

www.pwc.com.tr

Bilgi Teknolojileri Risk ve Yönetişim Hizmetleri

Değişen ihtiyaçlarınızı gelişen
teknoloji çözümleri ile
karşılایn.





Bilgi Teknolojileri Risk ve Yönetişim Hizmetleri

İş koşullarının ve iş modellerinin günden güne değişmesi, **dijital dönüşümü ve bilgi teknolojilerinin işe değer yaratacak şekilde kullanımını** giderek daha önemli hale getirmektedir. Karmaşıklaşan iş dünyasında bilgi teknolojilerinin etkin ve verimli bir yapıda kurgulanması, yönetilmesi, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi artık kaçınılmaz olmuştur.

Bilgi teknolojileri konusunda **stratejiden işleme** farklı aşamalarda ve **organizasyon, süreç ve teknoloji** gibi farklı mimari katmanlarda sahip olduğumuz deneyimi sizlere sunmaktayız.

Konusunda uzman, farklı sektör ve alanlarda tecrübeye sahip ve içinde farklı yetkinlikler barındıran bir ekip olarak temel amacımız, Kurumların dijital dönüşümünde **bütünsel bir bakış açısıyla** bilgi teknolojilerine ilişkin fayda ve fırsatlara odaklanarak risklere ve sorunlara **farklı çözüm önerileri** bulma konusunda sizlere destek olmaktır.

İş bilgisi, deneyim ve teknoloji gibi dijital dönüşümün vazgeçilmezlerine ilişkin ortak çalışma kültürümüz değişen ihtiyaçlarınıza olan bakışımızı güçlendirmekte, **yeni teknolojilere ilişkin tecrübemiz** geliştirdiğimiz teknoloji çözümlerinin sağladığı değeri artırmaktadır.

Gelecek için önemli 8 teknolojik gelişim



Yapay Zeka



Arttırılmış gerçeklik



Blockchain



Drone



Nesnelerin interneti



Robotlar



Sanal gerçeklik



3-D printer



Bilgi teknolojileri dönüşüm, strateji ve yönetim hizmetleri

Kurumların değişen iş koşullarına uyum sağlaması ve esnek olabilmesi amacıyla bilgi teknolojilerinin bu değişime uygun bir şekilde dönüşümü ve bu konudaki strateji ile yönetim yapısı önem taşımaktadır. Bilgi teknolojileri dönüşümünüzü iş stratejinizle ve iş modelinizle uyumlu olacak şekilde desteklemek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:



- Dönüşüme ilişkin yol haritasının değerlendirilmesi ve oluşturulması
- Dijitalleşme olgunluk seviyesinin değerlendirmesi, olgunluk seviyesine ilişkin kıyaslama yapılması ve dijitalleşme yol haritasının oluşturulması
- Stratejinin değerlendirilmesi, oluşturulması ve iyileştirilmesi
- Yönetişim yapısının değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Şirket kurulumları ve şirket lisans başvuru süreçleri kapsamında bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri yapılarının oluşturulması
- Blokzincir, Yapay Zeka ve Nesnelerin İnterneti gibi yeni teknolojilere hazırlık amacıyla olgunluk değerlendirmesi ve kıyaslama yapılması ve uygulama yol haritasının oluşturulması
- Bilgi teknolojileri yapısına ilişkin güçlü yanlara, iyileştirmeye açık alanlara, fırsatlara ve tehditlere yönelik değerlendirme yapılması
- Bilgi teknolojileri yapısına ilişkin organizasyon, maliyet ile hizmet ve tedarik modeli gibi farklı konulardaki Kuruma özel verilerin analizi ve bu verilere ilişkin kıyaslama yapılması

