareketle; süreç tasarım prensipleri doğrultusunda kurumsal süreçlerde transformasyonu, sürekli iyileştirmeye hizmet edecek yeni nesil teknolojilerin kullanımını, tüm süreçlerde fonksiyonlar arası yönetim modelini kurmayı hedefler.

Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi olarak şirketin “Kurumsal Dayanıklılığı” oluşturmasında, süreçleri, hedefleri etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesi, analizi çalışmalarının koordinasyonu, raporlanması, hizmetlerin sürekliliği için analiz, plan ve tatbikatların yapılarak acil ve afet durumlarına hazırlanılması çalışmalarını dijitalleşme odağıyla yürütür.

İç kontrol ekipleri, belirlenmiş amaç ve politikalar çerçevesinde; Turkcell ve Grup Şirketleri'nin faaliyetlerinin etkinliği ve verimliliğini ölçen, aynı zamanda amaç ve hedeflere ilişkin riskleri tespit eden, bu risklere karşı kontrol mekanizmaları geliştirerek makul güvence sağlamak üzere kontroller tasarlamakla yükümlüdür.

Departman: Hukuk & Regölasyon

Kurumsal Yönetim ve Sermaye Piyasaları Uyum Direktörlüğü, Turkcell'in bağlı olduğu yurtiçi ve yurtdışı sermaye piyasaları mevzuatına uyumu gözetmek amacıyla başta SPK, SEC, FCPA, SOX olmak üzere uyum odak alanları / programları dizayn etmekte, yürütmekte, koordine etmekte ve danışmanlık sağlamaktadır. Direktörlük bünyesinde oluşturulan ve sürekli mesleki eğitimle güncel tutulan uzmanlıklar kullanılarak, maliyet odaklı, etkin, risk temelli değerlendirmelerle uyum faaliyetleri yürütülmektedir.

Direktörlük bünyesinde;

- Turkcell Grup Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Uyum Programı yürütülmekte,
- Başta FCPA ve SOX olmak üzere, ABD kaynaklı mevzuat dahil, tabi olduğumuz diğer tüm kanun ve düzenlemelere uyum sağlanması için gerekli süreçler oluşturulmakta ve gözetilmekte,
- SOX 404 ile ilgili kanun ve düzenlemeleri takip ederek uyumun sağlanması için bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları gerçekleştirilmekte, şirket içi danışmanlık verilmekte,
- Tabi olunan ekonomik & ticari yaptırımlara ilişkin düzenlemeler çerçevesinde Yaptırımlar Uyum Programı yürütülmekte;
- Bu çerçevede Turkcell ile grup şirketleri nezdinde bulunan ilgili tüm birim ve kademelerle gerekli çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Departman: Şebeke Teknolojileri

Turkcell Grup'un siber güvenliğinin sağlanmasından sorumludur. Güvenlik strateji, hedef, yol haritasını belirler, politika ve standartlarını oluşturur, olgunluk analizi ve değerlendirmesi yapar, metriklerini yönetir, mimarisini tasarlar, gereksinimlerin sağlanması için paydaşları yönlendirir, güvence sağlar, danışmanlık verir, eğitim, farkındalık, yetkinlik geliştirme ve Ar-GE faaliyetlerinde bulunur. Siber güvenlik süreç ve teknolojilerinin yaşam döngüsünün yönetilmesini sağlar; altyapı güvenliği servislerini işletir, kimlik ve erişim yönetimi yapar, ofansif güvenlik çalışmaları yürütür, siber savunma merkezini yönetir ve müşterilere güvenlik hizmetleri verir.

Departman: Satış

Turkcell'de bireysel satış departmanı, perakende stratejilerini kurgular; akıllı telefondan drone'a, projeksiyon cihazından akıllı kameraya, oyun bilgisayarına kadar müşterilerin hayatını kolaylaştıracak tüm ürün ve servislerin hangi kanallardan, hangi iletişim ve satış modelleri ile müşterilere ulaştırılacağını belirler ve bütün bu stratejiyi başından sonuna yönetir. Merkezi direktörlüklerde kurumsal ve bireysel satış kanallarının satış hedeflerini ve prim yapılarını belirler, satışın ihtiyacına yönelik dijitalleşme projelerini belirler ve yönetir, satış operasyonunun ihtiyacı olan tüm hizmetleri sağlar.

