



Bilişim sektörünün Amazon Girişimcisi Nilüfer Durukal



Ankara doğumlu. Bilkent Üniversitesi İşletme Bölümü mezunu. Bundan 28 yıl öncesinin erkek egemen bilişim sektöründeki tek kadın oyuncusu. "Ne işin var kurtlar sofrasında?" sorularının birebir muhatabı... Onların deyişle sektörün "Amazon Kadını". Cesur ve atak bir girişimci. Hayatının her anında analitik düşünmeyi bilen. Teknoloji ve yenilik hayranı. Vizyoner ve öngörülü...

Talya Bilişim Yönetici Ortağı Nilüfer Durukal ile bilişim dünyasına ilk adımından altı ayrı şirket girişimciliğine, Türkiye ve dünya turizm-otel endüstrisinde dijitalleşmeden bilişim sektöründe kadın olmaya dair samimi bir röportaj gerçekleştirdik.

İlk olarak sizi tanıyabilir miyiz? Bilişim dünyasına nasıl girdiniz?

Ankara doğumluyum. Sokaklarda büyüyen şanslı bir nesiliz biz. Sokak oyunlarını hep daha çok sevdim, hep dışarıda oldum. Çalışkan, disiplinli bir öğrenciydim. Üniversiteye gelene kadar işletme diye bir bölüm olduğunu bile bilmiyordum. Bunun yanında iyi organizasyon ve iletişim becerilerimi hayata aktarabileceğim bir bölüm okumak istiyordum. Nitekim ilk önce iktisata girdim. Birinci sınıftaki işletme derslerinden büyük keyif alınca işletmeye yatay geçiş yaptım. Bilkent Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun oldum. Okulu bitirdiğimde pazarlama veya satış alanında çalışma arzusunda idim. Nitekim satış ağırlıklı pozisyonla çalışma hayatıma

başladım. İlk yapılan seçimler genelde çok bilinçli olmuyor. Fakat benim şansım yaver gitti, ilk işim 4K Bilişim firmasındaki müşteri temsilciliği idi. Çok severek çalıştım ve çok başarılı oldum. 4K donanım toptancılığı yapan bir firmaydı. Bayi teşkilatı üzerinden bilgisayar parçaları satışı yapıyorduk. Teknoloji ve yenilik her zaman ilgimi çeken konular oldu. Bilişim dünyasına girişimi de bu ilgiye borçluyum aslında.

Profesyonel hayata satış ağırlıklı pozisyonla başlamanız kariyer sürecinizi nasıl şekillendirdi?

Pazarlama ve satışın her ikisi de iletişime dayalı konular. İnsan psikolojisini ve tüketici davranışlarını takip etmek, öğrenmek, her şeyden önce kendinizi daha iyi tanımanızı sağlıyor. Aynı zamanda insanın neye göre karar verdiğini, karar verme sırasındaki motivasyonlarını iyi bilmeyi sağlıyor. İyi analiz etmeyi öğretiyor. Aslında hayatın kendisi de diyebiliriz. Bu süreçte girişimcilik yönünüzü ilk nasıl keşfettiniz? Sıfırdan başlayıp bir işi yönetmek ve büyütme bana hep heyecan vermiştir. Girişimciliğe de bu motivasyonla başladım. Üniversitedeki sınıf arkadaşlarımla çoğu bankacı oldular. O dönem ben de furyaya katılıp yaz stajımı bir bankada yapmışım. İyi ki de bu tecrübeyi yaşamışım. Bu sayede bankacılığın hiç bana göre olmadığını öğrenmiş oldum. Aslında var olan, devam eden bir düzenin parçası olmak bana

göre değilmiş. Kendi şirketiniz olduğunda ise, attığınız her adımın sonucunu birebir karşılamak zorunda kalıyorsunuz. Bazen zor, bazen stresli olsa da kendi aksiyonlarınızın sonuçlarını yaşamak bana daha güzel geldi herhalde. Bunun sonucunda bugüne kadar 6 şirket kurdum. İkisini sattım, birini 2001 krizinde kapatmak zorunda kaldım. Üç tanesi de halen aktif olarak devam ediyor.

