



Siemens IT Solutions and Services

## Finans Sektörüne Yönelik Hizmetler

[www.siemens.com.tr/it-solutions](http://www.siemens.com.tr/it-solutions)

**SIEMENS**

# Finans sektörü nasıl dönüşüyor?

Geçtiğimiz 10 yıl, finans sektöründe bir çok satın alma ve birleşmeye tanıklık etti. Hızlı bir dönüşüm söz konusuydu ve bu aynı zamanda bir eleme dönemiydi. Tüm gelişmeler, sadece güçlü olanların ve değişimin hızına ayak uydurabilenlerin hayatta kalabileceğini gösterdi. Yeni düzende, daha akıllı bir çalışma modeli geliştirmeyen; yani hızlı ve yaratıcı olmayan, tüketiciyle daha sıkı ve derin bir bağ kurmayan ve istikrarlı bir şekilde yeni operasyonel faydalar yaratabilecek uygulamalar geliştirmeyenlerin pek şansı yok.

## Yeni zorluklar neler?

- Global ve lokal bazda yaşanan birleşme ve satın almalara bağlı olarak artan konsolidasyonlar sonucunda doğan entegrasyon zorunluluğu,
- Risk ve güvenlik: IT sistemleri, kanal yönetimi, kimlik ve erişim yönetimi; tüm bunların bir arada bulunduğu fiziksel ortam, kısacası artan güvenlik ihtiyaçları,
- Finans kurumlarının kendilerini yeniden konumlandırmaları ve lider perakendeciler olarak tanımlamaları: Bir diğer deyişle tüketicinin artan önemi,
- Uluslararası standartlar ve yeni yasal düzenlemeler: Sarbanes Oxley, Basel II, Avrupa Birliği süreci ve (MiFID) European Union's Markets in Financial Instruments Directive,
- Aynı anda operasyonel etkinliği artırırken maliyetleri düşürme zorunluluğu.
- Hızlı değişim ve tüketici odaklı hizmet anlayışına bağlı olarak artan işe alma, eğitime ve yeni beceriler kazandırma ihtiyaçları.



### Dış kaynak kullanımı neden hayati bir ihtiyaç?

Finans, birçok yeteneğin bir arada kullanılmasını gerektiren bir sektör. Bu sektörde karar verici olmak, bir çok konuyu aynı anda aynı beceriyle yönetebilmek, süreçlerin birbirini olumsuz etkilemesini önleyebilmek, hatta aralarında bir sinerji yaratabilmek demek. Üstelik öngörülmesi zor durumlar ve ani krizlerde de bocalamamalısınız. Önünüzde odaklanmanız

gereken kocaman bir 'iş haritası' varken bazı konuları gerçek uzmanlarına teslim etmek, yalnız bir gereklilik değil; profesyonel bir tercih. Bugün hiç bir yöneticinin teknolojiyi stratejik bir şekilde kullanmadan bu zor görevin üstesinden gelemeyeşi çok açık. İş süreçlerine paralel teknolojik süreçler geliştirmezseniz yakın bir gelecekte hiç olmayabilirsiniz.

Kısacası işinizi ve ihtiyaçlarınızı anlayacak, yatırımlarınızı besleyen teknolojik atılımlar yapmanızı sağlayacak, sizin için süreçler/uygulamalar geliştirebilecek, sizin ürün/hizmet geliştirme çalışmalarınıza destek olacak bir stratejik ortağa ihtiyacınız var. Entegrasyon kavramını, tıpkı sizin gibi; süreçlerin, sektörlerin, ülkelerin ve teknolojilerin ötesinde ele alacak birilerine...



# Finans sektörü için çözümler ve Siemens IT Solutions and Services

Eğer aradığınız, dünyanın gelişimine etki etmiş bir yaratıcılık; finans sektörüyle ilgili bilgi, deneyim ve derin bir kavrayış; hız ve esneklik ise siz aslında Siemens'in sahip olduğu özellikleri arıyorsanız demektir.