Departman: Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarik Zinciri Süreç Geliştirme ekibi, tedarik zinciri profesyonellerinin ve tedarik zinciri ekosisteminin işlerini daha dijital, daha verimli, daha otomatize, daha izlenebilir, daha az maliyetle, daha inovatif yöntemlerle vb. yapması için projeler üretir ve yönetir.

Dijitalleşme projeleri, robotik süreçler, süreç madenciliği ve süreç geliştirme faaliyetleri, veri yönetimi ve analitiği, oyun teorisi ihaleleri, tedarikçi ekosistem yönetimi, şirket içinden ve ekosistemden gelen inovatif projelerin yönetimi, yerlilik millilik çalışmaları, startup ekosistem ilişkileri, tedarik zinciri sektörel işbirliği ve risk yönetim projeleri, sürdürülebilirlik faaliyetleri temel sorumluluk alanlarıdır..

Departman: Turkcell Dijital Sigorta

Turkcell Dijital Sigorta bünyesinde sunulan sigortacılık ürünlerinin dijital ve fiziksel kanallar aracılığıyla müşterilere ulaştırılmasına yönelik strateji ve değer önerileri belirlenirken, süreçlerin mevzuat, şirket politika ve prosedürleri ile uyumlu şekilde yürütülmesi gözetilir. Bu kapsamda süreçlerin etkinliği, operasyonel riskler ve kontrol mekanizmaları takip edilerek gerekli iyileştirme alanları belirlenir; teknik, satış, pazarlama ve destek ekipleriyle koordineli şekilde aksiyonlar yürütülür.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Paycell, kullanıcıların ve iş yerlerinin finansal ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunmaktadır. Bu kapsamda ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve sunulması süreçlerinde, ilgili mevzuat ve şirket politika/prosedürlerine uyum gözetilerek operasyonel riskler ve kontrol noktaları takip edilir, süreçlerin etkinliği düzenli olarak değerlendirilir ve gerekli iyileştirme aksiyonları yürütülür. Paycell, dünyadaki yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek yeni fikirleri hayata geçiren, hızlı ve dinamik çalışma yapısıyla finansal teknolojiler alanında faaliyetlerini sürdürmektedir.



STRATEJİK PLANLAMA VE KURUMSAL GELİŞİM

Departman: Dijital İş Servisleri

Türkiye'nin Bilişim Teknolojileri servisleri pazarında 1 numaralı sistem entegratörü ve dijital dönüşüm sağlayıcısı olan Dijital İş Servisleri, Turkcell'in yüksek marka gücü, kamu, stratejik, büyük, orta ve küçük ölçekli müşterileri kapsayan yaygın satış gücünü arkasına alarak üstün altyapısı ile müşterilerin dijital dönüşüm ortağı olma yolunda hizmet vermektedir.

Şirket, Telko servislerinden uçtan uca Bilişim Teknolojileri hizmetlerine kadar çok geniş bir ürün ve çözüm portföyü ile tüm sektörlerin ihtiyaçlarını adresleyerek; sağıktan eğitime, üretimden perakendeye, ulaşımdan lojistiğe, finanstan enerjiye birçok alanda faaliyet göstermektedir. Sabit erişim servisleri, veri merkezi, bulut ve siber güvenlik servisleri, yönetilen hizmetler ve sistem entegrasyon projelerini de kapsayan klasik telko ve bilişim teknolojileri servislerine ek olarak dikey çözümler, IoT, büyük veri, iş uygulamaları, yapay zeka gibi yeni nesil teknolojiler ile katma değer yaratacak çözümleri oluşturarak kurumların teknoloji ihtiyaçlarını uçtan uca adresleyecek yepyeni bir iş modeli ile hizmet vermektedir.

Departman: Dijital Servisler & Çözümler

Dijital ürünler ve servisler ile ilgili; veriye dayalı içgörüler oluşturarak ürün stratejilerinin ve veriye dayalı ürün yönetim modelinin desteklenmesinden sorumlu olup, finansal analiz-raporlama metodlarını gerçekleştirir. Büyüme stratejileri ve iş geliştirme modelleri tasarlayıp uygulayarak dijital servis gelir ve abone bazının büyütülmesi süreçlerini yürütür.

