

Netmera Kurucu CEO'su **Ahmet Başaran**
Netmera Genel Müdürü **Hasan Emre Özgür**

Netmera Yapay Zeka ile Büyüyor!

“Küresel pazarlama otomasyonu alanında Türkiye'nin güçlü teknoloji markalarından Netmera, yapay zeka destekli çözümleriyle fintekten e-ticarete uzanan geniş bir yelpazede müşteri deneyimini dönüştürüyor.

Veriyi gerçek zamanlı değere dönüştürme vizyonu ile hareket eden şirket, kullanıcı davranışlarını analiz ederek markaların kişiselleştirilmiş ve çok kanallı etkileşim kurmasını sağlıyor.

Netmera Kurucu CEO'su Ahmet Başaran ve Genel Müdür Hasan Emre Özgür ile stratejik vizyonu, ürünlerin yapay zeka tabanlı dönüşümünü ve fintek odaklı büyüme planlarını konuştuk.”

Finteklerden telekoma uzanan geniş bir alanda faaliyet gösteriyorsunuz. Netmera'yı pazarlama otomasyonu alanında öne çıkaran temel vizyonu nasıl tanımlarsınız?

Ahmet Başaran: “Netmera, Türkiye'nin ilk mobil etkileşim ürünü olarak başlayan yolculuğunu çok kanallı büyüme platformu olarak sürdürüyor.”

Netmera farklı dikeylerde yüzden fazla kuruma hizmet veren kapsamlı birçok kanallı etkileşim ve büyüme platformu (omni-channel customer engagement & growth platform). Aslında biz, Netmera'yı 2014 yılında bir mobilden etkileşim ürünü olarak pazara sunduk. Netmera bu alanda Türkiye'deki ilk ürün olarak ortaya çıktı, bu sebeple bugüne geldiğimizde en uzmanlaşmış ve tecrübeli ekibe sahip olduğumuzu söyleyebilirim. Özellikle mobil uygulamaların birincil işlem ve etkileşim kanalına dönüştüğü bankacılık, finans, fintek, medya, telekom gibi sektörlerde son yıllarda öne çıkıyoruz.

Bugün amacımız markaların özellikle dijital kanallarda gerçekleşen bireysel ve tüzel müşteri davranışlarını anlayarak onları kriterlere göre gruplandırmasını, kişiselleştirilmiş teklifler oluşturmasını ve mobil öncelikli olmakla birlikte en doğru ve verimli kanallardan bu tekliflerin iletişimini yapabilmelerini sağlamak. Bu sayede de markaların müşteri kazanmak ve elde tutmak için harcadıkları zaman, maliyet ve iş gücünün değerini artırarak sürdürülebilir büyümelerine katkıda bulunmak.



> Netmera Kurucu CEO'su Ahmet Başaran

Netmera pazarda sunduğu hangi avantajlarla öne çıkıyor? Özellikle fintek ve yüksek regülasyonlu sektörlerde sizi tercih edilir kılan farklar neler?

Ahmet Başaran: “Netmera, fintekler için güvenlik, gizlilik ve regülasyon uyumunu çözümün içine gömülü olarak sunuyor.”

Netmera, 11 yılı aşkın pazar deneyimi sayesinde oldukça fazla sektör ve markanın ihtiyaçlarına göre şekillenmiş, birçok problemi çözmüş, milyonlarca müşteriye sahip yüksek trafik alan uygulamalarda üstün performans ile hizmet verebilen bir ürün. Netmera ve benzeri platformları kullanan fintekler için ise, analitik, etkileşim ve iletişim yönetimi gibi fonksiyonel yeteneklerin yanında adreslenmesi gereken iki önemli konu var: Güvenlik ve regülasyon uyumu. Netmera altyapı ve uygulama seviyesinde tüm güvenlik tedbirlerini içeren, düzenli bağımsız denetlenen ve ilgili sertifikasyonlara sahip bir SaaS ürünü. Regülasyon tarafında TCMB, BDDK, SPK, BTK ve MASAK düzenlemelerine uygun yerel bulut yapıları üzerinde, kritik müşteri verisini yurtdışına çıkarmayacak şekilde hizmet veriyoruz. GDPR ve KVKK ile tam uyumluyuz. Hatta bunu o kadar önemsiyoruz ki bunun için PWC ile uyumluluk denetleme çalışması dahi yapmış bir teknoloji firmasıyız. Netmera kullanan fintekler için güvenlik, gizlilik ve regülasyon uyumu çözümün içerisinde hazır sunuluyor.