Bunlardan bir tanesi Talya Bilişim. Fikir nasıl doğdu, şirketleşmeye nasıl karar verdiniz?

İş hayatına bilişimin donanım tarafında başlamıştım. Fakat donanım sektörü özellikle dövizdeki dalgalanmalardan çok yoğun etkilenen bir sektör. Riski yüksek, buna karşılık marjlar düşük. Bu nedende yazılım tarafına geçmeye karar verdim. Şu anki ortaklarımdan biriyle zaten bir süredir "ne yapılabilir" diye konuşuyorduk. İnsan ne istediğini bilirse, hele kararlı da olursa fırsatlar kendiliğinden oluşuyor. Talya da böyle doğdu. Firmamız yazılım sektöründe 25 yılı aşkın süredir teknoloji geliştiren; Antalya, Ankara, İstanbul ve Londra'da 4 ofisi olan, Türkiye'nin en büyük kamu kurumlarına, turizm ve sağlık firmalarına çözümler üreten, ürettiği yazılımları yurt dışına ihrac eden bir teknoloji firması. Ürettiği yazılımlarla kullanıcılarının finansal, operasyonel ve idari süreçlerini elektronik ortamda detaylı olarak takip etmelerini sağlamayı, yönetime doğru analizlerle hızlı karar alma ve tam kontrol



olanağı sunmayı amaçlıyor.

Turizm ve konaklama sektörüne yönelik olarak üretilen yazılımları ELEKTRAWEB Otel, ELEKTRAWEB POS Restaurant ve Klüp Otomasyon Sistemleri, KİMLİKOKUR kimlik ve pasaport okuma sistemi, iSAFE İnternet Güvenlik ve Loglama Sistemi, OPEX Operasyon Yönetimi Sistemi, REZERVASYONAL online rezervasyon ve Kanal Yönetimi çözümleridir. Dijital değişim ve dönüşüm sürecinde turizm ve otelcilik sektörünün yanında olmaktan dolayı mutluyuz. Pandemi koşullarıyla birlikte tüketicilerin en az temasla hizmet almak istemesi sektördeki dijitalleşmeyi hızlandırdı.

“Türk turizmiyle sinerji oluşturuyoruz”

Talya Bilişim olarak çözümlerimizle Türk turizm sektörümüz ile sinerji oluşturuyoruz. Sektöre özel olarak geliştirdiğimiz Elektraweb, sunduğu gelişmiş iletişim modülleriyle sosyal mesafeye dijital dönüşüm getiren öncü bir yazılım olarak öne çıkıyor.

Elektraweb ile konaklama işletmelerinde teması minimize eden “Temassız Misafir Uygulamaları” ile hem pandemi için bir çözüm üretmiş olduk, hem de otellere yeni kazanç kapıları araladık. Online Checkin, online rezervasyon, oda kapısının anahtarsız açılması, otel içinde online satın almalar bu uygulama üzerinden yapılabildiği gibi, arıza ve sorun taleplerinin iletimi, anket doldurma gibi pek çok fonksiyon yine bu uygulama ile misafirlere sunulabiliyor. Kuskusuz ki, teknoloji baş döndürücü bir hızla büyürken insan odaklı olmak en önemli konudur. Ayrıca, yeni geliştirdiğimiz elektrahotels acente platformu ile otellerle acenteleri birbirine bağlayarak, sektöre önemli avantajlar sunuyoruz. Acenteler otellere direk bağlanarak otelin gerçek müsaitlik durumunu, fiyatlarını görebiliyor ve otelin belirlemiş olduğu net acente fiyatından hızla rezervasyon yaptırabiliyorlar.

Pandemi döneminde dijitalleşmenin ivmesinin birçok sektörde hızla yükseldiğini biliyoruz. Oteller de bunların başında geliyor. Türkiye’deki oteller dijital dönüşümün neresinde?