Departman: Finans

Stratejik Finans ekibi “Dünyanın İlk Dijital Operatörü” olan Turkcell’in başarısını desteklemek, sürdürülebilir kılmak ve de finansın değişen rolü ile birlikte geleceğin finansını tasarlamak adına uçtan uca ‘Finans Dijital Dönüşüm’ çalışmalarının strateji & vizyonunun belirlenmesi, planlanması, yönetilmesi bununla birlikte yeni nesil yetkinliklerin hayata geçirilmesi için geniş yelpazede çalışmalar yürütür. Bu büyük dönüşümü destekleyecek yetenek ve yetkinlikleri içerisinde barındıran Stratejik Finans ekibine bağlı 5 ayrı ekip bulunmaktadır;

1. Stratejik Program Yönetimi
2. Süreç Mükemmeliyeti & Robot Otomasyon
3. İş Zekası
4. Finans Analitiği
5. CFO’nun Stratejik Ajandasının Yönetilmesinden Sorumlu Stratejik Raporlama Ekipleri

Departman: İnsan Kaynakları

Organizasyonel Gelişim; şirketin kısa, orta ve uzun süreli hedeflerine ulaşması için ihtiyaç duyulan organizasyon yapısının tasarlanmasından sorumludur. Organizasyonel yapı tasarlanırken öncelikle yapılması gereken işler tanımlanır ve birbirine benzer işler bir arada gruplanır. İlgili ekiplerin hangi işlerden sorumlu olacağına karar verilerek rol ve sorumluluklar adreslenir. İhtiyaç duyulan yapı tasarlanırken veriye dayalı, sektörel ve global raporlar incelenerek en uygun metodoloji belirlenir ve ideal organizasyon tasarlanır. Tasarım sürecinde ekipler arası işbirliğinin artırılması ve anlaşmazlıkların çözülmesi esas alınır. Organizasyon tasarım süreciyle eş zamanlı olarak etkin iş gücü yönetimi, verimlilik alanlarının tespiti ve iş birimlerinin ihtiyaçlarını karşılayacak çalışmalar yapılır.

Departman: Bilgi & İletişim Teknolojileri

Turkcell ve Grup Şirketleri'nin tüm yapay zeka, veri bilimi, büyüme analitiği, müşteri deneyim analitiği ve büyük veri ortam ihtiyaçları kapsamındaki teknolojilerin geliştirilme ve yönetilmesinden sorumludur. 360 derece veri analitiği yetkinlikleri ile Turkcell ve Grup Şirketleri'nin "data driven" merkezli karar vermesinde stratejik rol oynar. Veri odaklı teknolojik çözümler ile analitik modellerin geliştirilmesi, kişiye özel tekliflerin sunulması, müşteri deneyim analizleri, verinin gerçek zamanlı takibi, verinin görselleştirilmesi ve sektörel yapay zeka çözümleri ile digitalleşmenin merkezinde yer almaktadır. Sektörel bazlı geliştirilen (chatbot, görüntü işleme, ses analitiği, öneri motorlar, SmartRPA...vs) ürün ve çözümler olarak sektör bağımsız satışı yapılmaktadır.

Departman: İç Kontrol ve Sürekli Gelişim

Direktörlükte 3 ana sorumluluk alanı bulunmaktadır; Sürekli İyileştirme Merkezi, Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi ve İç Kontrol.

Sürekli İyileştirme iklimini Turkcell DNA'sının bir parçası haline getirme vizyonundan hareketle; süreç tasarım prensipleri doğrultusunda kurumsal süreçlerde transformasyonu, sürekli iyileştirmeye hizmet edecek yeni nesil teknolojilerin kullanımını, tüm süreçlerde fonksiyonlar arası yönetim modelini kurmayı hedefler.

Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi olarak şirketin "Kurumsal Dayanıklılığı" oluşturmasında, süreçleri, hedefleri etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesi, analizi çalışmalarının koordinasyonu, raporlanması, hizmetlerin sürekliliği için analiz, plan ve tatbikatların yapılarak acil ve afet durumlarına hazırlanılması çalışmalarını dijitalleşme odağıyla yürütür.

İç kontrol ekipleri, belirlenmiş amaç ve politikalar çerçevesinde; Turkcell ve Grup Şirketleri'nin faaliyetlerinin etkinliği ve verimliliğini ölçen, aynı zamanda amaç ve hedeflere ilişkin riskleri tespit eden, bu risklere karşı kontrol mekanizmaları geliştirerek makul güvence sağlamak üzere kontroller tasarlamakla yükümlüdür.