- Proje portföyünün strateji ile uyumluluğunun değerlendirilmesi
- Hizmet modelinin, hizmet yönetimi yapısının ve hizmet envanterinin değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- ITSM (bilgi teknolojileri servis yönetimi) uygulamalarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması
- Tedarik modelinin (iç kaynak / dış kaynak, bulut bilişim vb.) ve tedarik envanterinin değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Tedarikçi seçim desteği sağlanması
- Bilgi teknolojileri süreçlerinde, iş süreçlerinde ve kurumsal destek süreçlerde kullanılan sistem, uygulama ve araçlara ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması (log yönetimi, talep ve değişiklik yönetimi, hizmet yönetimi ve varlık yönetimi vb. sistemler ile ana faaliyetlerin yürütüldüğü operasyonel sistemler, muhasebe, insan kaynakları ve satın alma vb. sistemleri)
- Maliyet yönetimi yapısının değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Bilgi teknolojileri faaliyetlerine ilişkin yönetim raporlama yapısının ve Kurum içi iletişim planının oluşturulması
- Teknoloji kullanıcılarına ve paydaşlarına yönelik kullanım, memnuniyet ve beklenti anketlerinin gerçekleştirilmesi



Bilgi teknolojileri organizasyonu, süreç ve kontrol hizmetleri

Kurumların değişen iş ihtiyaçlarının karşılanabilmesi amacıyla bilgi teknolojilerinin organizasyonu yapısı ile süreç ve kontrol bakışı önem taşımaktadır. Bilgi teknolojileri yapınızı iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- Organizasyonun, süreçlerin ve kontrollerin, iyi uygulamalar, uluslararası kabul görmüş çerçeve ve standartlar ve mevzuat doğrultusunda değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Mimarinin organizasyon, süreç, kontrol, risk, teknoloji, sistem, uygulama, veri vb. katmanlarda kurumsal mimariye uygun şekilde değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Süreç olgunluk seviyelerinin değerlendirilmesi, olgunluk seviyelerine ilişkin kıyaslama yapılması ve süreçlerin iyileştirilmesi
- Risklerinin değerlendirilmesi, kritik risk göstergelerinin belirlenmesi ve ısı haritalarının oluşturulması
- Süreç dokümantasyonunun (politika, prosedür, standart vb.) değerlendirilmesi, oluşturulması ve iyileştirilmesi
- Teknik dokümantasyonun (kılavuz, talimat, plan vb.) değerlendirilmesi, oluşturulması ve iyileştirilmesi
- Görev tanımları ve komite çalışma esasları ile rol ve sorumlulukların değerlendirilmesi, oluşturulması ve iyileştirilmesi
- Yetkinliklerin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi
- Organizasyonu, personel ve süreçler için anahtar performans göstergelerinin değerlendirilmesi, belirlenmesi ve iyileştirilmesi
- Farklı mimari katmanlardaki iyileştirme alanlarına ilişkin fayda, risk ve maliyet değerlendirmelerinin yapılması ve yol haritasının oluşturulması





Bilgi teknolojileri uyum ve denetim hizmetleri

Kurumların değişen uyum gereksinimlerinin karşılanabilmesi amacıyla bilgi teknolojileri yapısı önem taşımaktadır. Bilgi teknolojileri mevzuatına uyumunuzu sağlamak üzere sunduğumuz uyum ve denetim hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- Bankalar, iştirakleri ve destek hizmeti kuruluşları; factoring, finansal kiralama, finansman ve varlık yönetim Őirketleri; bilgi alışverişi, takas ve mahsuplaşma kuruluşları ile ödeme ve menkul kıymet mutabakat, ödeme hizmetleri ve elektronik para kuruluşları ile için BDDK bilgi sistemleri mevzuatı
- deme ve menkul kıymet mutabakat, ödeme hizmetleri ve elektronik para kuruluşları için TCMB bilgi sistemleri mevzuatı
- Uyum veya denetim yükümlülüğü bulunan farklı kurum ve kuruluşlar için SPK bilgi sistemleri mevzuatı
- E-belge (e-fatura, e-irsaliye, e-arşiv vb.) zel entegratörleri ve güvenli servis sağlayıcılar için GİB bilgi sistemleri mevzuatı
- ye kurumlar için TBB Risk Merkezi bilgi sistemleri mevzuatı
- Sigortacılık sektörü için Hazine ve Maliye Bakanlığı ile SDDK bilgi sistemleri mevzuatı
- E-genel kurul ve e-ticaret gibi konularda Ticaret Bakanlığı bilgi sistemleri mevzuatı
- Telekomünikasyon sektörü için BTK bilgi sistemleri mevzuatı
- KGK, diğer regülatörler ve diğer kurumlar tarafından yayınlanan bilgi sistemleri mevzuatı
- SOX ve J-SOX mevzuatı
- UFRS kapsamında teknoloji dönüşümü ihtiyaı oluşturabilecek standartlar (UFRS9, UFRS15, UFRS17 vb.)
- CMMI, COBIT, ISO20000, ISO22301, ISO27001, ISO31000, ISO38500, ITIL, PMI, TOGAF vb. uluslararası kabul görmüş erve ve standartlar
- Hizmet organizasyonları, destek hizmeti kuruluşları, dış hizmet sağlayıcılar, Fintech, Insurtech ve Regtech alanlarında faaliyet gösteren kuruluşlar ve diğer tedarikçilerin sunduğu hizmetlere ilişkin güvence ihtiyaçları için GDS3402, ISAE3402, SOC-1-2-3 vb. yerel ve uluslararası standartlar
- Uygulamalar dahilindeki iş ve teknoloji gereksinimlerine ilişkin veya diğer konulardaki güvence ihtiyaçları için GDS3000 ve ISAE3000 vb. yerel ve uluslararası standartlar





