



ABH Uluslararası Standartlarda İş Yapan Bir Bilişim Şirketi Olmayı Hedefliyor

Firmanız hakkında kısaca bilgi verir misiniz?

Anadolu Bilişim Hizmetleri A.Ş.'nin kurumsal ve yapısal temeli, 1983 yılında, Anadolu Grubu şirketlerinin tümüne Bilgi Teknolojileri alanında gerçek zamanlı ve etkileşimli yazılımları üretmek, grup şirketlerinde uygulamaya almak ve yaşatmak üzere kurulan Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü'ne dayanır. 1998 yılında, Kurumsal Kaynak Planlaması çözümlerini stratejik ürün olarak seçen Anadolu Grubu, Atim (Anadolu Grubu Bilgi Teknolojileri ve İş Tasarım Merkezi) organizasyonunu oluşturarak şirketlerin tüm iş ihtiyaçlarını

karşılama yönelik uzmanlaşmaya gitmiş; şirketlerden, süreçlerinde uzman olan çalışanları da bünyesine katarak, bu şirketin tüm iş ve işlemlerine çözüm üretebilecek kadroları kurmuştur. Atim Organizasyonu, 2001 yılından itibaren Anadolu Grubu dışındaki şirketlere de hizmet vermeye başlamış ve 2004 yılı başında Atim organizasyonu şirketleşerek Anadolu Bilişim Hizmetleri A.Ş. (ABH) adını almıştır. ABH, bir şirketin, bilgi işlem organizasyonel yapılanmasından, altyapı tasarım ve operasyonundan, isteğe bağlı özel uygulama geliştirilmesinden,

ERP uygulamaları ile iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve optimize edilmesine kadar çok çeşitli alanlarda proje yönetimi, danışmanlık, değişik platformlarda yapısal ve yapısal olmayan uygulama geliştirme, destek ve eğitim hizmetleri vermektedir.

Özel ve isteğe bağlı uygulama geliştirme hizmetleri, müşteri ekibi ile birlikte olabileceği gibi tamamen abh uzmanları tarafından anahtar teslimi proje şeklinde de yapılabilmektedir. ABH, müşteri ile birlikte, o hizmetin ve yatırımın geri dönüşünü hesaplayarak işe başlamakta ve uzman kadrolarıyla bütün bu çözümleri müşterilerine katma değer sağlayacak şekilde sunmaktadır.

ISO 20000 ve ISO 27001 belgesi almaya karar verdiğinizde organizasyon olarak hedeflediğiniz başarı kriterlerini sıralar mısınız?

Projenin başında; iki yıllık bir zaman diliminde ABH'de bir kültür değişimi projesi başlatmayı ve ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001 standartlarını ABH'ye kurmayı, yeni yönetim sistemlerimizle müşterilerimize dünya standartlarında hizmet verebilmeyi ve vizyonumuzda belirlediğimiz uluslararası standartlarda iş yapan bir bilişim şirketi olmayı başarı kriteri olarak belirlemiştik.

Belgelendikten sonra elde ettiğiniz kazanımları sıralar mısınız?

İş yapış şeklimiz çok daha etkin ve verimli bir yapıya oturdu, bu konuda müşterilerimizden olumlu geribildirimler aldık ve almaktayız. Uluslararası ihalelere sertifikalarımız sayesinde kolaylıkla katılım hakkı kazandık. Mevcut durumda uyguladığımız süreç ve kontroller çok daha bütünlük bir yapıya oturtuldu, çalışanların farkındalığının artmasıyla tüm şirket genelinde aynı olgunlukla uygulanması sağlandı. Bunun dışında, Standartlara uygun olarak oluşturulan süreç ve kontrollerin çalışanların ilgili süreç ve kontrolleri birer yan iş değil işlerinin birer parçası olarak görmesinde ve bu şekilde tüm şirket genelinde sahiplenilmesinde sertifikasyon sürecinin oldukça faydası oldu.

Organizasyonunuzun belgelenmeden önceki yapısından bize biraz bahseder misiniz?