Departman: Şebeke Teknolojileri

Turkcell Grup'un siber güvenliğinin sağlanmasından sorumludur. Güvenlik strateji, hedef, yol haritasını belirler, politika ve standartlarını oluşturur, olgunluk analizi ve değerlendirmesi yapar, metriklerini yönetir, mimarisini tasarlar, gereksinimlerin sağlanması için paydaşları yönlendirir, güvence sağlar, danışmanlık verir, eğitim, farkındalık, yetkinlik geliştirme ve Ar-GE faaliyetlerinde bulunur. Siber güvenlik süreç ve teknolojilerinin yaşam döngüsünün yönetilmesini sağlar; altyapı güvenliği servislerini işletir, kimlik ve erişim yönetimi yapar, ofansif güvenlik çalışmaları yürütür, siber savunma merkezini yönetir ve müşterilere güvenlik hizmetleri verir.

Departman: Satış

Turkcell'de bireysel satış departmanı, perakende stratejilerini kurgular; akıllı telefondan drone'a, projeksiyon cihazından akıllı kameraya, oyun bilgisayarına kadar müşterilerin hayatını kolaylaştıracak tüm ürün ve servislerin hangi kanallardan, hangi iletişim ve satış modelleri ile müşterilere ulaştırılacağını belirler ve bütün bu stratejiyi başından sonuna yönetir. Merkezi direktörlüklerde kurumsal ve bireysel satış kanallarının satış hedeflerini ve prim yapılarını belirler, satışın ihtiyacına yönelik dijitalleşme projelerini belirler ve yönetir, satış operasyonunun ihtiyacı olan tüm hizmetleri sağlar.

Departman: Strateji

İş Geliştirme odağında; büyümeye katkı sağlayacak yeni iş geliştirme fırsatları geliştirmek üzere pazar ve teknoloji trendlerini yakından takip etmektedir. Inovasyon ve iş ortağı ekosistemiyle iş birliği fırsatlarını değerlendirerek ve şirket içindeki ilgili ekiplerle yakın çalışarak yeni iş fırsatlarıyla ilgili iş planı ve fizibilite hazırlıkları yaparak üst yönetim gündemine sunmaktadır. Program Yönetimi kapsamında stratejik etkisi yüksek, şirket içerisinde çok paydaşı olan program ve projelerin yönetişimini gerçekleştirmektedir. Stratejik Planlama; şirketin yıllık ve 3 yıllık stratejilerini ve stratejik hedeflerini tüm ilgili birimlerin dahil olmasıyla belirlemekten sorumludur. Bununla birlikte, bu stratejilerin ilgili tüm ekiplerin koordinasyonu ile yürütülmesini ve hem şirket içinde hem şirket dışında iletişimini sağlamaktadır.

Departman: TFŞ Turkcell Finansman

Şirketin stratejik hedeflerinin belirlenmesi ve takibi, iş sonuçlarının ve performansının değerlendirilmesi, büyüme ve gelişim alanlarının belirlenmesi ile stratejik projelerin koordinasyonuna katkı sağlar. Bu kapsamda finans, teknoloji ve iş birimlerinin öncelikleri doğrultusunda çalışarak şirketin sürdürülebilir büyümesini ve dönüşümünü destekleyen çalışmalar yürütür.

Departman: Turkcell Dijital Sigorta

Şirketin stratejik hedeflerinin belirlenmesi, iş sonuçlarının ve performansının takip edilmesi, sürdürülebilir büyüme ve gelişim alanlarının belirlenmesi ile kurumsal dönüşüm çalışmalarının yürütülmesine katkı sağlar. Bu kapsamda farklı ekiplerle koordineli çalışarak şirketin hedefleri doğrultusunda stratejik projelerin ve gelişim aksiyonlarının hayata geçirilmesini destekler.

Departman: Turkcell Enerji Çözümleri

Turkcell Enerji Çözümleri; elektrik tedarik ve enerji piyasası hizmetleri ile yenilenebilir enerji üretim konularında faaliyetlerini sürdürmektedir.

