

# Mobil Bankacılık ve Ötesi

ATINÇ AKÇAYÖZ – SOFTECH A.Ş.

AR-GE VE KULLANICI DENEYİMİ DİREKTÖRÜ

atinc.akcayoz@softtech.com.tr    [www.linkedin.com/in/atincakcayoz](http://www.linkedin.com/in/atincakcayoz)  
[www.softtech.com.tr](http://www.softtech.com.tr)

# Bir Bakışta SoftTech



1 Şubat  
2006



476



316



792



YAŞ  
ORTALAMASI  
32



Lisans



Yüksek Lisans



Diğer

İstanbul İTÜ Teknokent

İstanbul Kartal Siemens

Ankara Hacettepe Teknokent



Mipaş Yatırım

Topkapı Yatırım

Camiş Yatırım

Trakya Yatırım

İşNet

%96



# Şubersiz Bankacılık

- Şubersiz bankaların harç ve tuğladan mevcut şubeleri yoktur.
- Bu yöntemde tüm bankacılık ürünleri ve servisleri; kesinlikle ve sadece direkt kanallarla sağlanır (Internet, telefon, mobil cihaz, ATM ve hatta sosyal ağlar).
- Şubersiz bankalar fiziksel şube maliyetleri olmadığını ve kazancı müşterilerin lehine kullandıklarını vurgulayarak onlara özel faiz seçenekleriyle sadık müşterilerini etkilerler.



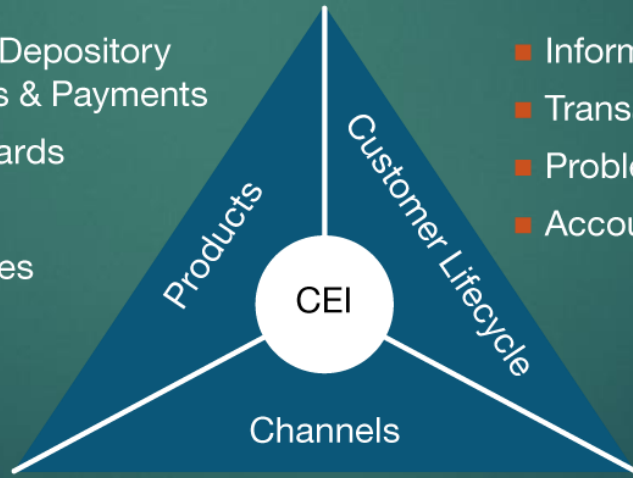
# Müşteri Deneyimi

- ▶ Müşterilere daha iyi hizmet verebilmek adına onların ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmek ve sadece müşteri memnuniyetini değil aynı zamanda müşteri deneyimini de ölçmek gerekir.
- ▶ Customer Experience Index (CEI) bunun ölçümüne yönelik ürün, kanal ve müşteri yaşam döngüsüne dayalı yeni bir tanım getirmektedir.

## Dimensions of Capgemini's Customer Experience Index (CEI)

- Current, Depository Accounts & Payments
- Credit Cards
- Loans
- Mortgages

- Information Gathering
- Transacting
- Problem Resolution
- Account Status & History

