

# Migration İşlemleri

## Problem

Uygulamayı talep eden şirket başka bir uygulamayı hali hazırda kullanan 50 bin kişilik bir müşteri kitlesini buraya migrate etmek istiyor. Burada bir aksiyon planı ve detaylı çözüm yöntemi oluşturunuz.

## Çözüm

Mevcut uygulamadan yeni uygulamaya doğru geçiş süreci için bir aksiyon planı oluştururken, birkaç önemli adımı ve stratejiyi dikkate almak gerekmektedir. Bunlar sırasıyla geçiş planlarının hazırlanması, teknik geçiş sürecinin sağlanması, geçiş sonrası destek ve entegrasyonun sağlanması aşamalarıdır. Aşağıda her bir aşamanın nasıl gerçekleştirileceği açıklanmıştır.

### **1. Geçiş Planının Hazırlanması ve Analizi**

Bu aşamada mevcut uygulamadaki müşterilerin yeni uygulamaya doğru transfer edilmesi işlemlerinin nasıl gerçekleştirileceğine dair analiz çalışmaları yapılacaktır. Bu aşama iki bölümden oluşmaktadır.

#### **Hedeflerin Belirlenmesi**

İlk olarak mevcut müşterilerin yeni uygulamaya taşınması sırasındaki hedefler belirlenmelidir. Migration işlemi sırasında ve sonraki entegrasyon aşamasında müşteri memnuniyetinin korunması, veri bütünlüğünün sağlanması ve mevcut müşteriler tarafından yeni uygulamanın benimsenmesi sağlanmalıdır. Müşterilerin tamamının yeni uygulamaya entegrasyonunun sağlanması yerine, müşteriler sınıflandırılarak bir segmentasyon işlemi gerçekleştirilmeli; bu sayede de kaynakların verimli bir şekilde kullanımı gerçekleştirilmelidir.

#### **Veri Analizi ve Segmentasyon**

Toplamda elli bin kişiden oluşan müşteri kitlesinin veri analizi yapılarak müşterilerin çeşitli segmentlere göre ayrıştırılması sağlanmalıdır. Müşteriler temelde üç segmente ayrılmalıdır: Mevcut uygulamayı aktif olarak kullanan müşteriler, mevcut uygulamayı ara sıra kullanan müşteriler, son altı ay içinde hiç işlem yapmayan müşteriler. Bu segmentasyon işlemi sayesinde geçiş stratejisinin müşterilere göre özelleştirilmiş bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanabilir.

Öncelikli olarak mevcut uygulamayı aktif olarak kullanan müşterilerin verilerinin doğruluğu ve bütünlüğü teyit edilmelidir. Bu müşterilere gönderilecek uygulama bildirimleri sayesinde yeni araç kiralama uygulamasına geçişleri sağlanabilir. Ayrıca bu müşterilere yeni uygulamaya geçtikleri takdirde ödüller ve avantajlar da sağlanmalıdır. Örnek vermek gerekirse, yeni uygulama ile ilk araç kiralama işleminde indirim, sadakat programları, çeşitli kampanyalar gibi özellikler ile yeni uygulamaya geçiş işlemi cazip kılınmalıdır. Mevcut uygulamayı ara sıra kullanan müşteriler ve son altı ay içinde uygulamayı hiç kullanmamış müşteriler için ise e-mail hesaplarına gönderilecek bilgilendirme mailleri ile yeni araç kiralama uygulaması tanıtılmalı ve geçişleri sağlanmalıdır.

## **2. Teknik Geçiş Sürecinin Planlanması ve Uygulaması**

Bu aşamada mevcut müşterilerin verilerinin doğruluğu onaylanmalı ve veri bütünlüğü korunmalıdır. Yazılım geliştiricilerin aktif olarak dahil olduğu teknik süreçler sırasında migration işlemini gerçekleştiren yazılım süreçlerinin oluşturulması ve devamında test süreçlerinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Teknik geçiş süreci toplamda üç aşamadan oluşmaktadır.

### **Mevcut Verilerin Kontrolü**

Mevcut müşteri verilerinin doğruluğu ve bütünlüğü kontrol edilmelidir. Müşteri verilerinin doğrulanması sırasında Emniyet Genel Müdürlüğü'nün sistemi kullanılarak ehliyet verilerinin doğruluğu kontrol edilmelidir. Ayrıca mevcut veri tabanındaki diğer verilerin de doğruluğu ve bütünlüğü kontrol edilmelidir. Hatalı veya eksik veriler içeren müşteri hesaplarının düzenlenmesi ve güncellenmesi sağlanmalıdır. Kullanıcıya gönderilecek uygulama bildirimleri veya uygulama açıldığı sırada yönlendirilecek hesap güncelleme ekranı sayesinde müşteri hesabı üzerindeki düzeltme ve güncellemeler sağlanabilir.

### **Verilerin Aktarılması Sırasındaki Stratejiler**

Öncelikle mevcut veri tabanındaki bilgilerin yedeklenmesi sağlanarak, karşılaşılabilecek olası problemlere karşı tedbirler alınmalıdır. Akabinde hangi veri tabanı ve araçlar kullanılarak verilerin aktarılacağı belirlenmelidir. Müşterilerle ilgili kimlik verilerinin, geçmiş işlemlere dair kayıtların, ödeme bilgilerinin aktarımı sırasında güvenlik ile ilgili problemlerle karşılaşmamak için güvenli bir veri aktarım süreci sağlanmalıdır.

### **Verilerin Testi ve Doğrulanması**

Mevcut uygulamaya ait veri tabanındaki verilerin yeni uygulamanın veri tabanına aktarılması işleminden sonra, verilerin doğru bir şekilde taşındığının ve yeni sistemde düzgün bir şekilde çalıştığının onaylanması için kapsamlı testler yapılmalıdır. Yazılım test mühendisleri bu süreçte aktif bir şekilde katılmalıdır.

### **3. Geçiş Sonrası Destek ve Entegrasyon**

Geçiş aşaması iki alt aşamadan oluşmaktadır: Müşterilere verilecek destek süreci ve eski uygulama ile ilgili işlemler.

#### **Müşteri Desteği ve Optimizasyon**

Mevcut müşterilerin önemli bir kısmı yeni uygulamaya entegre olduktan sonra yeni uygulamaya adapte olamayan veya sorun yaşayan müşterilere hızlı bir şekilde teknik destek sunulmalıdır. Bu süreçte yeni uygulamanın kullanımı konusunda eğitim materyalleri sunmak ve rehberler oluşturmak faydalı olabilir. Bundan sonra hem eski uygulamadan gelen müşterilerin hem de yeni uygulama ile kayıt oluşturan müşterilerin davranışları incelenerek yeni uygulamada iyileştirmeler yapılmalıdır. Ayrıca müşterilerden alınacak geri bildirimler sayesinde yeni uygulamanın müşteriler tarafından nasıl karşılandığı öğrenilebilir.

#### **Eski Uygulama ile İlgili İşlemler**

Mevcut müşterilerin yeni uygulamaya geçiş süreci tamamlandıktan sonra eski uygulamanın aşamalı bir şekilde sonlandırılması planlanmalıdır. Bu süreç boyunca müşteri kaybını önlemek için eski ve yeni uygulamanın bir süre boyunca paralel olarak çalıştırılması düşünülebilir.