



**T.C.**

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ**

**VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ**

**YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ BÖLÜMÜ N.Ö.**

## **BİLİŞİMDE PROJE YÖNETİMİ**

**ÖĞRENCİNİN :**

**AD : BURAK**

**SOYAD : ACAROĞLU**

**NO : 13238801400**

## SWOT ANALİZİ

<p><b>GÜÇLÜ YÖNLER</b></p> <p>Türkiye'nin en hızlı internet sağlayıcıdır. nPert hız birincisi olmuştur.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VAE üzerinden ADSL ve G.SHDSL hizmetini sunan ilk operatör</li><li>• 2007 yılında Türkiye genelinde geçerli altyapı lisansını alan ilk operatörlerden biri olması</li><li>• Birçok ödül alarak ve kendini tanıtarak iyi marka tanınırlığını oluşturmuş olması</li><li>• Türkiye'nin her yerindeki aboneleri için sunduğu AKN'siz( Adil Kullanım Noktası) taahhatsüz internet hizmeti</li></ul>	<p><b>ZAYIF YÖNLER</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sık sık yaşanan internet kesintisi sorunu</li><li>• Kullanıcıların ödenmiş oldukları faturalarında sistemde sıkıntı yaşamaları.</li><li>• Kullanıcıların bilgilerini arayan herkesle paylaşmaları güven eksikliği oluşturmaktadır.</li><li>• Alt yapısının belirli bölgelerde olması kullanıcı kaybına neden oluyor.</li><li>• Yetkiliye ulaşma sıkıntısı.</li><li>• Kurulum için yetkililerin geç gelmesi.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• •</li><li>• •</li></ul> <p><b>FIRSATLAR</b></p> <p>Gelişen teknoloji için internet gerekliliği.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• • Evlerde internet kullanımının yoğun bir şekil de artması.</li><li>• Genç nüfus artışının yoğun olması .</li><li>• Yeni uygulamalar ve oyunlar için internet gerekli olması ve kampanyalar düzenlenmesi.</li></ul> <p>Müşterilerine ilk taahhatsüz ve kotasız internet kullanımı sunan marka olması</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> <p><b>TEHDİTLER</b></p> <p>Bu pazarda birçok rakibinin olması (Türk Telekom, Turkcell, TTNET, Vodafone)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rakiplerin sunduğu hizmetlerin yeniliği.</li></ul> <p>Sunulan hizmet yurtdışı kaynaklı olduğundan dolayı dövizle bağımlı alt yapı malzemelerinin ve verilen hizmetin maliyetinin artması</p>

## ZAYIF YÖNLER VE ÇÖZÜMLER

**Sorun 1 :** Sık sık internet kesintisi

**Çözüm 1 :** Firma olarak rakip firma altyapısını kullanmak durumundayız. Bunun yerine gerekli yatırımlar yapıp uzman ekiplerimiz ile sağlam bir altyapı kurarak kesintileri minimum orana indirgeyeceğiz. Herhangi bir sorunda ise sadece bize ait bir altyapımız olduğu için doğrudan müdahale ederek kullanıcılarımızı hızlı bir çözüme kavuşturacağız.

**Sorun 2 :** Kullanıcıların bilgilerin paylaşılması

**Çözüm 2 :** Kullanıcılarımız bizi aradığında kısa bir güvenlik aşamasından geçtikten sonra sorularına cevap vereceğiz ve kullanıcıya güven sağlayacağız. Bu sayede bir kullanıcının bilgisi diğer bir kullanıcıyla paylaşılmamış olacak. (Anne kızlık soyisminin 1 ve 3. harfi)

**Sorun 3 :** Yetkiliye ulaşmada sıkıntı

**Çözüm 3 :** Yetersiz olan birimlerimize donanımlı personeller olarak müşterilerimizin sorunlarını hızlı bir şekilde cevaplandıracağız. Ayrıca sosyal medyalarımızdan, web sitemizden, uygulamamız üzerinden, canlı destek hatlarımızdan ve telefon numaramız üzerinden bizlere 7/24 ulaşabilecekleri bir hizmet sunacağız.

**Sorun 4 :** Kurulum için yetkililerin geç gelmeleri

**Çözüm 4 :** Kurulum ve arızlar randevu sistemine göre yapılacak. Belirlenen gün ve saat içerisinde sorunu ekiplerimiz tarafından çözerek gerekli personellerle sürecin takibinin yapılmasını sağlayacağız.

## MEMNUNİYET ANKETİ

**Çağrı Arslan :**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Gayet memnunum 1 gbit internetim mevcut sadece ara sıra bakım yapması çok hoşuma gitmiyor.