## Arkamızdaki büyük güç: Siemens

- Dünyanın en büyük yenilikçi güçlerinden biri olan Siemens, her gün ortalama 20 yeni buluşa imza atıyor. Yıllık AR-GE yatırımı ise 6 milyar Euro civarında,
- Dış kaynak kullanımı ve off-shore operasyonları konusunda dünyada ilk sıralarda yer alan, 190'dan fazla ülkede faaliyet gösteren global bir şirket,
- Sürekli ürün/hizmet geliştirmek zorundaki finans kuruluşları açısından değerli bir özelliğe sahip: Dünyanın en büyük üretici şirketlerinden biri; üstelik güvenlik sistemleri, iletişim ve bilişim konusunda lider konumda,
- Finans sektörü açısından bir diğer avantajı ise Siemens Financial Services ile Siemens IT Solutions and Services arasındaki sinerji.

## Siemens IT Solutions and Services: Gerçek Sonuçlar

Dış kaynak kullanımı alanında dünyanın en büyük 10 servis sağlayıcısından biri olan Siemens IT Solutions and Services, gerçek ve ölçülebilir sonuçlar demektir. Finans sektörünün uzun zamandır bir parçası olan Siemens'in sektör bilgisini ve global erişimini, geniş bir skalada en son teknolojiyle birleştirir ve;

- maliyetlerde düşüş,
- bütünleştirilmiş süreçler,
- değer yaratımı sağlar.

Dünya çapında 3.000 uzmanı ve kendisine güvenen 10.000 müşterisi ile Siemens IT Solutions and Services, bankalar ve finans kurumlarından sermaye piyasalarına ve sigortacılık sektörüne dek tüm finans profesyonellerine benzersiz bir hizmet verir. Bilgi, deneyim, yaratıcılık ve vizyonla örülmüş; hizmet veren tarafsızlığı ve güven duygusuyla güçlendirilmiş bir destek. Çünkü Siemens IT Solutions and Services, finans sektörüne yalnızca hizmet vermez, bizzat o sektörün içindedir ve bir parçasıdır. Özellikle konsolidasyon, entegrasyon, iletişim merkezleri ve insan yönetimi konusunda tüm dünyada referans gösterilen bir isimdir.

Finans sektörünün en büyük kurumlarına hizmet veren Siemens IT Solutions and Services'in müşterileri arasında;

- ABN AMRO, Allianz Elementar Versicherungs, Banca Intesa, Banco Gallego, Barclays, Citibank, Commerzbank, DenizBank, Dresdner Bank, Finansbank, Fortis, Gösaş, HSBC, MetLife gibi kuruluşlar bulunuyor.

Bunlar kuşkusuz, dünya finans çevrelerinin önemli isimleri. Siemens IT Solutions and Services'i bu isimler açısından değerli kılan ise birlikte gerçekleştirilen projelerin büyüklüğü ve elde edilen sonuçların etkileyiciliği...





## Bakın bu kuruluşlar Siemens IT Solutions and Services hakkındaki düşüncelerini nasıl ifade ediyorlar:

Müşterilerinin gözünde Siemens IT Solutions and Services

- "Yıllarca IT servis sağlayıcılarının en önemlileri ile çalıştım. Siemens deneyimi, karşılaştıklarım içinde en iyilerden biriydi."  
**Alan Cook, National Savings & Investments, Chief Executive**
- "Siemens'le ilişkimizi yeni pazarlarda genişletmek istiyoruz, çünkü bizi gitmek istediğimiz her ülkeye götürebilecek bir partnerimiz var."  
**Mark Scherzer, Morgan Stanley, Executive Director**
- "Altı yılı aşkın çalışmamızda Siemens'le ilgili en çarpıcı noktalar esneklik ve uzmanlıktı. Bunlar bir sistem entegratörü için gerçekten önemli özellikler."  
**Bert de Jager, ABN AMBRO, Senior Vice President**
- "IT fonksiyonlarında dış kaynak kullanımı içerde performansımızın yükselmesi gibi bir sonuç verdi. Bu işlerin yönetimini Siemens'e havale etmek, asıl işimize çok daha odaklanmamızı sağladı."  
**Steve Sheinheit, Metlife, Chief Technology Officer**

# Değer zincirinizin her halkasındaki Siemens farkı: Hizmetlerimiz

Başarı ancak, bir işin tüm değer yaratım süreci sağlıklı bir şekilde işliyorsa mümkündür. Siemens IT Solutions and Services'in, bu düşünceden hareketle dizayn ettiği entegre çözümleri finans sektörünün değer zincirine paralel bir şekilde işler. Ve her kritik noktada katkıda bulunarak ilerler.

Son derece hızlı hareket eden ve sürekli evrim geçiren finans sektöründe bazı konular vardır ki; başarıyla başarısızlık arasındaki o ince çizgide hayati bir rol oynarlar. İşte tam da bu konularda Siemens'in çözümleri devreye girer.