Bizi rakiplerimizden ayıran bir önemli fark da, güvenilir ve sağlam bir mesajlaşma altyapısı sunabilmemiz.

Netmera üzerinden işlem ve önemli bilgilendirme mesajlarını ileten çok büyük banka ve telekom müşterilerimiz var. Mobil & web push, SMS, e-posta ve yeni eklenen WhatsApp kanalı ile bildirimlerin gönderimini çok kanaldan yüksek erişilebilirlik ve yüksek hızla gerçekleştirebiliyorlar.

Yapay zekâ pazarlama teknolojilerinde dönüşüm yaratıyor. Bu dönüşümü fintek perspektifinden nasıl değerlendiriyorsunuz?

Ahmet Başaran: “Fintekler için doğru zamanda, doğru içerikle temas kritik ve Netmera’da bu yeteneklere yeni yapay zeka araçları ekleniyor.”

Dijital pazarlamanın yapay zeka teknolojilerinin kullanımına en uygun alanlardan biri olduğu aşikar. Ürün önerme, davranış tahminleme, anormal durum tespiti vb. üretken yapay zeka araçları ve agentik çözümlerin uygulamaları dijital pazarlama içinde hızla yaygınlaşıyor. Finteklerin doğuş

hikayesine baktığımızda da, geleneksel finans kuruluşlarının görece hantal yapılarına nazaran daha çevik, hizmetlere erişimi kolaylaştıran ve daha kişiselleştirilmiş hizmetler vaadeden yapılar olarak hayatımıza girdiklerini görüyoruz. Dolayısıyla finteklerin yapay zekanın gelişimi ile kazanılan yetenekleri en verimli şekilde öncü olarak kullanmasını bekleyebiliriz. Örneğin, fintekler tarafından en çok kullanılan Netmera araçlarından bir tanesi otomatik tetiklenen bildirimlerdir. Çünkü müşteriye doğru zamanda, doğru içerikle dokunmak müşteri deneyimi açısından çok kritik. Netmera’da bu yeteneklere yeni yapay zeka araçlarını bulabiliyorlar.

Şunu da söylemek gerek, herhangi bir yapay zeka aracının doğru çalışması ve değer üretebilmesi için en önemli şey veri. Eğer markalar kullanıcılarına akıllı teklifler sunabilmek, satın alacakları ürünleri ya da ihtiyaç duydukları hizmetleri önceden öngörebilmek hatta kullanıcı arayüzlerinde sunulan deneyimi kişiselleştirmek istiyorsa öncelikle veriyi toplamalı ve algoritmaları beslemeli. Netmera bu konuda optimize edilmiş SDK’ları ile fark yaratıyor. Bununla birlikte yeni geliştirdiğimiz ve Beta versiyonunu yayına aldığımız N-Asistan ile markalarımız, conversational (diyaloga dayalı) şekilde platformu kullanabilecek ve tüm kurgularda yapay zeka desteği alabilecek.

Veri gizliliği ve regülasyonlar da yapay zekâ uygulamalarında sıkça tartışılıyor. Netmera bu konuda nasıl bir çerçeve oluşturuyor?

Ahmet Başaran: “Netmera, yapay zeka için veri sağlayıcısı ve kontrol noktası rolünü üstlenerek gizlilik politikalarını panel üzerinden yönetilebilir kılıyor.”