GRC (yönetişim, risk ve uyum) hizmetleri

Kurumların değişen iş ihtiyaçlarının ve uyum gereksinimlerinin karşılanabilmesi amacıyla yönetim, risk yönetimi ve uyum faaliyetlerinin koordinasyonu önem taşımaktadır. GRC (yönetişim, risk ve uyum) yapınızı iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- GRC (yönetişim, risk ve uyum) yapısının, organizasyonunun ve süreçlerinin değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- GRC (yönetişim, risk ve uyum) uygulamalarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması
- GRC (yönetişim, risk ve uyum) uygulamaları üzerinde süreç akışlarının ve entegrasyonların tasarlanması ve Kurum ihtiyaçları doğrultusunda özelleştirilmesi
- Bilgi teknolojilerine ilişkin iç sistemler (risk yönetimi, iç kontrol ve iç denetim) ve uyum fonksiyonlarının değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- İç denetim fonksiyonların yönetimi için PwC Türkiye tarafından geliştirilen PwC In-Audit uygulamasının kurulumu ve uygulamaya ilişkin yönetim desteği sağlanması
- Bilgi teknolojilerine ilişkin iç denetim eş-kaynak kullanımı
- Bilgi teknolojileri ve iç sistemler fonksiyonları ile iş birimlerine yönelik bilgi sistemlerinde risk, kontrol ve süreç uygulamalarına ilişkin metodolojik ve teknik eğitimler ile farkındalık eğitimleri verilmesi





Süreç madenciliği, modelleme ve otomasyon hizmetleri

Kurumların değişen iş ihtiyaçlarının karşılanabilmesi amacıyla iş ve bilgi teknolojileri süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi ve teknolojiyle desteklenmesi önem taşımaktadır. Süreç yapınızı iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- Süreçlere ilişkin log kayıtları, hareket / işlem verileri ve olay günlükleri gibi dijital ayak izlerini kullanarak süreçlerin keşfedilmesi ve analizi
- Süreç madenciliği ile süreçler üzerinde standart ve standart dışı akışların, tıkanan iş adımlarının ve optimizasyon noktalarının belirlenmesi
- Süreç madenciliği ile uyum değerlendirme ve kıyaslama ile organizasyon, maliyet ve performans gibi konularda analiz yapılması
- Süreç modelleme, iş süreç yönetimi ve doküman yönetimi araçlarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması
- Süreç modelleme araçları üzerinde süreç akışlarının tasarlanması ve entegrasyonların gerçekleştirilmesi
- BPM (iş süreç yönetimi) araçları üzerinde formların ve iş akışlarının tasarlanması ve entegrasyonların gerçekleştirilmesi
- Doküman yönetimi araçları üzerinde bilgi ve süreç gereksinimlerinin belirlenmesi ve entegrasyonların gerçekleştirilmesi
- Süreç otomasyonuna uygun süreçlerin belirlenmesi
- RPA (robotik süreç otomasyonu) araçlarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması
- RPA (robotik süreç otomasyonu) araçları ile süreçlerin otomasyonu