Örneğin;

- Çoklu-kanal entegrasyonu, iletişim merkezlerinin geliştirilmesi veya hızlı ürün geliştirme desteğiyle pazarın büyütülmesi ve geliştirilmesi,
- Entegre şube uygulamaları, ileri CRM uygulamalarıyla tüketiciyle yakınlaşmak,
- İşlem yönetimi, ödeme servisleri veya dış kaynak kullanımının özel formlarıyla süreç etkinliği,
- Entegre güvenlik sistemleri, network kapsayıcılığı, şubelerdeki fiziksel ortam ve tüm kanallarla süreç entegrasyonu ve tüketici kredibilitesi,
- Entegre risk yönetimi, bilgi servisleri, doküman iş-akışı ve yönetimi ile uygunluk sağlanması,
- IT konsolidasyonu, standartlara uygun altyapı, IT ile iletişimin tam entegrasyonu.



Finans sektörü söz konusu olduğunda çağrı merkezleri, masaüstü yönetimi, data girişi gibi iş süreçlerinde dış kaynak kullanımı özellikle önemli. Çünkü bu konularda etkin bir işleyişin olması, hız gibi hayati bir konuda büyük avantaj. Ayrıca hataların önlenmesi, kaynakların ve bilginin doğru kullanılması açısından dış kaynak kullanımı etkin bir çözüm.

Çağrı merkezleri, finans kurumlarının hayatında giderek daha fazla önem kazanıyor. Çok önemli bir temas noktası olan çağrı merkeziyle ilgili deneyimler tüketicinin kuruma olan duygularını birebir

belirleyebiliyor. Doğrudan insanlar üzerinden kurulan iletişimin yanı sıra geri dönüş süresi de bu deneyimi olumlu veya olumsuz etkileyen faktörler. Çağrı merkezleri ayrıca, başta tele-marketing olmak üzere pazarlama açısından da stratejik önemi artan temas noktaları.

Siemens IT Solutions and Services; lider kurumların önceliklerine odaklanır, sunduğu çözümlerle sadece 'günlük hayat'ı kolaylaştırmaz; fırsat ve zorluklar karşısında müşterilerinin rekabet avantajı ile yollarına devam etmelerine yardım eder.



# Finans sektörü için cevaplarımız

## “Akıllı Çalışma”

Daha akıllı bir çalışma modeli yaratabilmek için nelere ihtiyacımız var? Daha hızlı ve daha çevik olmak, yeni ve öngörülmesi zor sınavları güvenle karşılamak, daha hızlı cevap verip daha iyi rekabet etmek için hangi konulara odaklanmalıyız? Siemens IT Solutions and Services’in cevapları:

**“Tam zamanında” ve hedefi net ürünler:** Tüketicinin tam olarak istediği şeye karşılık veren, kişiselleştirilmiş ürünler... Finans sektörü giderek buna yoğunlaşıyor: Mesela çoklu-ürünler sunabilmek, seçenekleri artırabilmek için standart bileşenlerle yeni konfigürasyonlara ulaşıyor. Hızla gelişen teknoloji bunun için onlara kolaylık sağlarken, bir anlamda da finansçıları buna zorluyor. Bu noktada, Siemens’in teknolojik üstünlüğünün yanı sıra aynı zamanda büyük bir üretici olması önemli bir avantaj değil mi?

## Daha yüksek uygunluk ve risk yönetimi politikaları:

Finans ortamı giderek karmaşıklaşıyor. Bir tarafta daha büyük kurumların kendi alanlarını hem ürün, hem yayılım olarak genişletme çabaları, diğer yanda yasal düzenlemelerin yol açtığı sınırlayıcı ortam. Risk yönetimi bir çok boyutta karşımıza çıkar ve bir çok unsuru birleştirir. Siemens IT Solutions and Services; risk yönetimi yaklaşımını en yüksek düzeyde süreç entegrasyonu

sağlamak üzere dizayn eder. Tüm kritik süreç ve sistemleri kapsayan tam entegre bir risk stratejisiyle yola çıkar.