Dijital pazarlama araçlarının ana girdisi müşterilerin dijital kanallardaki ayak izleri ve davranışları. Daha önce de bahsettiğimiz gibi Netmera, SDK’ları yardımıyla bu verileri toplayan bir platform. Bir noktada yapay zeka çözümleri için veri sağlayıcısı ve aynı zamanda da kontrol noktası durumundayız. Netmera içerisinde müşteri verisinin sağlıklı toplanması, işlenmesi ve kullanılmasına yönelik çözümler sunuyoruz. Netmera kullanan markalar, veri şemasını ve veriye ilişkin gizlilik politikalarını doğrudan panel üzerinden yönetebiliyor. Gizlilik politikalarının yazılım geliştirme gerektirmeden ve yazılım süreçlerini dışında yönetilebilmesi, markalara büyük kolaylık sağlıyor.

Teknoloji ekibimiz güvenlik kontrollerinin de çok kritik olduğunun uzun zamandır bilincinde. Panel kullanıcılarının erişimi 2 faktörlü doğrulama ile sağlıyor, IP kısıtlamaları, 2.onaycı, kullanıcı

> Netmera Genel Müdürü Hasan Emre Özgür



bazlı yetkilendirme tanımları gibi yöntemlerle yetkisiz kişilerce istenmeyen kullanımlar yapılması engelleniyor. Bunun önemini, geçtiğimiz aylarda rakiplerimizden birinin yaşadığı olayda bir kez daha gördük: Büyük bir spor kulübü, bir bankanın fintech uygulaması, büyük bir yiyecek markası ve en büyük giyim perakendecilerinden birinin milyonlarca müşterisine istenmeyen push mesajlar gönderildi.

Benzer bir durum daha önce de farklı kurumlarda yaşanmıştı. Netmera gibi platformlar yarattığı değer yanında çok da güvenli olmak zorunda. Biz de durmadan bu konularda yatırım yapmaya devam ediyoruz.

Yapay zekâ fintek ve pazarlama teknolojilerini dönüştürüyor. Sizce insan faktörü bu dönüşümün neresinde konumlanmalı?

Ahmet Başaran: “Yapay zekâ insanın stratejik aklını yükselten bir teknoloji; etik karar ve yaratıcı vizyon hâlâ insanda.”

Yapay zekâ, insanı devreden çıkaran değil, aksine insanın stratejik aklını yükselten bir teknoloji. Fintek ve pazarlama teknolojilerinde otomasyon ne kadar gelişirse gelişsin; etik karar verme, risk yönetimi, müşteri psikolojisini anlama, yaratıcı strateji ve ürün vizyonu hâlâ insana ait. Yapay zekâ rutinleri devralıyor; fakat büyümeyi ve yeniliği hâlâ insanlar şekillendiriyor. Geleceğin kazanan şirketleri, “insan zekâsı + yapay zekâ” dengesini doğru kuran şirketler olacak.

Fintek tarafında üst düzey yöneticilik yapmış, bankacılık kökenli bir isim olarak sektörün dinamiklerini çok yakından biliyorsunuz. Bu birikim, Netmera’nın fintek odaklı ürün stratejisine ve geliştirdiğiniz çözümlere nasıl yansıyor?

Hasan Emre Özgür: “Finteklerin hız, erişilebilirlik ve kişiselleştirme vaadini destekleyecek şekilde Netmera’yı yaşayan bir platform olarak konumlandırıyoruz.”

2018 yılına kadar bankacılıkta 15 yıl geçirdim. Fintech kavramı ben daha bankalarda çalışırken ortaya çıktı. Finteklerin vaadi her zaman bankalardan daha hızlı olmak, daha kolay erişilebilir ve edinilebilir olmak, veriye dayalı kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak, daha odaklı, spesifik problemler çözebilen niş ürünler geliştirerek kullanıcıların banka ve diğer geleneksel finans kuruluşlarında bulamadığı esnekliği, rahatlığı ve tabii ki ucuzluğu mobil uygulamalar üzerinden “bir tıkla” ulaşılabılır kılmaktı.

