

Proje Özeti	Vodafone Türkiye Lotus Notes'dan MS Exchange'e Geçiş Projesi
Hedef	Vodafone Türkiye ile global Vodafone Ailesi arasında entegrasyon sağlamak
Sonuçlar	<p>Pilot ve yaygınlaştırma olarak iki aşamada yürütülen proje 4 haftada tamamlandı.</p> <p>3 bin 550 kullanıcının Lotus Notes'daki verileri MS Exchange sistemine aktarıldı.</p> <p>3 bini mobil olmak üzere toplam 5 bin makinede, 12 şehirde, 21 ayrı noktada kullanıcılar tek tek ziyaret edilerek Windows 7, MS Explorer 8, MS Outlook 2010 kurulumu ve domain değişimi yapıldı.</p> <p>Günlük ortalama 200-250 kullanıcının kurulumu yapıldı.</p> <p>Lotus Notes sistemindeki toplam 2 terabayt veri eksiksiz olarak ve servis kesintisi olmaksızın MS Exchange sistemine aktarıldı.</p> <p>MS Exchange ve MS Outlook uygulamalarını çalışanların etkin kullanabilmeleri için çevrimiçi ve sınıf içi kullanıcı eğitimleri düzenlendi.</p>
Kazanımlar	<p>Vodafone Türkiye, 85 bin kişilik global Vodafone Ailesi ile aynı Ofis BT ürünlerini kullanır hale geldi, iletişimi güçlendi, daha aktif hale geldi.</p> <p>Vodafone Türkiye'nin kendi içinde, müşteri ve iş ortaklarıyla iletişimi arttı, ortak projeleri hızlandı.</p> <p>Lotus Notes ile MS Explorer ve diğer programlar arasındaki uyumsuzluklardan kaynaklanan bilgisayar kitlenmesi, yavaşlaması gibi sorunlar giderildi, çalışanlar günde yaklaşık yarım saat kazandı, verimlilik arttı.</p>

“KoçSistem yaklaşık 70 yıldır teknolojiyi idealleştirerek iş dünyasının hizmetine sunuyor”

www.twitter.com/KocSistemTR

www.linkedin.com/company/kocsistem_164632

www.facebook.com/KocSistem

www.kocsistem.com.tr | 444 0 262

KoçSistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.

Ünalan Mahallesi, Ayazma Caddesi
Çamlıca İş Merkezi B3 Blok
34700 Üsküdar İstanbul
Telefon : (0216) 556 11 00
Faks : (0216) 556 11 88

KoçSistem
“Gücümüz, hayal gücünüz”

Başarı Öyküsü

Vodafone Türkiye,
Global Vodafone Ailesi'ne
entegre oldu, iletişimini
güçlendirdi



KoçSistem ile hedeflerin
ötesinde **verimlilik**



www.kocsistem.com.tr

KoçSistem
“Gücümüz, hayal gücünüz”



Ayaktakiler (soldan sağa); Seyhan Soydan, Noyan Akaltan, Özal Bakmaz, Okan Kaynak, Erkin Karahayıt, Ömer Koç, Onur Kutlu, Bertan Demirci, Hasan Çolpan, Can Kılıçer, Güney Seyhan / Oturanlar (soldan sağa); Özcan Madendere; Harun Ada, Gözde Papatya, Abdullah Demircan, Özgür Hanoğlu

Vodafone Türkiye, Vodafone Global'in aldığı karar doğrultusunda yeni BT ofis teknolojilerini kullanmaya başladı. Yeni teknolojilere geçişin en önemli aşaması Lotus Notes'tan MS Exchange 2010 sistemine geçiş oldu. Vodafone, mevcut sistemde Lotus Notes ile ilişkili kritik uygulamaların bulunması, e-posta sisteminin geçişi ve alan yapısının değişmesi nedeniyle büyük bir risk taşıyan projede KoçSistem ile çalışmayı tercih etti. KoçSistem, 3 bin 550 kullanıcının verilerinin MS Exchange 2010'a aktarılmasını herhangi bir veri kaybı ve servis kesintisi olmaksızın 4 haftada tamamladı. Projeye, Vodafone Türkiye, aynı ofis altyapısını kullanmaya başladıkları 85 bin kişilik global Vodafone Ailesi ile iletişimini güçlendirdi, ortak projelerinde hız kazandı.