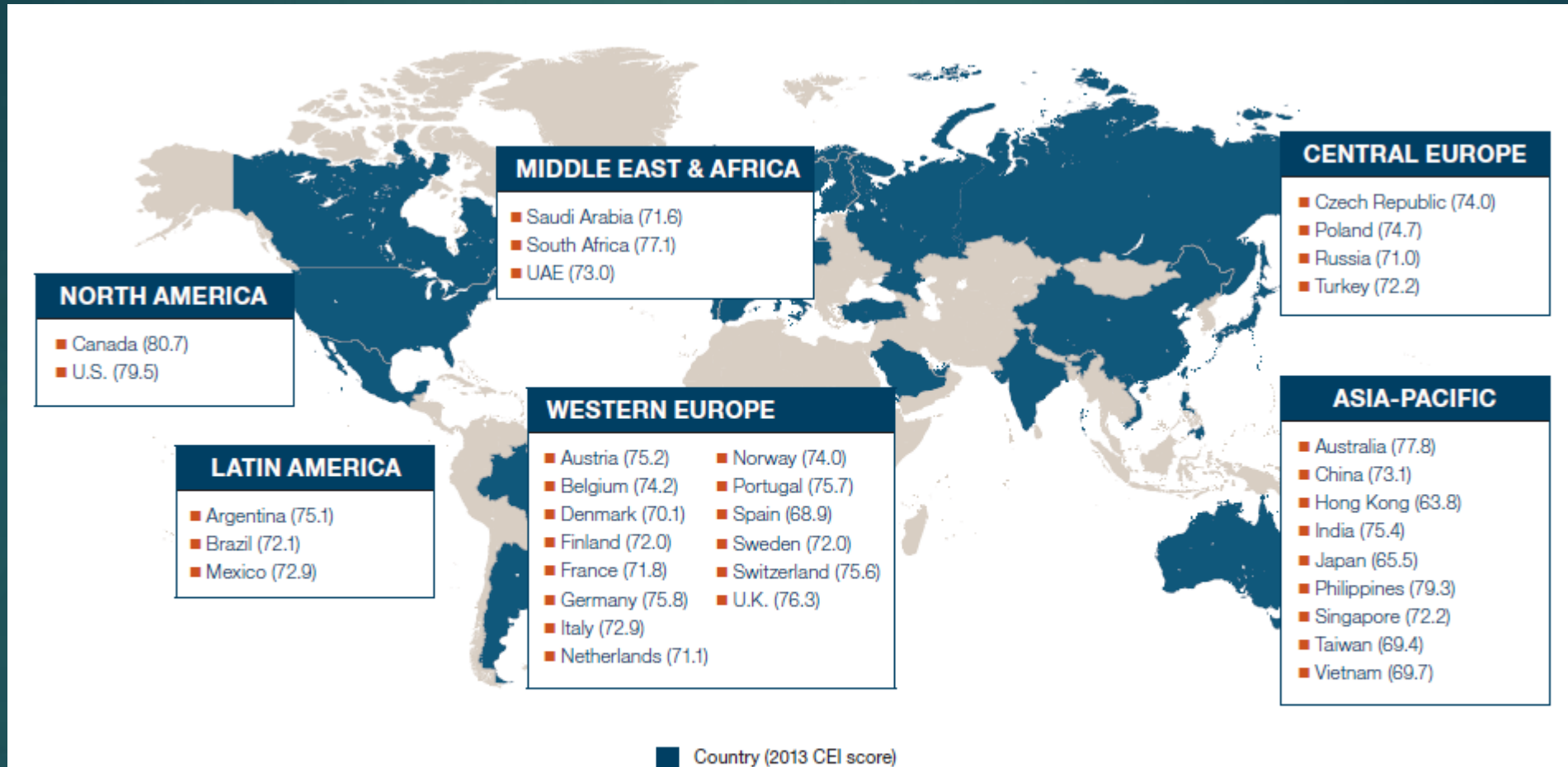


- Branch
- Internet
- Mobile
- Phone
- ATM

WORLD RETAIL  
BANKING REPORT  
2013

35 ülkede 18.000 Banka müşterisi ile yapılan anketlerden elde edilmiştir.