**Kanalların marketle bütünleşmesi:** Perakende sektörünün dönüşümünde alternatif dağıtım kanallarının rolü çok büyük. Amaç; daima güvenli, uygun ve kullanışlı bir kanal stratejisine uzanabilmek. Bu biraz da kanal entegrasyonunun çok daha “dikişsiz” yapılması anlamına geliyor. Biliyoruz ki kanallar çok daha esnek ve tüketici odaklı olacak; ama bunun için kullanımlarının daha kolay ve daha güvenli olmaları gerekiyor. Teknoloji, multimedya ve şebeke alanlarında dünyanın en büyük üretici ve yenilikçi güçlerinden biri olan Siemens, entegre iletişim stratejisini inşa ederken bu alanlardaki deneyiminden yola çıktı. Finans sektöründe potansiyel rekabet avantajı anlamına gelen alternatif kanallar söz konusu olduğunda, Siemens IT Solutions and Services’i “daha esnek ve daha iyi cevap veren stratejiler üreten çözüm sağlayıcınız” olarak tanımlayabiliriz.

**Süreçlere iş zekası katmak:** Tüketici hakkında ne kadar bilgiye sahipsiniz, bu bilginin ne kadarını işleyip stratejik hale getirebiliyorsunuz? Eğer konu tüketiciyi anlamaksa CRM’den söz etmemek mümkün değil. CRM sürecini etkinleştirerek pazarda daha zeki ve çevik olmayı sağlarsanız Siemens IT Solutions and Services’in uzmanlık

- Dünyanın en geniş güvenlik çözümleri skalasına sahip bir şirketin bir parçası olmak; aralarında PKI altyapısı ve akıllı kartlar, kimlik ve erişim yönetiminin de bulunduğu bir çok konuda bütüncül çözümler sunabilmek anlamına geliyor,
- Siemens IT Solutions and Services Basel II, Sarbanes Oxley, IAS ve diğer yasal düzenlemelerin IT uygulamasını sadece güvenli değil, aynı zamanda düşük maliyetli gerçekleştirir.

## Tüketicikle yakınlaşma

Yeni düzenin patronu her sektörde ‘tüketici’. Geçmişte finans kurumları için güven, sağlamlık gibi değerler belki de her şeyden daha önemliyken; şimdi bunların yanı sıra tüketiciyi merkeze almak, onun için yeni çözümler üretmek ve mümkünse ona en fazlasını sunmak belirleyici oldu. Bunları zaten yapıyor olabilirsiniz. Ama tüketicinin de bunu bildiğinden, farkınızı gördüğünden emin misiniz? Dışarıya yansıyan yüzünüz ve bu konudaki operasyonlarınız tüketiciyle gerçekten “iyi” bir ilişkiniz olması için yeterli mi?

**Şubeleri kullanmak:** Yüz yüze iletişimin önemi bu kadar artarken şubeleri önemsememek mümkün mü? Özellikle bazı kilit müşterilerle ilişkilerin iyi yönetildiği, çok daha esnek ve davetkâr yapılara dönüşmeleri gerekmiyor mu?

- Örneğin şube yenileme konusu... Siemens IT Solutions and Services’in şubeler için geliştirdiği entegre çözüm; sistem mimarisi danışmanlığı, yayılım yönetimi, aktarım ve kurulumu, IT ve çevre güvenliği prosesi ve

mobilité mimarisini içerir.

- Temel IT altyapısının up-grade edilmesi, sistem performansının optimizasyonu konularındaki çözümlerimiz, danışmanlarınızın müşteriye çok çabuk dönmelerini ve gerçek zamanlı yönetim bilgisi edinmelerini sağlar.
- Siemens IT Solutions and Services, varolan müşterilerinizin memnuniyetini artırmak ve size yeni müşteriler kazandırmak için, Siebel ve SAP gibi çözüm ortaklarıyla birlikte en son teknolojiye dayalı CRM çözümleri sunar. Üstelik sizin ihtiyaçlarınıza uygun bir modelleme yaparak.

**Daha etkin iletişim merkezleri:** Yüksek kaliteli iletişim merkezleri, gelişmiş sistemlerle mükemmel insan yönetiminin bileşimidir. Siemens iletişim stratejileri ve destek elemanlarının iyi yönetimle potansiyellerini tamamen ortaya koymaları konusunda sıra dışı başarılarla imza atmıştır.