Analitik hesaplama ve proje yönetimi, ağırlıklı olarak enerji piyasalarında ticaretin yürütüldüğü, karlılık ve maliyet detaylı analizlerinin yapıldığı alandır ve yenilenebilir enerji projelerinin yönetildiği Portföy Yönetimi ekibi ile süreç ve operasyonel yönetimin üst seviyede gerektiği birimle; kurumsal satış faaliyetlerinin, satış süreç ve operasyonel yönetiminin, müşteri ilişkileri ve tüm operasyonel süreçlerinin yönetildiği Regülasyon, Satış ve Operasyon ekipleri faaliyetlerine devam etmektedir.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Paycell'in büyüme alanlarının ve stratejik önceliklerinin belirlenmesi, yeni iş fırsatlarının değerlendirilmesi ve şirket genelindeki stratejik girişimlerin koordinasyonuna katkı sağlar. Pazar dinamiklerini, müşteri ihtiyaçlarını ve finansal teknoloji ekosistemindeki gelişmeleri takip ederek Paycell'in rekabetçi yapısını güçlendirecek projelerin hayata geçirilmesini destekler.

Departman: Uluslararası & Toptan Satış Yönetimi

Uluslararası ve Toptan Satış Yönetimi; ulusal ve uluslararası iş ortaklarına ses, uluslararası dolaşım, sabit data hizmetleri, mobil hizmetler, kule-uydu hizmetleri, gibi Turkcell'in portföyünde bulunan tüm ürün ve servisleri sunar, ticari iş birlikteliklerini yönetir. Müşteri portföyü, Turkcell gibi hem Türkiye hem de dünyadaki tüm operatörler ve büyük ölçekli içerik sağlayıcılarından oluşur. Uluslararası ve Toptan Satış Direktörlüğü; 'Uluslararası Toptan Data Satış, Ulusal Toptan Data ve Kule Satış, Roaming Yönetimi, Toptan Ses ve Arabağlantı, Toptan Satış Ürün Yönetimi ve Pazar Geliştirme, Uluslararası Önsatış ve Proje Yönetim ve Toptan Satış Geliştirme ve Mükemmeliyeti Yönetimi ekiplerinin bulunduğu kapsamlı bir organizasyona sahiptir.

TEKNOLOJİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ

AĞ TEKNOLOJİLERİ



Departman: Şebeke Teknolojileri

Turkcell Şebeke ekipleri, mobil (3G-4G-5G) ve sabit (fiber, DSL, WiFi) şebekeler üzerinden ses, data ve multimedya servislerinin 7/24 kesintisiz sunulmasını sağlar; sistemlerin işletimi, mimari tasarımı, yatırım planlaması, optimizasyonu ve entegrasyonu süreçlerini yönetir. Yeni teknolojilerin şebekeye entegrasyonu, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, arıza yönetimi ve servis kalitesinin artırılması için test, analiz ve saha çalışmaları yapar. Telko Bulut ve network sanallaştırma projeleriyle bulut altyapısını işletirken, proje yönetimi ofisiyle teknoloji odaklı stratejik projeleri koordine eder.

Ayrıca yurtiçi ve yurtdışı internet çıkışlarını, veri merkezlerini ve gelişmiş ses servislerini yönetir; özel etkinliklerde kesintisiz iletişim sağlamak için hazırlık ve optimizasyon faaliyetleri yürütür.



TEKNOLOJİ

Departman: Dijital İş Servisleri

Türkiye'nin Bilişim Teknolojileri servisleri pazarında 1 numaralı sistem entegratörü ve dijital dönüşüm sağlayıcısı olan Dijital İş Servisleri, Turkcell'in yüksek marka gücü, kamu, stratejik, büyük, orta ve küçük ölçekli müşterileri kapsayan yaygın satış gücünü arkasına alarak üstün altyapısı ile müşterilerin dijital dönüşüm ortağı olma yolunda hizmet vermektedir.

Şirket, Telko servislerinden uçtan uca Bilişim Teknolojileri hizmetlerine kadar çok geniş bir ürün ve çözüm portföyü ile tüm sektörlerin ihtiyaçlarını adresleyerek; sağıktan eğitime, üretimden perakendeye, ulaşımdan lojistiğe, finanstan enerjiye birçok alanda faaliyet göstermektedir. Sabit erişim servisleri, veri merkezi, bulut ve siber güvenlik servisleri, yönetilen hizmetler ve sistem entegrasyon projelerini de kapsayan klasik telko ve bilişim teknolojileri servislerine ek olarak dikey çözümler, IoT, büyük veri, iş uygulamaları, yapay zeka gibi yeni nesil teknolojiler ile katma değer yaratacak çözümleri oluşturarak kurumların teknoloji ihtiyaçlarını uçtan uca adresleyecek yepyeni bir iş modeli ile hizmet vermektedir.