ABH'de 2005 yılından bu yana ITIL (Information Technology Infrastructure Library) çerçevesine uygun olarak hizmet yönetim süreçleri işletilmektedir. Servis Masası uygulaması üzerinden tüm BT talep ve değişiklikleri kayıt altına alınmakta ve raporlanmaktadır. Ayrıca ITIL ile eş zamanlı olarak CMMI çalışmaları başlamıştır.

Ancak şirket genelinde etkin kullanımına ISO 20000 BT Hizmet Yönetim Sistemi ve ISO 9001 TickIT Yazılım Kalite Yönetim Sistemi sertifikasyon sürecinin oldukça katkı sağladığını söyleyebiliriz.

Bilgi Güvenliği tarafında da aynı şekilde dağıtık yapıda uygulanmakta olan kontroller sertifikasyon neticesinde daha bütünlük, kayıt altına alınan ve kurumsal denetimlere hazır hale getirilmiş oldu.

Neden ISO 20000 / 27001 belgesi almak istediniz?

ABH, müşterilerine barındırma, kurumsal kaynak planlama ve yazılım geliştirme hizmetleri vermektedir, buradan yola çıkarak; iş ve hizmet sürekliliğini sağlamak, müşterilerimize ait bilgilerin bütünlük, gizlilik ve erişilebilirliğini sağlamak için bilgi güvenliği yönetim sistemi kurma kararı aldık. ABH bünyesinde alınan bu kararı takip eden aylarda Telekomünikasyon Kurumu tarafından 20 Temmuz 2008 tarihinde yayınlanan bir genelge ile işletmecilere TS ISO/IEC 27001 belgesi alma zorunluluğu getirilmesi, alınan kararın doğruluğunu teyit etmiş oldu.

Anadolu Bilişim Hizmetleri, ISO 20000 konusundaki çalışmalarına 5 yıl önce ITIL uyarlamaları ile başladı. ITIL süreçlerinin şirket genelinde işletilmesiyle birlikte, zaman ve maliyetten oldukça büyük kazanımlar elde edilerek, 2008 yılında başlatılan BT hizmet yönetim sistemi projesi ile süreçlerin standarda uyumu ve kayıt altına alınması sağlandı.

Uygulama sırasında gözlemediğiniz faydaları anlatır mısınız?

Sertifikaların getirdiği bir takım yükümlülükler mevcut, düzenli üst yönetim gözden geçirme toplantıları, sürekli iyileştirme faaliyetleri, iç denetimler, risk analizi vb. Bu aktiviteler bir şekilde ABH'de uygulanmakta veya uygulanma planları yapılmaktaydı. Ancak sertifikasyonla birlikte çok daha disiplinli bir yaklaşımla ele alınması sağlandı. Yıllık iş ve kaynak planlarına dahil edilmesi, kişilerin görev tanımlarına eklenmesi hatta organizasyon yapısının bu şekilde yeniden yapılanması sağlandı.

Belgelenme sürecinde BSI'nın size nasıl bir desteği oldu ?

ISO 20000 ve ISO 27001 oldukça spesifik belli konularda uzmanlık gerektiren standartlar olduğu için sertifikasyonları için konusunda derinlemesine bilgi ve deneyime sahip denetçilere ihtiyaç duyulmakta. Özellikle ISO 20000 standardı için Türkiye'de ve Dünya'da oldukça sınırlı sayıda uzman bulunmakta. BSI'la çalışmamız sırasında bizim bu konuda hiçbir sıkıntımız olmadı, konusunda son derece uzman denetçilerden oluşan bir ekibi her iki tarafın da planlarına uyacak şekilde organize ettiler. Gerek denetim öncesi gerekse denetim sonrası BSI Türkiye ofisiyle iletişime geçtiğimiz her türlü soru ve sorun hakkında zamanında ve tatmin edici şekilde destek aldık.

Neden BSI'ı tercih ettiniz ?

Tercih ettiğimiz sertifikalarla ilgili olarak dünyaca kabul görmüş akredite kurumlarla çalışmayı tercih ediyorduk. Bu noktada araştırmalarımız bizi BSI'a götürdü.