Finteklerin müşteri olmak, ürünlerini kullanmak daha kolay ve ucuz olmalıydı. Bu vaatlerin hepsi için Netmera mükemmel bir ortam sağlayacak şekilde tasarlandı ve platformumuz bu yönde gelişimine devam ediyor.

Benim Netmera’ya dahil olmam ile banka ve fintek sektöründe büyüme ivmemize katkı sağlayacak ilişki ağımız elbette genişlemiş olsa da, esas sorumluluğumuz bundan sonra başlıyor. Teknoloji ekibimiz bünyesinde geliştirilen her ürün özelliğini, markayı ve müşterimizi anlayarak belirliyoruz. Netmera’nın en güçlü kaslarından biri markalarla birlikte yaşıyor olması. Customer onboarding ekibimiz öncü kuvvet olarak markanın Netmera’dan en etkin şekilde faydalanmaya başlamasını sağlıyor. Account ve Success ekiplerimiz markanın ihtiyaç ve beklentilerini kesintisiz dinleyerek üründen en iyi verimi almaları için destek veriyor, bunun yanında son kullanıcı davranışları ve senaryolarını öğreniyor.

Bu bilgi birikimi ile sadece fintekler için değil hizmet verdiğimiz her endüstri için özel öneriler oluşturabiliyor, markaların müşterisine en iyi etkileşimi sağlaması için yardımcı oluyor. Support ekiplerimiz ise 7/24 markalarımızın en ufak sorununa anında müdahale ederek onları asla yalnız hissettirmiyor. Netmera’ya dahil olduğum günden beri satış sonrası hizmet kalitemizle gurur duyuyorum.

Bu deneyim ışığında, fintek şirketleri için özel olarak geliştirdiğiniz çözümler neler? Hangi kullanım senaryolarında Netmera’nın sunduğu avantajlar daha belirgin hale geliyor?

Hasan Emre Özgür: “Netmera, fintekler için veri analitiği, akıllı etkileşim ve çok kanallı iletişimi tek platformda birleştiriyor.”

Netmera platformunda 3 ana modülümüz ve yetenek setimiz bulunuyor. Fintekler özelinde örneklendirerek anlatabilirim.

Veri toplama ve Analitik : Müşterim kim ve nasıl davranıyor?

Netmera mobil ve web SDK’ları ile kullanıcıların dijital ayak izlerini topluyor. Bununla birlikte bir fintek’in dijital cüzdan, crm, pos, loyalty gibi başkaca veri kaynaklarına da bağlanabiliyor ve bu kaynaklardan da beslenerek veri zenginleştirilebiliyor.

Toplanan veriler ile raporlar oluşturabiliyor ya da örneğin uzaktan kimlik tespiti, ürün başvurusu gibi önemli süreçlerine özel analizler yapılabilir. Bu sayede ölçümlenen portföyden daha fazla verim alınması için gereken aksiyonlar belirlenebiliyor.

Müşteri deneyimi ve etkileşimi yönetimi: Müşterim için akıllı teklifler!

Davranışları anlayınca, müşteriler kolaylıkla segmente edilebiliyor. Tamamen kişiselleştirilmiş ya da segmentasyona göre tanımlanan senaryolar ile bu müşterilere otomatik mesajlar atılabildiği gibi, journey dediğimiz daha sofistike tanımlar yapılabilir. Örneğin bir müşteriye önce dijital hesap açılışı önerilip sonra yeni çıkan altın fonu sunulabiliyor ve bu mesajlar birçok farklı kanaldan hiyerarşik olarak belirlenen politikaya uygun şekilde iletilebiliyor. Netmera ile yalnızca yeni bir ürüne/hizmete teşvik etmek için pazarlama mesajları değil, otomatik işlem ve bilgilendirme mesajları da kurgulanabiliyor.