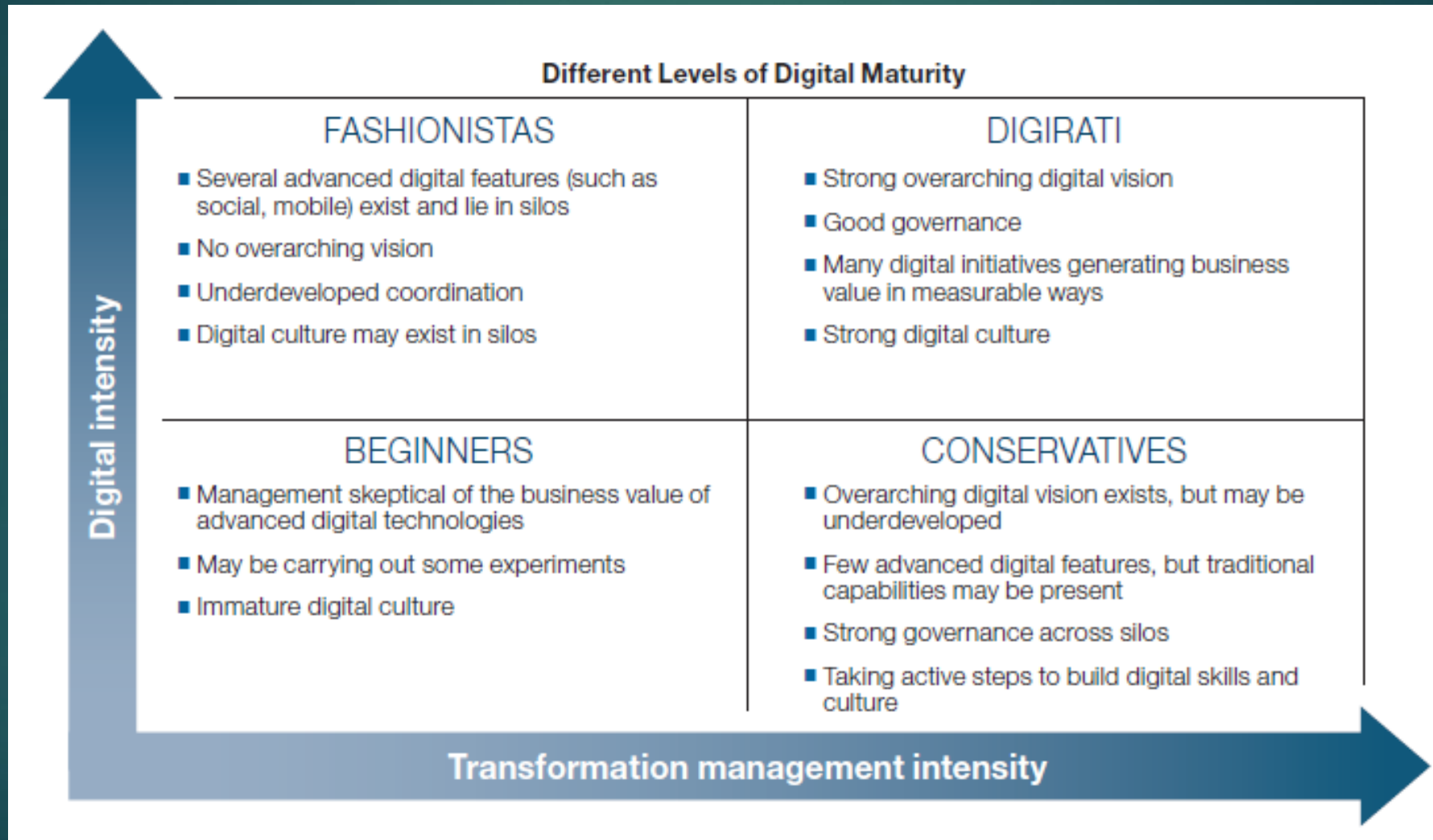
# Ülke Bazında CEI



Country boundaries on diagram are approximate and representative only

Source: Capgemini Analysis, 2013; 2013 Retail Banking Voice of the Customer Survey, Capgemini