Oteller dijital dönüşümü çok iyi okudu, hızlı şekilde de hayata geçirdi. Web teknolojileri maliyetleri düşürürken üst seviyede güvenlik sağladığı için çok tercih ediliyor. Mobilite, yapay zeka ve artırılmış gerçeklik uygulamaları hem fonksiyonellik sağlıyor hem de otellere ek gelir fırsatları sunuyor. Otellerimizin önemli bir kısmı hizmet üretimini dijital taşıması durumunda. Oda satışı, restoran hizmetleri, muhasebe

“Oteller dijital dönüşümden en iyi şekilde faydalanmak ve adapte olmak için kıyasıya bir yarış içindeler. Otellerin çözüm ortağı olan şirketlerin de ürün geliştirme ve farklılaşmanın hayati öneme sahip olduğu gerçeğinden yola çıkarak, kullanıcı dostu kavramını ön plana alarak ve tüm iletişim kanallarını açık tutarak ilerlemeleri gerekiyor.”

ve tüm rezervasyon süreçlerini online olarak yürütebiliyorlar.

Bunu biraz daha açmak gerekirse; ürettiğimiz Elektraweb yazılımı, bir otelin uçtan uca dijitalleşmesini sağlıyor. Rezervasyon hatta online rezervasyon ile başlayan süreç, misafirin otel içinde geçirdiği tüm zaman o ve çıktıktan sonraki tüm takipler yazılım üzerinden ve birbirine entegre olarak yapıyor. Şu an Electra kullanan Elektraweb kullanan 1.300 otelin hepsi dijital dönüşümünü tamamlamış durumda. Masaüstü versiyonunuzu kullanan 4.000 otel ise dijital dönüşümün diyebilirim ki yüzde 50’sini geçmiş vaziyette. Geriye ise, buluta çıkmak web teknolojilerini kullanmak kalmış. Zira masaüstü uygulamamızda birbiriyle entegre çalışan sistemlerdir. Fakat dijitalleşmenin en önemli kısmı Web’de bulut teknolojileri dolayısıyla burada hala otellerin gidecek yolu var.

Dijitalleşme özellikle de pandemi sonrasında ne kadar yaygınlaştı? Sürecin, otellerin rekabet gücüne etkisi nedir?

Pandemi dijital değişim ve dönüşümün hızını artırdı. Tüketicilerin en az temasla hizmet almak istemesi belki de en çok hizmet odaklı olan turizm ve otelcilik sektöründeki dijital değişim ve dönüşümü etkiledi. Yasaklar ve kısıtlamaların yanı sıra sosyal mesafeyi korumak, hijyen kaygısı, dokunmaktan kaçınmak gibi birçok unsur, misafirlerin tatil planlarında teknolojik dokunuşları temel hale getirdi. Sonrasında da tüm dünyada aşılamanın da etkisiyle birçok önlem gevşetilirken, turizm ve otelcilikte kafalardaki soru işaretlerini sunduğu çözümlerle en aza indirebilenler ön plana geçti. Dijitalleşme bugün otellerin rekabet gücünde olmazsa olmaz bir unsur; hem maliyetleri düşürmek hem verimliliği artırmak hem de misafiri daha yakından tanıyıp kişiye özel





56 hotel restaurant & hi-tech

iş'te kadın



hizmet üretebilmek için dijitalleşme hayati önem taşıyor. Oteller bu dönüşümden en iyi şekilde faydalanmak ve adapte olmak için kıyasıya bir yarış içindeler. Otellerin çözüm ortağı olan şirketlerin de ürün geliştirme ve farklılaşmanın hayati öneme sahip olduğu gerçeğinden yola çıkarak, kullanıcı dostu kavramını ön plana alarak ve tüm iletişim kanallarını açık tutarak ilerlemeleri gerekiyor.

Kullanıcı dostu olmak ve tüm kanalları açmanın otelcilik sektörüne sağladığı faydalar neler? Bu yönüyle otellere ne gibi tavsiyelerde bulunmak istersiniz?