**Gelişmiş güvenlikle güven inşa etmek:** Güvenlik, finans sektöründe pazarlık konusu olamayacak kadar önemlidir. Özellikle de uzaktan erişimli kanalların arttığı günümüzde... Siemens entegre güvenlik sistemleri üretme ve temin etme konusunda dünyanın en büyüklerinden biridir. Öyle ki devletlerin son derece hassas projeleri için bile tereddüt etmeden kullandığı kimlik kartları geliştirmiştir. Buna ek olarak iş sürekliliği, sorun giderme ve yüksek erişim sistemleri konusundaki haklı ünü finans sektörü için özel önem taşır.

**"Sınır ötesi"nde büyüme:** Bir çok banka, operasyonlarını yeni ülkelere, hatta kıtalara taşımak istiyor. Bu nedenle global deneyim ve bakış çok daha önemli. Bazı noktaları bulunduğunuz yerden öngörebilmeniz zor olabilir; dünyanın farklı yerlerindeki tüketici ihtiyaçlarının çeşitliliğini veya karşılaşılabileceğiniz operasyonel güçlükleri... Bırakın Siemens IT Solutions and Services, dünyanın bir çok bölgesinde ve ülkesinde gerçekleştirdiği projelerle size ışık tutsun.

Siemens'in üretim sektöründeki deneyimi, otomasyon ilkelerini kolaylıkla finans sektörüne uyarlamasını sağlar. Mesela;

- 6 Sigma, BPR veya "just-in-Sequence" in finansa uygulanması doküman akışının azalması, geri dönüş süresinin kısalması, servis kalitesinin yükselmesi ve sahtekarlığa karşı çok daha etkin önlemlerin alınması gibi sonuçlar yaratır,
- 12 ülkede kullanılan click2procure platformu bazı maliyet kalemlerinde %15'e varan, özellikle tedarik prosesinde maliyetlerini %10-30 azaltan bir çözümdür,
- CHESTRA yöntemimiz çok kesin ve tavizsiz bir proje yönetimiyle net bir kalite garantisini verir.

## "Yapı ustası" gibi çalışmak

Tüm tartışmalar bir yana, günün sonunda altyapınızın izin verdiği ölçüde hizmet verebilirsiniz. Neyin eksikliğini daha fazla hissediyorsunuz? Masaüstü hizmetleri veya arka-ofis prosedürlerinizin daha etkin olmamasının mı? Güvenlikte istediğiniz büyük adımları atamamanızın mı? IT altyapınızın müşterinizle kurmak istediğiniz diyalog için o kadar da yeterli olmamasının mı? Yoksa hayatınızı kolaylaştıracak bazı ürün, çözüm, sistem veya vizyonların mı? Altyapı söz konusu ise her zaman "iyi bir yapı ustası"na ihtiyaç vardır.

**Altyapının basitleştirilmesi ve konsolide edilmesi:** IT altyapısındaki karmaşıklık ve çeşitlilik yeni servislerin geliştirilmesini yavaşlatır. Büyük girişimlerin IT ortamlarında genellikle böyle bir sorun vardır. Oysa finans sektörü, çevik olmayı kaldırmaz. Siemens IT Solutions and Services'in IT ve sistem entegrasyonu konusundaki "akıllı" yaklaşımı, çözümleri ve mimari becerisi hedeflediğiniz hızı yakalamanızı sağlar.

**Arka-ofis etkinliği:** Finans kuruluşları için işlem maliyetlerini düşürmek ve müşteri hizmetlerini bir çok yönden etkinleştirmek hayati önem taşır. Kapsamlı ve entegre IT konsolidasyonu desteklenmedikçe verilen hizmetlerin tüketici tatmini yaratması mümkün değil. Siemens IT Solutions and Services, bu konuda finans kurumlarının tam olarak neye ihtiyacı varsa ona göre tasarlanan, inşa edilen ve devamlılığı sağlanan teknolojik altyapılar kurar. Örneğin Barclay's için geliştirdiği arka-

ofis çözümleri İngiltere genelinde istikrarlı servis mükemmelliği konusunda iyi bir örnek olmuştur.

**Dış kaynak kullanımından yeni fırsatlar elde etmek:** Finans kuruluşları her gün daha fazla konuda dış kaynak kullanımına yöneliyor. Bu hem maliyetleri düşürmek, hem etkinliği artırmak, hem de yeni fırsatları değerlendirebilmek için gerekli. Belki tam bu noktada Siemens IT Solutions and Services'den örnek vermek gerekiyor;

- Siemens IT Solutions and Services'in İngiltere'de National Savings & Investments için uyguladığı dış kaynak kullanım çözümleri; tüketici servislerini %43 oranında geliştirip, verimliliği %52 oranında artırırken maliyetlerde yıllık toplam %30'luk bir azalma sağladı.