# Digital Yetkinlik Seviyeleri

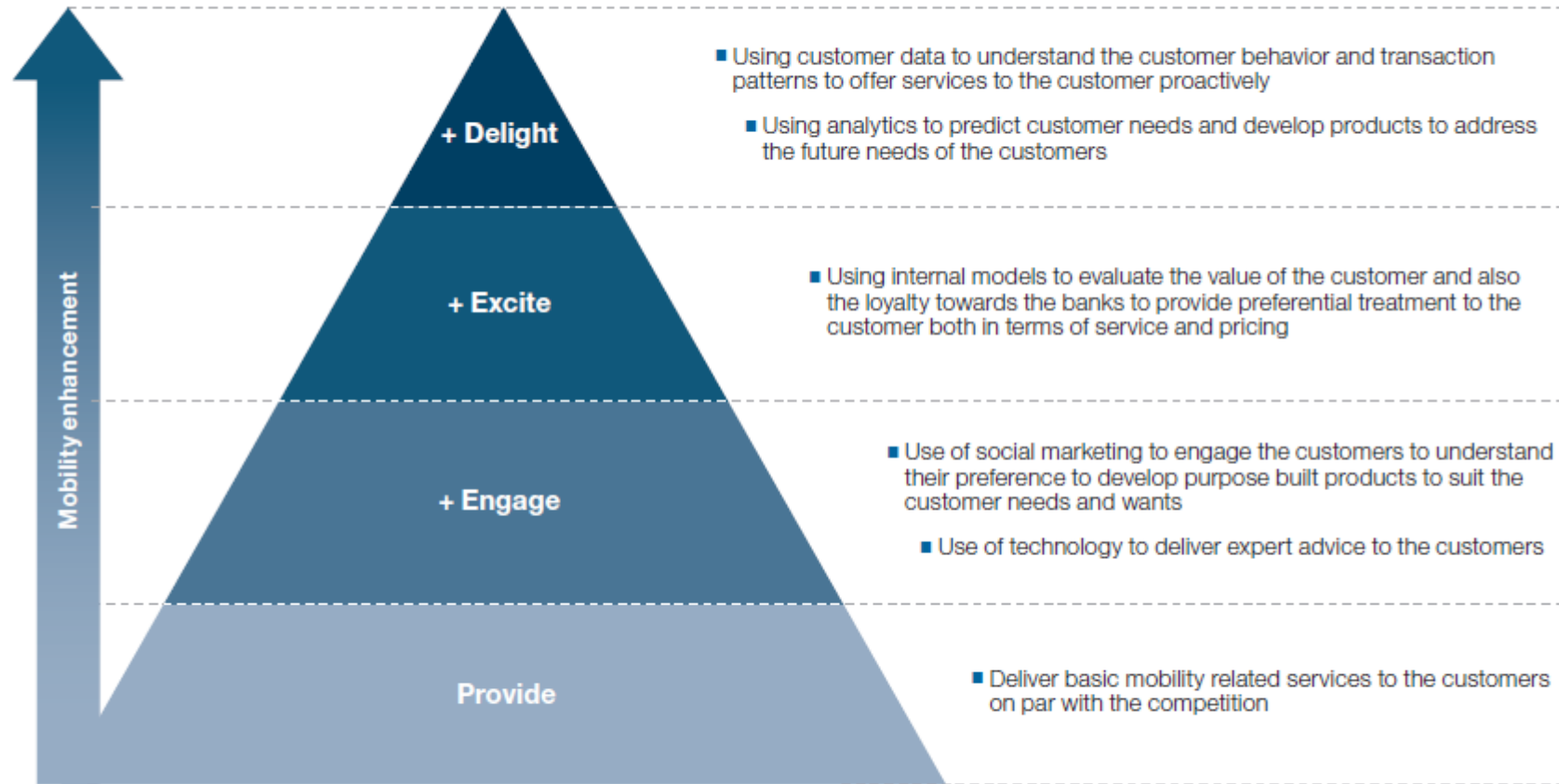


# Digital Bankacılık'a Bir Örnek:

[http://www.youtube.com/watch?v=f-ycs\\_iz4DA](http://www.youtube.com/watch?v=f-ycs_iz4DA)

# Mobility Roadmap

## Way towards new age customer centric banking





# İşPad



# İşPad

<http://www.youtube.com/watch?v=7pKUYGyBIGg>

# iPad Wall

<http://www.youtube.com/watch?v=OUy--4QBl-g>

<http://www.youtube.com/watch?v=T1FTOQ-DNLI>

[http://www.youtube.com/watch?v=dLBMd6N\\_E9k](http://www.youtube.com/watch?v=dLBMd6N_E9k)

[http://www.youtube.com/watch?v=OU\\_0QtYLVKs](http://www.youtube.com/watch?v=OU_0QtYLVKs)