Vodafone Türkiye bünyesinde yer alan Bilgi Teknolojileri (BT) bölümü, bin 100 kişilik bir teknoloji ekibinden oluşuyor. Teknoloji ekibi "Ağ" ve "Bilgi Hizmetleri" olarak ikiye ayrılıyor. Bilgi Hizmetleri ekibi, BT bölümü altında faaliyet gösteriyor ve 400 kişiden oluşuyor. Ofis BT ve Windows Operasyon birimleri ile 3 bin 550 kullanıcının ve 5 bine yakın işlem biriminin yönetiminden sorumlu olarak çalışıyor. Windows Operasyon, Intel tabanlı Windows işletim sisteminde çalışan bilgisayarlar için bakım, onarım ve teknik desteğin yanında Microsoft servisleri de veriyor. Ofis BT altında, personel tarafından kullanılan masaüstü ve dizüstü bilgisayarların bakım-onarım, parça-değişim-yenileme gibi çalışmaları yapıyor.

Vodafone Global, 2010'da 28 ülkede tüm Ofis BT ürünleri ve servislerinin standart hale getirilmesi kararını aldı. Bu karar, Vodafone Türkiye'de büyük bir değişim projesinin başlangıcı oldu. Vodafone Türkiye, MS Exchange kullanan tüm diğer Vodafone ülkelerinden farklı olarak, uygulamalar ve e-posta tarafında Lotus Base sistem kullanıyordu. Global tarafından alınan karar doğrultusunda Lotus Base'den MS Exchange'e geçiş projesini Ofis BT ve Windows Operasyon ekipleri üstlendi.

"Agresif, istekli ve heyecanlı bir firma"

Vodafone, projede iş ortağı olarak Vodafone Shop'ların bakım destek hizmetleri, Çağrı Merkezi destek hizmetleri gibi pek çok farklı projede birlikte çalıştığı KoçSistem'i tercih

etti. Vodafone Proje Yöneticisi Harun Ada, projenin 2007'den bu yana gündemde olduğunu ancak geçişin zorluğu ve büyük riski nedeniyle projeye başlamadığını söylüyor. Ada, "Biz, bu işte agresif çalışacak, bu işi tutup koparacak, büyük ve istediğimiz kaynağı da sınırsız olarak bize sağlayabilecek, istekli ve heyecanlı bir firma arıyorduk. Finans tarafı da önemli bir etkendi. Global taraftan entegrasyonun hızlı gerçekleştirilmesi beklentisi vardı. MS Office yapısına geçmemiz için mevcut domain yapısının da değişmesi gerekiyordu. Mevcut sistemde Lotus Notes ile ilişkili kritik uygulamalar vardı. Bu büyük bir riskti ama bu risk alınmak durumundaydı. Bu riski KoçSistem ekibine güvenerek aldık, tüm bu beklentilerimizi karşılayacaklarına inandık ve haklı çıktık."

3 bin 550 kullanıcı masa başında ziyaret edildi

Vodafone MS Exchange projesinde KoçSistem, ikisi merkezde 11'i sahada olmak üzere toplam 13 kişilik ekibiyle projenin tasarımı ve yaygınlaştırma çalışmalarını üstlendi. Proje iki faz olarak planlandı. 3 Ekim 2011'de başlayan birinci fazda 3 bin 550 Vodafone personelinin kapsayacak şekilde altyapı mimarisi tasarlandı ve raporlar oluşturuldu. Geçiş aşamasında meydana gelebilecek riskler belirlendi, önlemler alındı. 4 bin kullanıcıyı destekleyecek şekilde 25'i aşkın Windows sunucu kuruldu, sunucuların Vodafone Global ile entegrasyonları sağlandı. İlk fazın sonunda

sistemin çalışıp çalışmadığını ve olası problemleri görmek için pilot bir uygulama yapıldı. Yeni kurulan yapının diğer uygulamalar ve sistemlerle uyumluluğu analiz edildi. Analiz çalışmaları ardından proje planı çıkarılarak 14 Kasım 2011'de yaygınlaştırma için ikinci faza geçildi. Proje planına uygun olarak İstanbul'da 6, Türkiye'de 12 ayrı şehirde 21 noktaya gidildi. 3 bin 550 kullanıcının makinalarında ve sayısı 3 bine yakın mobil cihazlarında MS Outlook 2010 kurulumları ve kullanıcı tanımlamaları yapıldı. 9 Aralık 2011'de ikinci faz tamamlandı.