**Değişim sürecini hızla değere dönüştürmek:** Birleşme ve satın almalar finans sektörünün gündemini yoğun bir şekilde meşgul ederken; bunu yaşayan kurumlar için geçiş sürecini bir an önce tamamlamak ve hızla meyvelerini toplamak, başarının önemli bir ölçütü oluyor. Tam bu noktada network konsolidasyonunun başarısı ve teknolojinin stratejik rolü devreye giriyor ve yardım alacağınız partnerin sadece entegrasyon ve konsolidasyon becerileri değil; sizin sektörünüzle ilgili bilgi ve deneyimi de kritik faktörler haline geliyor. Emin olun, Siemens IT Solutions and Services'in referansları sadece sizin için değil; tüm dünya için çıtayı yükselten çalışmalar.



## Siemens IT Solutions and Services'i farklı kılan ne?

Finans sektörünün profesyonelleri olarak tıpkı sizin gibi, onun da birçok yeteneği bir araya getirmesi; yaratıcı dehasını sektörünüze ilişkin derin kavrayışıyla birleştirmesi; dış kaynak kullanımını gerekli gördüğünüz her konuyla ilgili çözüm ve referanslarının olması; farklı noktalardaki desteğini bütüncül sistemler kurma becerisiyle daha üst bir noktaya taşıması; IT, iletişim, üretim, tedarik gibi konularda her zaman dünyadaki en iyi servis sağlayıcılarından biri olması; işinize yukarıdan bakabilmesi ama partner olarak her zaman yanınızda olması; 'hizmet sağlayıcı' tarafsızlığıyla en başta sizin, sonra müşterilerinizin güvenlik ihtiyacına cevap vermesi...

Nedenler çoğaltılabilir. Belki de en büyük neden; bu nedenleri saymaya yetişemememiz.



## Global ve Yerel Referanslarımızdan Bazıları:

- ABN AMRO
  - Masaüstü Cihazlar için Yardım Masası Hizmetleri
- Allianz Elementar Versicherungs
  - Masaüstü Cihazlar için Yardım Masası Hizmetleri
- Barclays
  - Arka Ofis İş Süreçlerinde Dış Kaynak Kullanımı
- Banca Gallego
  - Telekomünikasyon Platformunun Güncellenmesi
  - Web Sayfası Uygulaması
- Banco Intesa
  - Müşteri İletişim Merkezi Transformasyonu
- Citibank
  - İş Süreçleri Dış Kaynak Kullanımı (Veri Girişi ve Arşivleme)
- Commerzbank
  - İnsan Kaynakları İnternet Uygulamasının ve İçerik Yönetim Sisteminin İmplementasyonu ve Entegrasyonu
  - İletişim Altyapısının Tasarımı ve Yönetimi
- DenizBank
  - Dış Aramalar Çağrı Merkezi (Satış, Bilgi Doğrulama ve Tahsilat Aramaları)
- Deutsche Bank
  - Telekomünikasyon Sisteminin İşletimi
  - Yardım Masası Hizmetleri
- Dresdner Bank
  - Telekomünikasyon ve LAN / WAN Altyapılarının Kurulumu
  - İnsan Kaynakları Yönetimi için Kurumsal Kaynak Planlama Uygulaması
- Finansbank
  - Dış Aramalar Çağrı Merkezi (Aktivasyon ve Kart Satış Aramaları)
- Fortis
  - Masaüstü Hizmetleri
  - Dış Aramalar Çağrı Merkezi (Satış ve Doğrulama Aramaları)
- Gösaş
  - Dış Aramalar Çağrı Merkezi (Adres Güncelleme, İşyeri Doğrulama, Tahsilat ve Kampanya Aramaları)
- HSBC
  - Telefon Bankacılığı Hizmeti
- MetLife
  - Masaüstü Hizmetleri

на,



Siemens Sanayi ve Ticaret A.Ş.  
Siemens IT Solutions and Services  
Yakacık Cad. No: 111  
34870 Kartal İstanbul

Tel: (0216) 458 65 56  
Faks: (0216) 458 65 60

**[it-solutions.tr@siemens.com](mailto:it-solutions.tr@siemens.com)**  
**[www.siemens.com.tr/it-solutions](http://www.siemens.com.tr/it-solutions)**