# iPad Wall @Texas

<http://www.youtube.com/watch?v=1odf46sQEUE>

# Mobil Ödeme

**Mashable** SOCIAL MEDIA ▼ TECH ▼ BUSINESS ▼ ENTERTAINMENT ▼ US & WORLD ▼ LIFESTYLE ▼ WATERCOOLER ▼ JOBS MORE ▼

**Facebook® Account Sign Up**  
Facebook.com  
World's Largest Online Community. Join for Free & Enjoy the Benefits!

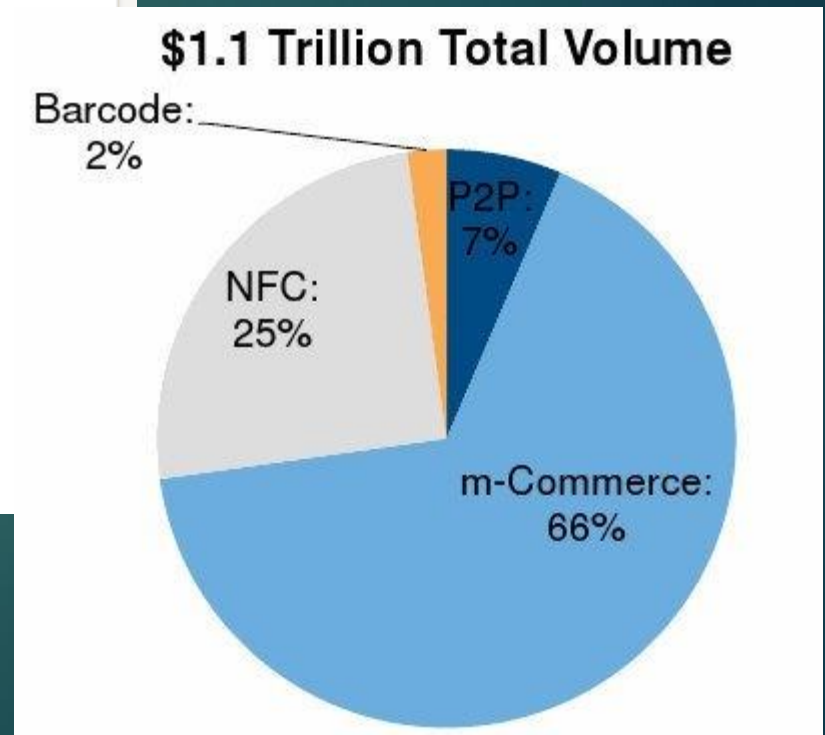
**Business** FOLLOW MASHABLE >

AdChoices ▶ [▶ Mobile Payments](#) [▶ Mobile Banking](#) [▶ Mobile Market](#) [▶ Mobile E Commerce](#)

## Mobile Payments Will Top \$1 Trillion Worldwide by 2017 [REPORT]

**2.5k** SHARES

447	1.6k	37	391	0	5
Share	Tweet	Share			



<http://mashable.com/2012/11/15/mobile-payments-top-1-trillion/>

# Parakod

<http://www.youtube.com/watch?v=DdyXXHCR0KQ>

# İş Bankası Direk Satış Uygulaması



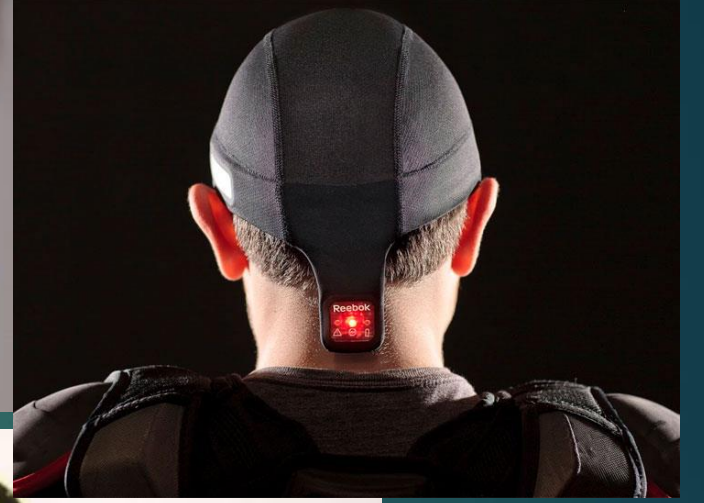
T.NO	VADE	ANAPARA	FAİZ	FON	VERGİ	TAKSİT	KALAN ANAPARA
1	05.04.2013	5.856,67	15.000,00	0,00	0,00	20.856,67	94.143,30
2	05.05.2013	6.735,18	14.121,50	0,00	0,00	20.856,67	87.408,10
3	05.06.2013	12.111,22	13.111,22	0,00	0,00	1.000,00	99.519,40
4	05.07.2013	5.928,77	14.927,91	0,00	0,00	20.856,67	93.590,60
5	05.08.2013	6.818,08	14.038,59	0,00	0,00	20.856,67	86.772,50
6	05.09.2013	7.840,80	13.015,88	0,00	0,00	20.856,67	78.931,70
7	05.10.2013	9.016,92	11.839,76	0,00	0,00	20.856,67	69.914,80
8	05.11.2013	10.369,45	10.487,22	0,00	0,00	20.856,67	59.545,40
9	05.12.2013	11.924,07	8.931,00	0,00	0,00	20.856,67	47.620,50

# İş Executive Uygulaması





# Giyilebilir Teknolojiler



Şu anda çoğu cihaz mobil telefona veya bir gateway'e bağlanarak çalışmakta. İleride standalone çalışabilecek.

# Giyilebilir Teknolojiler

<http://www.youtube.com/watch?v=tEzXIYu2gII>