Departman: Dijital Servisler & Çözümler

Dijital servis ürünlerinin geliştirilmesi ve sürdürülebilir şekilde sunulması kapsamında; teknoloji ekipleriyle birlikte ürünlerin teknik altyapısının geliştirilmesi, sistem ve platform entegrasyonlarının gerçekleştirilmesi, teknik operasyonların yürütülmesi ve servislerin sürekliliğinin sağlanması konularında çalışmalar gerçekleştirilir. İş Birimi ve Teknik Ekipler, ürünlerin müşteri ihtiyaçlarına uygun şekilde geliştirilmesi ve uçtan uca kullanıcı deneyiminin sağlanması amacıyla koordineli çalışır.

Dijital Eğlence Servisleri Direktörlüğü altındaki ürünler;

Fizy – Dijital müzik streaming servisi

Game+ – Bulut tabanlı oyun streaming servisi

Dergilik – Dijital dergi ve gazete platformu

Lifebox – Bulut tabanlı depolama servisi

Departman: Finans

Turkcell ve Grup Şirketleri'nin ücretlendirme, faturalama, tahsilat, risk yönetimi, digital satış, dijital kimlik, kampanya / tarife yaşam döngüsü, tüketici finansmanı, sigorta altyapılarına ait analiz, geliştirme ve lansman süreçlerinin yönetiminden sorumludur. Turkcell stratejilerine paralel olarak telekomünikasyon, enerji, bankacılık, sigorta, e-ticaret sektörlerinde endüstriye yön veren teknoloji ve çözümler üretir, iş birlikleri geliştirir. Yönetilen altyapılar Turkcell'in gelir yönetiminin, dijitalleşme yolculuğunun ve müşteri deneyiminin merkezindedir. Çevik çalışma prensiplerine uygun olarak çalışan iş analisti ve yazılım geliştiricilerimizden oluşan güçlü ekibi ile birlikte yeni nesil yazılım araçlarını, mobil uygulama teknolojilerini, TechFin-Insurtech teknolojilerini, blockchain, veri analitiği, makine öğrenmesi ve RPA teknolojilerini kullanarak Turkcell'in yeni servislerine ve dijitalleşmesine katkı sağlar.

Departman: İnsan Kaynakları

Dijital Dönüşüm ve Analitik ekibi insan kaynakları uygulamaları için web ve mobil platformlarda stratejiler geliştirir, teknolojik gelişmeleri takip eder, çalışanların uçtan uca tüm deneyiminde hayatlarını kolaylaştırmak üzere çalışır. Bu döngü içerisinde elde ettiği verileri analiz eder, analiz ve modeller ışığında gerekli aksiyonları alır.

Departman: Bilgi & İletişim Teknolojileri

Turkcell ve Grup Şirketleri, IT altyapısından yapay zeka ve veri analitiğine, müşteri deneyiminden dijital servis yönetimine kadar uçtan uca teknoloji çözümleri sunmaktadır. Veri merkezleri, sunucu, storage ve bulut teknolojileri sistemleriyle 7/24 kesintisiz hizmet sağlarken; milyonlarca veriyi işleyen altyapılar üzerinden dijital servislerin (BiP, TV+, faturalama, kampanya yönetimi, çağrı merkezi vb.) yönetimini yapar. Yapay zeka, makine öğrenmesi, RPA, DevOps ve Fintech gibi yeni nesil teknolojilerle veri odaklı çözümler geliştirir; kişiselleştirilmiş deneyim, otomasyon, güvenlik ve yüksek performans sağlar. Çevik çalışma prensipleriyle yazılım geliştirme, uygulama mimarisi, veri yönetimi, Ar-Ge ve proje yönetimi süreçlerini uçtan uca entegre yürütür. Tüm temas noktalarında müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik çözümler üretir.

Departman: Pazarlama

Turkcell ve Grup Şirketleri'nin müşteri deneyimi stratejilerini belirleyen, kolay, kişiselleştirilmiş ve tutarlı bir deneyim tasarımı için müşteri içgörülerinden düzenli olarak beslenerek insan odaklı yaklaşım metodolojisi ile tüm müşteri yolculuklarını tasarlayan, deneyim tasarımı yaparken müşteri etkileşim anlarında şirketin ana dijitalleşme stratejisine paralel olarak; yapay zeka, RPA, ses & yazı analitiği, BOT, sesli asistan, omnichannel gibi yeni teknolojiler ve yaklaşımlar ile müşteri deneyimi alanında sektöre de yön verecek deneyimde dijital dönüşümü sağlamaktan sorumlu ekiptir. Aynı zamanda Turkcell'de "Müşteri Odaklı Kültür" algısının oluşturulmasına liderlik yaparak ve deneyim prensiplerinin tüm şirkette yaşatılmasını sağlayarak ,müşterilere tüm ürün ve hizmetleri sunarken güvende, değerli, mutlu hissettirecek bir deneyimin yaşatılmasından ve tasarlanan deneyimin sürdürülebilir olmasından da sorumludur.

