

# YABANCI DAMAT ERICSSON

Ericsson, bünyesine kattığı Bizitek ile müşteri hizmeti segmentinde de rekabet gücünü artırmayı hedefliyor



Basit canlı türlerinin mucizevi olarak tanımlanabilecek karşılıklı fayda temelinde şekillenen ortak yaşam biçimi mutualizm, rekabetin iyiden iyiye arttığı iş dünyasına da ilham veriyor. Bir şirket evliliği ile mutualizm arasındaki benzerlik, yöntem itibarıyla yaşamsal sayılabilecek bir itici güce ihtiyaç duyan şirketler için son derece iyi bir fıkı olabilir. Nitekim, şirket evlilikleri de ana hatlarıyla tarafların ortak bir vizyon geliştirerek, tamamlayıcı ve desteleyici bir birliktelik yürütmeleri temeline dayanıyor. Bu çerçevede son olarak telekom dünyasının altyapı tedarikçilerinden biri olan Ericsson, Türk yazılım şirketi Bizitek'in yüzde 100 hissesini alarak şirketi bünyesine kattı. Bizitek, bundan böyle projelerine

Şahinoğlu ve ekibi çalışmalarına Ericsson çatısı altında devam edecek kaldığı yerden Ericsson çatısı altında devam edecek. Bu birleşme aynı zamanda uluslararası bir şirketin ilk kez yerli bir IT şirketini satın alması özelliğini de taşıyor. 2001 krizinin hemen öncesinde Probil Grup Şirketleri'nin yatırımıyla faaliyete geçen ve başlangıçta altı çalışanı olan Bizitek, aradan geçen sürede sağladığı büyüme ile çalışan sayısını 117'ye çıkardı ve ortaya koyduğu potansiyelle Ericsson gibi uluslararası bir şirketin dikkatini çekti. Bu şirket evliliğinin kriz ortamına rağmen gerçekleşmiş olması ise ortaklığın önemini daha da artırıyor.

Kurulduğu günden itibaren dünyadaki gelişmeleri göz önüne alarak telekomünikasyon sektörünü stratejik hedef olarak belirleyen Bizitek, yatırımlarını bu alanda yoğunlaştırdı. Türkiye'de yazılım sektörünün girişimciler için oldukça elverişli bir alan olduğunu belirten Bizitek Genel Müdürü Murat Şahinoğlu, bu alanda faaliyet gösterecek şirketlerin karşısında kendi çabalarıyla bir dünya devi olmak ya da hedeflerine ulaşabilmek için daha büyük bir bünyenin parçası olmak gibi iki seçenek



olduğunu söylüyor. Müşterilerine uçtan uca, süreç tabanlı yazılım ve danışmanlık hizmetleri sunan Bizitek, Türkiye'nin yanı sıra Avrupa'da da birçok işletmeye yazılım çözümleri üretiyor. Ericsson çatısı altında daha büyük ölçekli projelerin oluşturulması için gerekli ortamı sağlamayı hedeflediklerini anlatan Şahinoğlu, "Türk yazılım sektörünün ciddi bir potansiyeli var. Ancak girişimcilerin yatırım gereksinimlerinin karşılanamamasından dolayı aşama kaydemiyorlar" diyor. Bizitek'in müşterilerinden biri olan Millenicom Türkiye'nin bağlı bulunduğu European Telecommunication Holding CEO'su Şevki Kuyulu, "Bizitek tarafından bakıldığında bu birleşme Türkiye'deki değerlerin uluslararası alanda fark edildiğini görmek açısından oldukça önemli" diyor ve ekliyor: "Ericsson da böylece müşteri hizmeti katmanlarındaki entegrasyon kabiliyetini ve katma değerli servislerdeki yetkinliğini artırmış oldu."

## BÖLGESEL OYUNCU OLMAK

Ericsson Türkiye; yalnızca Türkiye'nin değil aynı zamanda İsrail, Filistin, Türkiye Cumhuriyetleri ve bazı Afrika ülkelerinin de servis aktivitelerinden sorumlu. Bölgesel bir oyuncu konumuna sahip şirket ücretlendirme, faturalama,

## ÜÇ AYAKLI BİRLEŞME

Ericsson'un bünyesine kattığı Bizitek, 2000 yılında Probil'in sağladığı yatırımla kurulmuştu

### ERICSSON

Sistem entegrasyonu alanında büyümeyi hedefleyen Ericsson, telekomünikasyon dünyasında şebeke alanındaki liderliğini ticari destek çözümlerine de taşımak adına 1,5 yıl süren görüşmeler sonunda Bizitek'i bünyesine kattı. Şirket, Bizitek'in potansiyelini küresel gücüyle birleştirerek bölgede büyümeyi amaçlıyor.

### BİZİTEK

Özellikle telekomünikasyon ve medya sektörlerine odaklanarak müşterilerine uçtan uca, süreç tabanlı yazılım hizmetleri sunan ve bir ürün şirketi olarak inovasyona ciddi önem veren Bizitek, yurtdışında söz sahibi olan bir şirket olma vizyonunu Ericsson çatısı altında gerçekleştirmeyi hedefliyor.