Kullanıcı dostu olan sistemler hem otel tarafından hem de misafir tarafından rahatlıkla kullanılabilir, anlaşılabilir. Ayrıca özel bir eğitime veya beceriye gerek

yoktur. Sistem kendi içinde ekranlar vasıtasıyla yönlendirmeler yapar. Bu sayede ayrı bir eğitim ya da bilgiye ihtiyaç olmadan program kolaylıkla kullanılabilir. Oteldeki misafir otele gelmeden önce, otelde iken ve çıktıktan sonra her noktada misafirle iletişimin devam etmesi önemlidir. Biz bunu mobil uygulamalar ve temassız misafir uygulamalarıyla gerçekleştiriyoruz. Online anketler veya tesis içindeyken sistem üzerinden verilecek siparişler, otel ile misafiri her noktada birbirine bağlıyor. Örneğin misafir otelde iken yine otelin uygulaması üzerinden bir yat turu alabiliyor. Veya golf sahası için mobil uygulama üzerinden rezervasyon yapabiliyor. Anket doldurduğunda bu anketin kağıt ortamında değil de, mobil ortamda doldurulmasına ve analiz edilerek misafir ilişkilerine ulaşmasını sağlıyoruz. Bir problem varsa misafir daha otelde iken bu bilgi otele ulaşmış oluyor.

Talya Bilişim bu süreçte sektöre ne gibi çözümler sundu?

Talya, oldukça iyi bir yazılım ekibine sahip. Toplam 122 kişiyiz ve personelimizin yüzde 80'i teknik, ağırlıklı olarak da 10 yıl ve üzeri tecrübesi olan yazılım mühendisleri ile çalışıyoruz. Bu sayede sektörün ihtiyaçlarına çok hızlı şekilde cevap verebiliyoruz. Mart 2020'de pandeminin başlamasıyla, sadece 3 ay gibi bir sürede şirketimiz, Misafir Temassız Uygulamaları geliştirerek otellerdeki teması ortadan kaldırıp, ön büroya uğramaya gerek olmadan check in yapıp oda kapısının uzaktan açılabilmesini sağladı. Ve otellerin güvenli turizm ilkelerini çok hızlı şekilde adapte olmalarına yardımcı oldu. Ayrıca oteldeki ek hizmetlerin de mobil uygulama ile satılmasını sağladık.

Dünya turizm-otel endüstrisinde dijitalleşme nereye gidiyor? Yeni gelişmeler, sürprizler var mı?

Turizmde gelecek trend öngörülerimizde kişiselleştirilmiş misafir memnuniyeti, farklı

yaş ve demografik grupların hedeflendiği tatil konseptleri ile deneyim oluşturmak anahtar kelimeler olacaktır. Türk turizm ve otelcilik sektörü bu bilinçle hareket ederek, insanı odağa koyarak başta ihracat olmak üzere ekonomideki lokomotif görevini üstlenmeye devam edecektir. Sektörümüz dünyada yaşanan ve yaşanacak değişimleri hızında ilerlemeye devam edecektir. Dünya turizm ve otelcilik sektöründe pandeminin de getirdiği ivmeyle başdöndürücü bir hıza geçti, bu artarak sürecektir. Yapay zeka kavramının global anlamda turizm ve otelcilik sektöründe yerini çok daha fazla alacağı da görülüyor. Otellerin oda envanterlerini doğru fiyattan satabilmeleri ve optimum dolulukla çalışabilmeleri için fiyat yönetiminde yapay zeka kullanmaya başladık. Bu artarak devam edecek ve geleceğin sektörüne damgasını vuracaktır.

Türkiye bilişim teknolojilerinde dünya ülkeleri arasında nasıl konumlanıyor?