Departman: Şebeke Teknolojileri

Turkcell şebekesinin ve müşterilere sunulan servislerin 7/24 kesintisiz bir şekilde çalışması amacıyla şebeke/servis izleme, analiz, müdahale ve eskalasyon faaliyetlerinin yönetildiği, operasyonun merkezi konumundaki birimdir. Doğal afet vb. nedenler ile oluşabilecek olağanüstü durumlarda kriz kararının verilmesi için gerekli analizin yapılması, kriz karar sürecinin başlatılması ve gerek içeride gerek dışarıda tüm paydaşlar ile koordinasyonun sağlanması görevini üstlenir. Şebeke operasyonlarında dijitalleşme odağı kapsamında süreç otomasyonu, RPA (robotic process automation) yapay zeka, veri madenciliği gibi teknolojileri kullanarak verimli operasyonel otomasyon çözümleri geliştirir.

Maliyet ve Kiralık Devre Yönetimi

Turkcell Şebeke Teknolojileri Yönetimi fonksiyonlarının bütçesinin konsolidasyonunu yapmak ve gerçekleştirmeleri takip etmek. Şebeke ihtiyaçları için yerleşik operatör altyapısından temin edilen transmision ve internet kapasitelerinin tahsis, tesis, iptal, nakil, ödeme ve bütçe sürecini yönetir.

Kaynak Yönetimi

Bölge Çözüm Ortakları (BÇO) başta olmak üzere şebeke kurulum, revizyon, periyodik bakım ve arıza müdahale hizmetlerinin alındığı dış kaynak firmaların ihale şartname ve sözleşmelerinin oluşturulması, firma seçimi, yeni firmaların süreç-sistem entegrasyonunun sağlanması, firmaların KPI performans yönetiminin gerçekleştirilmesi, sözleşme uyum aksiyonlarının aldırılması veya ihtar-ceza-fesih yaptırımlarının uygulanması, şebeke kurulum ve revizyon işlerinde kullanılacak iş tiplerinin belirlenmesi ve teknik şartnamelerinin yönetiminden sorumludur.

Müşteri Servis Operasyonları

Kurumsal ve toptan müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda kesintisiz ve yüksek kalitede hizmet sağlayabilmek için kullandıkları servisleri uçtan uca takip ve analiz eder. Toptan ve uydu servislerinin kurulum ve upgrade işlemlerini gerçekleştirir. Müşterilere ait ses, uydu, data, güvenlik, data center servislerini yaşam döngüsünde belirlenen kriterlere uygun olarak sağlayabilmek için gerekli operasyonel faaliyetleri yürütür.

Teknoloji Yönetişim Regülasyon ve Uyum Yönetimi

Teknoloji Yönetişim Regülasyon ve Uyum Birim Yönetimi olarak ana rol ve sorumluluklar; Turkcell Teknoloji Fonksiyonları kapsamında regülasyona ve mevzuata tabi olunan devlet kurumlarından ve diğer dış denetçi kurumlardan gelen taleplerin ve sorguların karşılanması, kurumlara mevzuat gereği yapılmakla yükümlü olunan raporlamaların koordinasyonu, teknoloji regülasyon sürecinin sahipliği ve yönetimi, Teknoloji CXO ve Direktör hedef ve stratejilerinin oluşması ile ilgili sürecin yönetimini sağlamak ve periyodik hedef kartlarının yönetimini sağlamak, ortak yatırım ve teknoloji satın alma ve grup içi taleplerin sağlanmasına destek sağlamak, SLA yönetimini icra etmek sorumluluklarını içermektedir.

Teknik Portföy Yönetimi

Kritik stratejik kurumsal ve toptan müşterilerin sabit şebekede aldığı hizmetlerin satış sonrası destek yönetimi, müşterilerin aldığı hizmetlerin aylık raporlanmaları, bu hizmetler ile ilgili kritik ve kriz yaratan arızalarının takibi, yaşanan arızalar sonrası kalıcı çözümün sağlanması için ilgili ekipleri koordine etmek ayrıca bu hizmetlerin yanı sıra kurumsal APN kurulum ve destek süreçlerinin yönetimi, SMS kurulum ve destek yönetimi ve IT iş ortakları yönetiminden sorumludur.