Tüm riskler pilot uygulamada ortadan kaldırıldı

Vodafone MS Exchange projesi toplam 4 haftada tamamlandı. Ada, bu sürenin hedefledikleri sürenin altında olduğunu söylüyor: "Mevcut sistemde Lotus Notes ile ilişkili kritik uygulamaların olması nedeniyle öngörülemeyen riskler pilot uygulamada ortadan kaldırıldı. Test aşamasında çıkabilecek sorunları gördüğümüz için yaygınlaştırma aşamasında hiç sorun yaşamadık ve hızla ilerledik. Yine de bizim gibi büyük şirketlerde böyle büyük bir operasyonu yapmak, illere ve bölgelere yayılmış bir sahada çalışmak gerçekten çok zor. KoçSistem ekibinden kurulumu yapan arkadaşlar bu sürede 21 lokasyona gidip geldiler. 3 bin 550 kullanıcının her birinin tek tek masasına gidip, mesailerini 15-20 dakika bölerek, kısa zamanda bu işi yaptık. Günde yaklaşık 200-250 arasında kullanıcıyı yeni sisteme geçirdik. Tüm bunları 4 hafta gibi kısa bir sürede yaptık."

2 terabayt veri eksiksiz aktarıldı

Projedeki en büyük risklerden biri Lotus Notes'dan MS Exchange altında MS Outlook 2010'a verilerin aktarımı sırasında veri kaybı ve bozukluğu yaşanmasıydı. Ağ ve sistemlerin yeniden kullanılabilirliği açısından bu çok önemliydi. Bu riski önlemek için proje kapsamında yaklaşık 2 terabayt boyutundaki Lotus Notes verisi çevrilerek MS Exchange sistemine aktarıldı. Çevirme işlemi 24 saat kullanılan mobil cihazlar ve Çağrı Merkezi'nde servis kesintisi yaşanmaması ve mevcut yoğunluğu bölmek için gece yapıldı. Ada, önceliği ilk sırada olan servislerden e-posta sisteminin geçişinin en hassas konu olduğunu vurguluyor: "Burada bir veri kaybına tahammül edilmezdi. Sorunsuz geçmiş olmak bizim için çok önemliydi. Geçişte süre farkı da olmaması, bütün kullanıcıların kısa sürede ve aynı anda MS Outlook 2010 sistemine geçmesi gerekiyordu. Şirketimizde 2 bin kadar BlackBerry ve 1000 kadar HTC akıllı telefon kullanıcısı ve yüzde 80'lere varan bir akıllı telefon kullanımı var. E-posta üzerinden iletişim 24 saat devam ediyor. KoçSistem ekibinin gayretli çalışmasıyla teknik ve yönetici konumundaki personelin e-posta üzerinden iletişimlerinde hiç kesinti yaşanmadı. Çağrı Merkezi 24 saat çalışmasına durmadan devam etti. KoçSistem ile birlikte olabilecek en kısa sürede bu işi tamamladık." Proje kapsamında KoçSistem, MS Exchange altyapısına geçişle birlikte Vodafone İzmir'deki veri merkezinde bulunan sistemlerin İstanbul Maslak ofisinde bir yedeğini de konumlandırdı. Böylece herhangi bir felaket durumunda Maslak

"KoçSistem beklentilerimizi tamamen karşıladı. Tüm kaynaklarını bizim için seferber etti. Ekip olarak bize çok katkı sağladılar, daha önce düşünmediğimiz yepyeni fikirlerle geldiler. Tecrübeleri bize hız kazandırdı. Gün geldi 20 kişi bir anda buraya geldi ve çalıştı. Arkamızda olduklarını her zaman hissettik."

ofisinden e-posta alışverişinin devam edebileceği bir yapı oluşturuldu.