Türkiye olarak teknoloji üssü olabilecek bir ülkemiz. Bunun için öncelikle bakış açımızı değiştirmemiz gerektiğini düşünüyorum. "Biz ara teknik eleman ülkesiyiz" anlayışı terk edilmeli. Bugüne kadar gördük ki, değişim maalesef üst kademelerden gelmiyor. Teknolojinin baş döndürücü hızı, kişiler ve özel sektörün her şeye rağmen gelişime olan açlığı, devletin gecikmeli destekleri ve düzenlemeleri ile zorlukla duyuruluyor. Devletin sağladığı desteklerin koşulları bence aciliyetle gözden geçirilmeli. Biz bir teknokent firması olarak bu desteklerden en iyi şekilde yararlanmaya çalışsak da hala alınacak yollar var. Teknoloji eğitimlerinin de devlet politikası olarak ele alınıp kodlama ve basit yapay zeka uygulamaları gibi konuların ilkokuldan itibaren müfredata konulması gerektiğini düşünüyorum. Özel sektöre de iş düşüyor tabii; bizim gibi teknoloji üreten firmalar toplumsal sorumlulukların bilincine varmalı. Etkin staj ve insan kaynağı yönetimi ile gençler sistemin içine dahil edilebilir. Beyin göçünü engellemek sektörün birincil amacı olmalı.

Sektöre dönük kalifiye eleman açığı nasıl kapatılabilir? Gençler sektöre ne şekilde entegre edilebilir?

Gençler teknolojiye bence çok yatkın. Meraklı ve araştırmacı... Zaten Z kuşağı teknolojiye, internete doğmuş olduğu için çok da şanslı... Sonradan öğrenmediler... Web teknolojileri onlar için eli-kolu gibi bir araç... Çok vakıflar, çok kolay öğreniyorlar, çok kolay kullanıyorlar. Yazılım konusunda çok iyi okullardan, çok iyi mühendisler



yetişiyor. Bizde asıl problem yetişmiş elemanı tutmak yönünde. Özellikle pandemi sonrasında sınırlar açıldığı ve evden çalışmaya başlandığı için bizdeki personel de son derece yetenekli ve başarılı olduğundan dünyanın her noktasına, Avrupa'ya Amerika'ya kolaylıkla çalışma imkanı bulabiliyor. Gençlere ya da sektöre yeni gireceklere en önemli tavsiyem, heyecanlarını takip etmeleri yönünde olur. İnsan sevdiği, merak ettiği konuda çok daha hızlı öğreniyor. Öğrendikleri çok daha kalıcı kalıcı oluyor. Bu noktada, heyecanla takip etmek ve çok çalışmak en önemli unsur. Hayal kurmaktan vazgeçmeyin. Hayallerin gerçek olduğuna inanıyorum.

Bilişim, teknoloji sektöründe kadın olmak üzerine neler söyleyebilirsiniz?

Teknoloji dünyası, cinsiyetin en az önemsendiği alanlardan biri bence. Online çalışma düzeninin hayatımızdaki yeri büyüdükçe, proje ve yetenek odaklı iş süreçleri önem kazandıkça cinsiyetler daha da anlamsızlaşacak. Ancak pratikte, yaşadığımız coğrafyanın kadına bakış açısı, kadınların hızını yavaşlatıyor maalesef. O nedenle olabildiğince erken yaştan itibaren analitik düşünmeyi yaşam biçimi haline getirmek, yenilikleri takip etmek mutlaka denemek gerekiyor. Hayal kurmak ve cesaret etmek her şeyin başı... Onun için hayal kursunlar, yapamazsın diyenleri dinlemesinler, korkularına değil hayallerine güç versinler; mutlaka başaracaklardır.

"Ne işin var kurtlar sofrasında?"

Bundan 28 yıl öncesinden bahsediyorum, erkek egemen sektördeki tek kadın oyuncu olduğum için "Amazon Kadını", "ne işin var kurtlar sofrasında" vb. gibi lafları çok duydum. Ama işe odaklı olduğunuzda ve bir fark oluşturduğunuzda tüm bunlar anı olarak kalmaktan öte gitmiyor. Sonraki dönemlerde eğitilmiş personel bulmak konusunda sıkıntı yaşadık. Hem ara eleman hem iyi mühendis istihdamı en önemli konular oldu. Bunun dışında her sektörde olduğu gibi, bizim sektörümüzde de ürün geliştirme ve farklılaşma hayati öneme sahip. Fakat her yeni teknoloji hemen karşılık bulamayabiliyor. Web tabanlı olarak kurguladığımız ürünlerimizin pazarlama süreçlerinde bunu hissediyoruz. Kullanım alışkanlıklarını yıkmak, güvenlik, maliyet ve dijitalleşme kavramlarını yeniden yorumlama isteğiniz bazı firmalarda dirençle karşılaşabiliyor. Bunu aşmanın en iyi yolu da kullanıcıya sağlanacak faydaya odaklanmak ve tüm iletişim kanallarını açık

tutarak etkin bir şekilde kullanmak. Biz bu şekilde önümüzdeki engelleri aştık.