Departman: Satış

Turkcell'de bireysel satış departmanı, perakende stratejilerini kurgular; akıllı telefondan drone'a, projeksiyon cihazından akıllı kameraya, oyun bilgisayarına kadar müşterilerin hayatını kolaylaştıracak tüm ürün ve servislerin hangi kanallardan, hangi iletişim ve satış modelleri ile müşterilere ulaştırılacağını belirler ve bütün bu stratejiyi başından sonuna yönetir. Merkezi direktörlüklerde kurumsal ve bireysel satış kanallarının satış hedeflerini ve prim yapılarını belirler, satışın ihtiyacına yönelik dijitalleşme projelerini belirler ve yönetir, satış operasyonunun ihtiyacı olan tüm hizmetleri sağlar.

Departman: Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarik Zinciri Süreç Geliştirme ekibi, tedarik zinciri profesyonellerinin ve tedarik zinciri ekosisteminin işlerini daha dijital, daha verimli, daha otomatize, daha izlenebilir, daha az maliyetle, daha inovatif yöntemlerle vb. yapması için projeler üretir ve yönetir.

Dijitalleşme projeleri, robotik süreçler, süreç madenciliği ve süreç geliştirme faaliyetleri, veri yönetimi ve analitiği, oyun teorisi ihaleleri, tedarikçi ekosistem yönetimi, şirket içinden ve ekosistemden gelen inovatif projelerin yönetimi, yerlilik millilik çalışmaları, startup ekosistem ilişkileri, tedarik zinciri sektörel işbirliği ve risk yönetim projeleri, sürdürülebilirlik faaliyetleri temel sorumluluk alanlarıdır.

Departman: Turkcell Dijital Sigorta

Sigortacılık ürün ve hizmetlerinin dijital kanallar üzerinden müşterilere sunulmasını sağlayan uygulama, sistem ve teknolojik altyapıların geliştirilmesi ve sürekliliğinden sorumludur. Bu kapsamda dijital ürünlerin geliştirilmesi, farklı sistemlerin ve platformların entegrasyonu, veri ve teknoloji çözümlerinin hayata geçirilmesi, kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve mevcut sistemlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülür. Teknik ekipler; iş birimleri, satış, pazarlama ve destek ekipleriyle yakın çalışarak yeni teknolojileri ve dijital çözümleri sigortacılık süreçlerine entegre eder.

Departman: Paycell (Turkcell Ödeme Hizmetleri A.Ş.)

Yenilikçi ödeme ve finansal teknoloji ürünlerinin geliştirilmesi, mevcut ürün ve uygulamaların sürekli iyileştirilmesi ve teknolojik altyapıların sürdürülebilirliğinden sorumludur. Dijital ürün geliştirme, yazılım, sistem, veri, entegrasyon ve kullanıcı deneyimi alanlarında çalışmalar yürüterek yeni teknolojileri Paycell ürünlerine entegre eder. Dinamik ve teknoloji odaklı çalışma ortamında, finans ve teknolojiyi bir araya getiren projeler geliştirir.

Departman: Uluslararası & Toptan Satış Yönetimi

Uluslararası ve Toptan Satış Yönetimi; ulusal ve uluslararası iş ortaklarına ses, uluslararası dolaşım, sabit data hizmetleri, mobil hizmetler, kule-uydu hizmetleri, gibi Turkcell'in portföyünde bulunan tüm ürün ve servisleri sunar, ticari iş birlikteliklerini yönetir. Müşteri portföyü, Turkcell gibi hem Türkiye hem de dünyadaki tüm operatörler ve büyük ölçekli içerik sağlayıcılarından oluşur. Uluslararası ve Toptan Satış Direktörlüğü; 'Uluslararası Toptan Data Satış, Ulusal Toptan Data ve Kule Satış, Roaming Yönetimi, Toptan Ses ve Arabağlantı, Toptan Satış Ürün Yönetimi ve Pazar Geliştirme, Uluslararası Önsatış ve Proje Yönetim ve Toptan Satış Geliştirme ve Mükemmeliyeti Yönetimi ekiplerinin bulunduğu kapsamlı bir organizasyona sahiptir.