### PROBİL

İştirak şirketlerinden biri olan Bizitek'in geride kalan sürede kendi başına oluşturduğu potansiyelini doldurduğuna inanan Probil, Bizitek'in ileriye yönelik hedeflerine değer katacak bir şirket olarak değerlendirdikleri Ericsson ile yollarını birleştirmesinden memnun.





provizyonlandırma ve müşteri ilişkileri yönetimi katmanlarında uçtan uca servis verebilecek bir yetkinliğe sahip olmayı hedefliyor. Tek bir servis sağlayıcının tüm abonelere tek tip tarife ve sınırlı hizmet sunduğu dönemler geride kaldı. Abonelere sunulan hizmetleri çeşitlendirmek ve tarife seçeneklerini artırmak için birbiriyle yaraşan telekom şirketlerinin artan beklentilerini karşılamak için Ericsson'un attığı ilk adım, Bizitek'in alınması değil. 2003 yılında sistem entegrasyonu alanında hizmet vermek üzere kendi ekibini kurması, iki yıl önce de Türkiye'deki operatörlerin kullandığı ürünleri portföyünde bulunan LHS firmasının küresel olarak satın alınması, şirketi şebeke katmanından müşteri katmanına yaklaştırdı. Ericsson Türkiye Genel Müdür Yardımcısı Özgür Tohumcu, bu atılımlarının müşterileri tarafından takdir kazandığını ancak kaydedilen aşmanın tam bir rekabet gücüne ulaşmaları için yeterli olmadığına dair eleştiriler de aldıklarını belirtiyor. Tohumcu, "Müşteri hizmetleri yönetimi, satış kanallarının yönetimi ve sistem entegrasyonu gibi daha az yetkinliğimiz olan başlıkları Bizitek'den gelen yetkinlikle tamamlayarak dikey bir servis anlayışı sağlamayı

### Mobil operatörlerin entegrasyon ihtiyaçları katma değerli hizmetlerin çeşitlenmesine paralel olarak artıyor

amaçladık" diyor ve ekliyor: "Bugün bir operatörle görüştüğümüz zaman gerek şebeke altyapısı alanında gerekse ticari destek çözümleri konusunda tam bir yetkinliğimizin olduğunu söyleyebilirim."

#### MADALYONUN DİĞER YÜZÜ

Telekomünikasyon alanındaki entegrasyon gücünü artırmayı hedefleyen Ericsson ile bu alanda uzman olan ve büyük ölçekli projelerini hayata geçirmek adına daha büyük bir yapının parçası olmaya gereksinim duyan Bizitek'in yollarının kesişmesi tesadüf değil. Ancak bu birleşmeyi tetikleyen başka unsurlardan da bahsedilebilir. Türkiye'de 2G şebekelerinin altyapısının ana tedarikçisi konumunda olan Ericsson, 3G mobil teknolojileri alanında da konumunu korumayı amaçlıyor. Ericsson'un 3G lisans sözleşmeleri gereğince Türkiye'de belli bir Ar-Ge yatırımı yapması gerektiği göz önüne alındığında, Bizitek'in alınmasıyla bir taşla iki kuş vurulduğunu söylemek mümkün.

Ericsson, bünyesine kattığı Bizitek'in katkısıyla bölgesel bir güç olmayı hedefliyor

Diğer yandan şebeke altyapısı sağlanması konusunda rekabetin artması bu alanda kâr marjlarının daralmasına neden oluyor. 3G şebekelerini kurmak için harekete geçen operatörlerden Vodafone tüm süreci Çinli firma Huawei'ye teslim ederken, Turkcell altyapı kurma konusunda Ericsson ve Huawei ile anlaştı. Ericsson ve Huawei ile anlaşılan bir operatör olan Avea, bu şirketlere bir de ZTE'yi ekledi. Avea Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Jamal Fakory, "Altyapı alanında Çin etkisinden ötürü azalan kâr marjlarını düşünürsek, Ericsson'un hizmet ve entegrasyon alanında büyümeyi hedeflemesi sürpriz değil" diyor ve ekliyor: "Küresel anlamda da böyle bir trend söz konusu." Ericsson'un Türkiye'de de Çin baskısını hissetmesi mevcut konumunu korumaya yönelik adımlar atmasına neden olurken, şirketin, adımlarını acele atmaması ve sonuçlarını hesaplaması gerekiyor. Zira şirket faaliyet alanını genişletiyor ve yeni girdiği bu alanda tecrübesizlikten kaynaklanan yanlış bir adım, ülkesel hatta bölgesel tüm stratejinin zarar görmesine neden olabilir.

3G'nin temelde şebeke alanıyla ilişkili olduğunu ancak bu altyapının sistem entegrasyonu alanında da yeni projeleri tetikleyeceğini belirten Ericsson Türkiye Pazarlama-İletişim

Başkan Yardımcısı Yiğit Kulabaş, artan beklentileri karşılamak adına Bizitek'in yalnız Türkiye için değil bölgesel anlamda kendilerine güç katacağına inandığını söylüyor. Bizitek, şirketin yeni konumlandırılmaya yönelik mevcut riskleri bertaraf etme yöntemi gibi görünüyor.

Ericsson'un katma değerli hizmetler alanında büyümeyi hedeflemesi, IBM ve HP gibi bu eksene daha yakın olan şirketlerle rekabete girebileceği düşüncesini uyandırorsa da telekomünikasyon sektörü şirketin en önemli stratejik alanı olmaya devam edecek. Şebeke altyapısına sahip olmanın avantajını yaşayan Ericsson, IT çözümleri konusunda da Bizitek'in uzmanlığıyla bu pazarı domine etmenin hesaplarını yapıyor. Bizitek'in de yeni süreçte Ericsson çatısı altında daha büyük ölçekli projelere yelken açacağı göz önüne alındığında, tarafların ilişkisi için "mutualist yaşam formu" metaforunu kullanmak yanlış olmaz. | BWT |

—Serdar Turan, Cüneyt Güzeş