SAM (yazılım varlık yönetimi) hizmetleri

Kurumların kaynaklarını verimli bir şekilde yönetebilmesi amacıyla yazılım varlık yönetimi yapısı önem taşımaktadır. Yazılım varlık yönet yapınızı iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

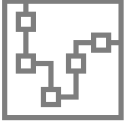
- SAM (yazılım varlık yönetimi) sürecinin değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Lisans gözden geçirme çalışmaları ve denetimi
- Lisanslama modellerinin tasarımı, sözleşmelerle uyumunun doğrulanması ve optimizasyonu
- SAM (yazılım varlık yönetimi) araçlarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması



Bilgi teknolojileri hizmet sürekliliği hizmetleri

Kurumların değişen koşullara karşı dirençli olabilmesi amacıyla iş ve hizmet sürekliliği bakışı önem taşımaktadır. Bilgi teknolojileri hizmet sürekliliği yapınızı iş stratejinizle ve iş modelinizle uyumlu olacak şekilde iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- Hizmet sürekliliği süreçlerinin değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Hizmet sürekliliği süreçleri yönetimi araçlarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması
- İş etki analizinin gerçekleştirilmesi
- Hizmet sürekliliği öncelikleri ile kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi
- Hizmet sürekliliği stratejisinin oluşturulması
- Hizmet sürekliliği planlamasının gerçekleştirilmesi
- Olağanüstü Durum / Felaket Kurtarma Planlarının ve İş / Hizmet Sürekliliği Planlarının hazırlanması
- Veri merkezi ve olağanüstü durum merkezi olgunluk seviyelerinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi
- Veri merkezi ve olağanüstü durum merkezi seçim desteği sağlanması



Veri yönetimi hizmetleri

Kurumların değişen koşullara uyum sağlaması ve esnek olabilmesi amacıyla veri yönetim yapısı önem taşımaktadır. Veri yönetimi yapınızı iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- Veri yönetimi yapısının değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Veri analizi, veri madenciliği ve veri kalite kontrol çalışmaları
- Veri sözlüğü hazırlama çalışmaları
- Veri envanteri hazırlama çalışmaları
- Veri sınıflandırması çalışmaları
- Veri yönetimi araçlarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması
- Veri girişi ve veri dijitalleştirme amacıyla eş kaynak kullanımı
- Veri dönüşümü ve veri aktarımı faaliyetlerine ilişkin güvence çalışmaları



Proje yönetimi hizmetleri

Kurumların değişen iş ihtiyaçlarının karşılanabilmesi amacıyla proje ve program yönetimi bakışı önem taşımaktadır. Proje ve program yönetimi yapınızı iyileştirmek üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşağıda bulabilirsiniz:

- Proje yönetimi ofisinin değerlendirilmesi, kurulması ve iyileştirilmesi
- Proje yönetimi sürecinin ve metodolojisinin değerlendirilmesi, tasarımı ve iyileştirilmesi
- Projelere ilişkin güvence sağlamak amacıyla proje risklerinin belirlenmesi ve yönetimine destek verilmesi
- Proje yönetimi faaliyetlerine operasyonel destek verilmesi
- Projeler için periyodik durum değerlendirmesi yapılması ve raporlanması
- Projelere ve proje yönetimine ilişkin olgunluk değerlendirmesi yapılması ve raporlanması
- Proje yönetimi araçlarına ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması



Şirket Kurulumları ve Lisans Başvuru Desteği Hizmetleri

Şirket kurulumları ve şirket lisans başvuru süreçlerinde bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri yapılarının oluşturulması amacıyla destek sağlamak üzere sunduğumuz hizmetlerimizi aşığıda bulabilirsiniz:

- Şirket kurulumları ve şirket lisans başvuru süreçlerinde Finansal Hizmetler, Hukuk, Vergi, Uyum vb. ekipleriyle birlikte proje planlaması, yönetimi ve işletimi desteği verilmesi
- Şirket kurulumları ve şirket lisans başvuru süreçlerinde Finansal Hizmetler, Hukuk, Vergi, Uyum vb. ekipleriyle başvuru desteği verilmesi
- Şirket kurulumları ve şirket lisans başvuru süreçlerinde başvuru uyum denetimi yapılması
- Şirket kurulumları ve şirket lisans başvuru süreçlerinde hazırlanması gereken zorunlu raporların hazırlanması
- Stratejinin oluşturulması
- Yönetişim yapısının tasarımı
- Hizmet modelinin, hizmet yönetimi yapısının ve hizmet envanterinin tasarımı
- Tedarik modelinin (iç kaynak / dış kaynak, bulut bilişim vb.) ve tedarik envanterinin tasarımı
- Tedarikçi seçim desteği sağlanması
- Bilgi teknolojileri süreçlerinde, iş süreçlerinde ve kurumsal destek süreçlerde kullanılan sistem, uygulama ve araçlara ilişkin seçim, kurulum ve yönetim desteği sağlanması (log yönetimi, talep ve değişiklik yönetimi, hizmet yönetimi ve varlık yönetimi vb. sistemler ile ana faaliyetlerin yürütüldüğü operasyonel sistemler, muhasebe, insan kaynakları ve satın alma vb. sistemleri)
- Organizasyonun, süreçlerin ve kontrollerin, iyi uygulamalar, uluslararası kabul görmüş çerçeve ve standartlar ve mevzuat doğrultusunda tasarımı
- Mimarinin organizasyon, süreç, kontrol, risk, teknoloji, sistem, uygulama, veri vb. katmanlarda kurumsal mimariye uygun şekilde tasarımı
- Süreç dokümantasyonunun (politika, prosedür, standart vb.) oluşturulması
- Teknik dokümantasyonun (kılavuz, talimat, plan vb.) oluşturulması
- Planların (Risk Yönetimi Planı, Veri Yönetimi Planı, Olağanüstü Durum / Felaket Kurtarma Planları ve İş / Hizmet Sürekliliği Planları, Tedarikçi Yönetim Planı vb.) oluşturulması
- Görev tanımları ve komite çalışma esasları ile rol ve sorumlulukların oluşturulması
- Organizasyon, personel ve süreçler için anahtar performans göstergelerinin belirlenmesi

Hizmetlerimizi desteklemek
amacıyla kurulum ve yönetim
desteği verdiğimiz
*platform, uygulama ve
araçlardan bazıları:*

ITSM
(Bilgi teknolojileri
hizmet yönetimi)

eBA, ManageEngine,
ServiceNow

BPM
(İş süreç yönetimi)

eBA, NewGen, Pega

GRC
(Yönetişim, risk
ve uyum)

PwC In-Audit, PwC Risk
Sensor, QDMS, RSA
Archer, SAP GRC

RPA
(Robotik süreç
otomasyonu)

Pega, UiPath

**Süreç
madenciliği**

PwC Process
Intelligence, PwC
Process Sensor

SAM
(Yazılım varlık
yönetimi)

Aspera, Flexera, SNOW

**Süreç
modelleme**

Aris, Ensemble

Veri analitiği

IBM Information
Server, SAS, SQL,
Python, R

Sertifikalarımız

Farklı yetkinlikleri bir araya getirmek üzere ekip olarak sahip olduğumuz sertifikalardan bazıları:

Risk, Kontrol ve Yönetişim

- CCSA
- CGEIT
- CISA
- CISM
- CRISC
- CRMA
- ISO22301
Baş Tetkikçi
- ISO27001
Baş Tetkikçi
- ITIL Foundation
- ITIL Expert
- MCP
- MCTS

Uygulama ve Sistem

- Ensemble Teknik Uyarlama Sertifikası
- NewGen Partner Sales Certification
- Pega Certified System Architect
- QDMS Teknik Uyarlama Sertifikası
- RSA Archer 6 Certified Associate
- UiPath Certified RPA Developer







www.pwc.com.tr

Geleceği teknoloji ile yönet



Tumin Gültekin
Risk, Süreç ve Teknoloji
Hizmetleri Lideri

+90 212 326 6348
tumin.gultekin@pwc.com



Özkan Kıvanç
Risk, Süreç ve Teknoloji
Hizmetleri Şirket Ortağı

+90 212 326 6886
ozkan.kivanc@pwc.com



Mehmet Zeki Önal
Bilgi Teknolojileri Risk ve
Yönetişim Hizmetleri Lideri,
PwC Türkiye

+90 212 326 6773
mehmet.onal@pwc.com