Sosyal sorumluluk bilinci yüksek birisiniz de. Bağlı bulunduğunuz oluşumlardan da kısaca söz edermisiniz?

2018 yılından beri KAGİDER-Türkiye Kadın Girişimciler Derneği üyesiyim. Kadının girişimcilik yoluyla ekonomik olarak güçlenmesini ve toplumda etkin olmasını hedefleyen bir dernek. Ben de kendi bilgi ve tecrübem doğrultusunda girişimci kadınlara eğitim ve mentorluk desteği veriyorum. Aynı zamanda KAGİDER üyesi olarak Gençlik ve Girişimcilik Strateji Grubu'nda aktif olarak katkı vermeye çalışıyorum. KAGİDER ve Boyner Grup ile yürütülen İyi İşler Projesi kapsamında girişimci kadınlara mentorluk desteği, Dijital Dönüşüm eğitimliği ve yine KAGİDER çatısı altında Google İnişiyatifi olan #Iam Remarkable Atölyelerinde kolaylaştırıcı olarak görev alıyorum.

Bundan sonra neler yapmak istiyorsunuz? İleriye dönük farklı girişimleriniz olacak mı?

Talya Bilişim olarak öncelikli hedefimiz tüm çözümlerimizi tamamen web tabanlı hale getirmek. Elektraweb de başardığımız bu süreci Medisoft ve diğer ürünlerimizde de kısa sürede tekrarlayacağız. Ülkemizin önemli gelir kaynaklarından biri haline gelen sağlık turizmine daha fazla eğileceğiz. Uzun bir süre önce alt yapıyı tamamlamıştık. Artık pazarın önemli bir aktörü olma yolunda ilerleyeceğiz. Elektraweb ile yurt dışına açılmayı hedefliyoruz. Azerbaycan'da 60'a yakın otelde Elektraweb kullanılıyor. Makedonya, Romanya, Dubai, Mısır, Pakistan, Belçika, Nijerya, Bulgaristan, Fas ve Fildişi Sahilleri'nde yeni dağıtıcılarımız var. Yurt dışında bugün 100'ün üzerinde tesis Elektraweb'e geçti. Her ülkede bir dağıtıcı üzerinden büyümeyi hedefliyoruz. Öncelikli hedefimiz, Afrika pazarı ve Balkan ülkeleri. Dünyadaki en büyük otel havuzu olan Amerika ve Avrupa pazarıyla da elbette ilgileniyoruz. Bunların haricinde Elektra markamızı bir dünya markası haline getirmek en önemli hayalimiz ve planımız. Bilgi, birikimimi gençlere daha yoğun aktarabileceğim alanlar açmayı, çok keyif aldığım dernek çalışmaları ve mentörlüğü yoğunlaştırmayı, girişim yolculuğuna yeni başlayan kişilere destek olmayı arzu ediyorum. Ülkemizin teknoloji alanında dünyanın en önde gelen ülkeleri arasında adından söz ettirdiğini görmek büyük bir onur olacak.

"Pratikte, yaşadığımız coğrafyanın kadına bakış açısı, kadınların hızını yavaşlatıyor maalesef. O nedenle olabildiğince erken yaştan itibaren analitik düşünmeyi yaşam biçimi haline getirmek, yenilikleri takip etmek mutlaka denemek gerekiyor. Hayal kurmak ve cesaret etmek her şeyin başı... Onun için hayal kursunlar, yapamazsın diyenleri dinlemesinler, korkularına değil hayallerine güç versinler; mutlaka başaracaklardır."