Global Vodafone Ailesi ile entegrasyon sağlandı

Proje ile Vodafone Türkiye, 85 bin kişilik global Vodafone Ailesi ile aynı Ofis BT ürünlerini kullanmaya başladı. Harun Ada, entegrasyonun Vodafone Türkiye'nin globalde daha aktif hale gelmesine destek olduğunu söylüyor: "Proje öncesi global Vodafone ile Türkiye Vodafone arasında bizim Lotus Notes, onların MS Exchange kullanmalarından kaynaklanan entegrasyon sorunları yaşıyorduk. Kendi içimizde de MS Exchange kullanan bir grup vardı. Bu yüzden dosya gidiş gelişlerinde aramızda uyumsuzluklar, özellikle takvimde ciddi problemler yaşıyorduk. Proje sayesinde bu sorunlar tamamen çözüldü, global ile entegre hale geldik. Vodafone'un dünyaya yayılmış 85 bin kişilik ekibinden herhangi birine kolaylıkla erişebiliyor, sesli ve görüntülü sohbet edebiliyor, video konferans sistemine bağlanabiliyoruz. Aynı ofis altyapısını kullanmaya başladığımız için Vodafone Global'in sağladığı iletişimi kolaylaştıran araçlardan biz de yararlanmaya başladık. Türkiye Vodafone için oldukça önemli. Gerek

çalışan sayısı gerekse müşteri sayısı açısından bu yıl Avrupa'da en hızlı büyüyen Vodafone ülkesiyiz. Doğal olarak iletişim her geçen gün daha fazla önem kazanıyor. Biz de projeye bu iletişimi güçlendirmek adına çok önemli bir aşama kaydettik, daha aktif olduk. Müşterilerimizle, iş ortaklarımızla kendi içimizde olan iletişimizi kolaylaştırdı, ortak projelerimiz hızlandı ve çok büyük bir artı sağladı."

Kullanıcıların e-posta sisteminin MS Outlook 2010'a geçişi konusunda ikna edilmeleri projenin uygulamasında zorlayıcı taraflardan biri oldu. Ada, KoçSistem ekibinin verdiği online ve yerinde kullanıcı eğitimleriyle kullanıcıların hem ikna olduklarını hem de MS Outlook 2010'un tüm artılarını ve özelliklerini tam anlamıyla kullanabilecek yetkinliğe ulaştıklarını söylüyor. Aynı zamanda kullanıcılar yeni sistemle en az yarım saat kazandıklarını belirtiyor ve çok memnun olduklarını söylüyorlar.

KoçSistem tüm beklentileri karşıladı

Vodafone MS Exchange projesi, 3 bin 550 kullanıcının masaüstü ve dizüstü bilgisayarlarında Windows 7 ve MS Explorer 8 kurulması, MS Outlook 2010'a geçiş, Wi-Fi tarafında global bir standardizasyona gidilmesi, Microsoft Lync'e geçiş şeklinde alt adımları olan ve global olarak izlenen bir proje oldu. Ayrıca muhasebe, insan kaynakları gibi bazı önemli Lotus Base uygulamalar da başka platformlara taşındı. Ada, KoçSistem ekibinin projede ihtiyaçları olan uzmanlığı ve deneyimi sağladığını söylüyor. "Çok deneyimli bilgi sistemleri çalışanlarımız olmasına rağmen proje özel bir uzmanlık gerektiriyordu. Bu tür sistem geçişlerinde deneyimi olan, bu stresi daha önce yaşamış bir bilgi birikimine ihtiyacımız vardı. İhtiyacımız olan her an bize destek verebilmeliydi. Bizimle empati yapılabilmesi çok önemliydi. KoçSistem bu beklentilerimizi tamamen karşıladı. Tüm kaynaklarını bizim için seferber etti. Ekip olarak bize çok katkı sağladılar, daha önce düşünmediğimiz yepyeni fikirlerle geldiler. Tecrübeleri bize hız kazandırdı. Gün geldi 20 kişi bir anda buraya geldi ve çalıştı. Arkamızda olduklarını her zaman hissettik. Onlar da bu şirketin bir çalışanı gibi oldular. Proje boyunca iki ayrı ekip değil tek bir takım olduk. Hemen kaynaştık, dost olduk. Birlikte bir havuz oluşturduk. Bu havuzdaki kaynakları, ilgili birlikte uyumlu ve hızlı bir şekilde yönettik. Bu da projede başarıyı getirdi."



Harun Ada, Özgür Hanoğlu, Özcan Madendere

"KoçSistem tarafından verilen destekle yeni BT teknolojilerini kullanmaya başladık, 1998'den bu yana Lotus Notes kullanan 3 bin 550 kullanıcıyı MS Exchange 2010'a başarıyla taşıdık. Sıfır servis kesintisi ve sıfır veri kaybı ile sonuçlanan geçiş sürecini 4 hafta gibi kısa bir sürede tamamladık."