Hesabına para girdi, hesabından para çıktı, kartınla harcama yapıldı gibi bilgilendirmeler için güvenilir bir altyapı sunuyor. Yapay zeka sayesinde hangi müşterilerin markayı bırakacakları (churn) ya da hangilerinin belirlenen bir ürünü satın alabilecekleri öngörülerek segmente edilebiliyor.

Tüm mesajlar yine yapay zeka desteği ile metin ve görsel olarak son derece kolay bir arayüzden IT kaynağına ihtiyaç olmadan üretilebiliyor. Push, in-app, pop-up, inbox, widget, çarkıfelek, anket, story gibi farklı yöntemlerle dijital kanal üzerinde kullanıcıyı sıkmadan etkileşime geçilebiliyor.

Çok kanallı iletişim orkestrasyonu: 360 derece iletişim gerçekten bizim işimiz.

Fintekler her ne kadar mobil öncelikli kanal olarak konumlandırırsa da önemli olan müşteriye bir şekilde ulaşmak ve bilgilendirmek olduğu için SMS, e-mail ve whatsapp gibi kanalları da etkin şekilde kullanıyor. App ve web dışındaki kanalların da ayrı ayrı tedarikçileri ve araçları var. Örneğin bir ödeme kuruluşu, değişen POS oranlarını, ya da bir yatırım firması yeni yapılan halka arz bilgilerini, bir elektronik para kuruluşu yeni perakende indirim kampanyasını SMS ve e-mail ile gönderiyor.

Bu durumda marka, tüm tedarikçilerin verdiği ayrı panelleri kurmak ve kullanmak zorunda kalıyor.

Netmera işte burada da fark yaratıyor ve tüm bu entegrasyonları yapmış olduğu için tek panelde hepsini yönetme ve Netmera üzerinde oluşturulan segmentlere direkt iletişim kurabilmeyi sağlıyor. Üstelik en iyi kanal ve en iyi zamanlamayı gösteren akıllı kontak politikası özelliğiyle birlikte.

Özetle Netmera fintek markalarının dijitalde olan biteni anlamaları, yeni müşteri kazanmaları, onları elde tutmaları ve bu müşterilerden elde ettikleri gelirleri yükseltebilmeleri için gereken birçok fonksiyonu sunarak hayatı kolaylaştırıyor. Müşteri davranış veri analitiği, deneyim ve etkileşim yönetimi, çoklu kanallı iletişim orkestrasyonu gibi, markaların 4-5 farklı tedarikçiden temin edebileceği yetenekleri tek bir platformdan sunduğu için de hem zaman hem maliyetten tasarruf sağlıyor.

Netmera'nın önümüzdeki dönem büyüme planlarında hangi dikeyler ve hangi pazarlar öncelikli olacak?

Hasan Emre Özgür: "Telekom, medya ve fintekten sonra odağımızı Ortadoğu ve yakın coğrafyada büyümeye çeviriyoruz."

Mobilin uygulamaların öncelikli kanal olduğu tüm dikeylerde büyümek istiyoruz ve tabii ki büyümeyi yurt dışında gerçekleştirmek için plan yapıyoruz. Netmera bugün telekom sektöründe tüm operatörler ile çalışıyor, medyada %80'e yakın pazar payımız var. Banka, fintek ve finans kuruluşlarında geometrik büyüyen bir portföye sahibiz. Elliden fazla banka ve fintek Netmera kullanıyor. Bununla beraber sigorta, perakende, eğlence, sağlık, yeme içme, araç kiralama, enerji gibi sektörlerde de müşterilerimiz her geçen gün artıyor.

Netmera'nın şu anda yedi farklı ülkede ofis ve iş ortakları bulunuyor. Öncelikle Ortadoğu, Türk Cumhuriyetleri ve yakın coğrafyada büyümeyi sürdürmeyi hedefliyoruz. Yurtdışında da fintek dikeyine odaklı büyümemiz devam ederken, ilgili bölgedeki büyüme potansiyeli ve talebe göre sektörel odaklanmamızı şekillendirecek ürün ve ekip yetkinliğine sahibiz.

netmera