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ? Şimdilik**  
mevcut değil.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Yok, gayet iyi.

**4-Fiyatından memnun musunuz ?**

Evet, memnundum ama bu sıralar nedense sürekli 10 TL 10 TL zam geliyor bu durum beni korkutuyor.

**5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?**

Evet, öneririm çünkü bir ay faturamı bedavaya getiriyor ve bu durum gayet hoş.

**6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?**

Canlı destek hattı olmasını isterdim telefonda ulaşamıyorum. 7-

**)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?** Teknik ekip yardımcı oluyor.

### **Şükrü Öğülmüş :**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Türknet'ten tam anlamıyla memnun değilim. Bazı bölgelerde güzel destek ve hizmet verirken bazı bölgelerde vermiyor.

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ?** Yok.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Yok.

**4-Fiyatından memnun musunuz ?**

Memnun değilim, fiyatlar düşürülmeli.

**5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?**

Oturduğu il ve bölgeye göre değişiklik gösterebilir.

**6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?**

Evet.

**7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?** Evet.

### **Alp Tan :**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Memnunum, sadece arada kesintiler onuyor, onun harici gayet güzel.

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ?** Hayır,

yeterli hizmeti sağlıyor.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Arıza durumlarında verilen düzeltme saati sürekli erteleniyor, bu düzeltilmeli.

**4-Fiyatından memnun musunuz ?**

Ekonomi şartlarında fiyatların yükselmesi normal olsa da bir tık fazla olduğunu düşünüyorum.

**5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?**

Önerirdim, öneriyorum.

**6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?**

Teknik hizmet hattı yeterli oluyor.

**7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?** Evet,

gereken yardımı sağlıyorlar.

## **Meltem Başar :**

### **1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Türknet'ten memnunum. Çünkü bir internetten beklentim taahhütsüz ve hızlı olması Türknette bunu en iyi sağlayan bir markadır. Fakat modemini olduğu yerler dışında çekim gücü azalıyor. Ayrıca video izlerken sık sık donma sorunu yaşıyor.

### **2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ? Sorunların hızlı çözülmesi, yüksek çekim hızı.**

### **3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Kullanıcılara vaat ettikleri mbps hızlarının çeyreğini sunmaları. Şikayette bulunduğu da sözleşmede net bir hız vaat etmediklerini söylemeleri. Kısaca vaat ettikleri hizmetleri gerçekleştiriyor olmaları.

### **4-Fiyatından memnun musunuz ?**

Fiyatı diğer internet sağlayıcılarına göre uygun.

### **5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz? Evet önerirdim.**

### **6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz? Evet ulaşabiliyorum.**

### **7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?**

Evet.

## **Taner Bahadır Aki :**

### **1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Türknet bölgemde çalışma adı altında fazla internet kesintisi yapıyor. Fiyatlar da son dönemde artık bütçe dostu olmaktan çıktı. Memnuniyetim bu durumlar özelinde azalıyor.

### **2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ? Gigafiber kullanıcısı olarak hayır, yok.**

### **3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ? Fiyatlandırma ve interaktif çağrı merkez.**

### **4-Fiyatından memnun musunuz ? Son gelen zamlardan sonra hayır. 5-**

### **Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?**

Gigafiber performansı olarak kesinlikle, ancak fiyatlar diğer kurumlara göre yine iyi olsa da düşündürüyor.

### **6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz? Çok zor. Ticket sistemi ivedi şekilde değişmeli.**

**7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?**

Ulaşabildiğimiz sürece evet.

**Aytuğ Tunç :**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Gayet memnunum, internetlerin arasında en hızlısı olduğunu düşünüyorum. Açıkçası Türkiye'de ki internet operatörlerinin arasındaki en hızlısı olduğunu düşünüyordum

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ?**

Açıkçası bence internetten daha fazla başvuru seçeneği olmalı. Reklam konusunda geri kaldıklarını düşünüyorum. Reklam açılardan kendilerini tamamlamalarını ve daha etkili paketler beklerdim.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Hayır düşünmüyorum.

**4-Fiyatından memnun musunuz ?** Gayet memnunum.

**5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?**

Tüm arkadaşlarıma zaten öneriyorum. Çekinmeden kullandığım için rahatlıkla önerebiliyorum.

**6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?**

Evet, birinci şahıstan birebir rahatlıkla ulaşabiliyorum. Email gibi durumlarla vakit kaybetmiyorum.

**7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?**

Evet sağlıyorlar.

**Gülay Ortekin**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Türknet kullanıcısı değilim.

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı?**

Bir internetten beklentim çekim hızının yüksek olması, her yerde çekebiliyor olması ve maliyetinin uygun olması diyebilirim.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Her yerde çekiyor olması ve bağlantının sık sık kesilmiyor olması. 4-

**Fiyatından memnun musunuz ?**

Evet, çünkü hepsi genel olarak aynı fiyatta.

**5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?** Kullanmadığım için şuanda hayır.

**6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?**

Bilmiyorum.

**7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?**

Bir fikrim yok.

**Mete Özdirektör :**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Turknet kullanıcısı değilim.

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ?** Ucuz fatura yüksek hız.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?** Fikrim yok.

**4-Fiyatından memnun musunuz ?** Diğerlerine göre daha uygun gibi.

**5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?** Kullanıcısı olursam evet.

**6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?** Fikrim yok.

**7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?**

Bildiğim kadarıyla evet.

**Burak Cura :**

**1-Turknet'ten memnun musunuz ? Değilseniz nedeni:**

Turknet'i kısa bir dönem kullandım ve memnun kaldım diyebilirim. Diğer internet sağlayıcılarının yanında rekabeti elinden bırakmayan ve kullanıcı dostu bir hizmete sahip.

**2-Turknet'te olsaydı daha iyi olurdu dediğiniz bir şey var mı ?**

Turknet'in diğer internetlere oranla ayırıcı özelliği ucuz internet sağlaması ve yüksek internet hızlarına kullanıcının erişimini kolaylaştırması olmalı. Her internet kullanıcısının beklentileri eminim bu yöndedir. Günümüz piyasasında fiyatların ucuz/pahalı olup olmadığı tartışılır olsa da hızlı internet Turknet'in tek gereksinimi.

**3-Turknet'te değişmesi gereken bir kısım olduğunu düşünüyor musunuz ?**

Turknet'in kendisini marka olarak biraz daha öne çıkartması gerektiğini düşünüyorum, logoda değişikliğe gidebilir, reklam kampanyalarını genişletebilir ve sınırlı süreli daha fazla kampanyaya öncülük edebilir.

**4-Fiyatından memnun musunuz ?**

Fiyatı kur piyasasına göre ortalama, çok pahalı olmadığı aşikar fakat fiyatların biraz daha aşağıya çekilebilmesi güzel olurdu.

##### **5-Arkadaşlarınıza önerir miydiniz?**

Turknet'i arkadaşlarıma öneririm, pişman olduğum bir internet değildi.

##### **6-Turknetle ilgili sorun yaşadığınızda ilgili kişilere ulaşabiliyor musunuz?**

Evet Turknet ile ilgili bir sorunum olduğunda müşteri temsilcilerine erişebiliyordum.

##### **7-)Temsilcilerimiz gerekli yardımları sağlıyor mu ?**

Evet, temsilciler yeterli yardımı sağlıyorlar fakat biraz daha güler yüzlü ve cana yakın hizmet verebilirler, şuana kadar aldığımız hizmetlerde bunun dışında bir problem yaşamadık.

#### **SOSYAL SORUMLULUK PROJESİ**

**Slogan :** “Her Yer Eřit Her Yer Özgür.”

#### **HEDEFLERİMİZ**

Turknet olarak zorlu şartlar altında yaşayan ve eğitim öğretim görmekte olan köydeki çocuklarımız için bir sosyal sorumluluk projesi yaptık. Bunun sonucunda sloganımızdan da anlaşılacağı üzere bu çocuklarımızın eğitime katkı sağlamak istiyoruz. Katkımız sonucunda her çocuğun eşit olduğunu görmek ve Turknet’i birçok internet kullanıcısına tanıtmak hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

#### **KAZANÇLARIMIZ**

- Turknet olarak yaptığımız proje sayesinde birçok internet kullanıcısına ulaşmış ve kendimizi tanıtmış olacağız.
- Turket olarak birçok çocuğun kalbine ve umutlarına dokunmuş olacağız.
- Yaptığımız proje sayesinde daha çok proje yapmak için eksiklerimizi ve yeni doğacak olan ihtiyaçlara daha hazırlıklı olacağız.
- Turknet kullanıcı sayısını arttırmış olacağız.
- Turknet olarak daha çok bizlere ihtiyacı olan çocuklara ulaşmış olacağız.
- Daha çok kullanıcı sayesinde maliyet olarak artış sağlayacağız.
- Swot analizinde bahsettiğimiz zayıf yönlerimizi güçlü yönlerimize çevirmek.