



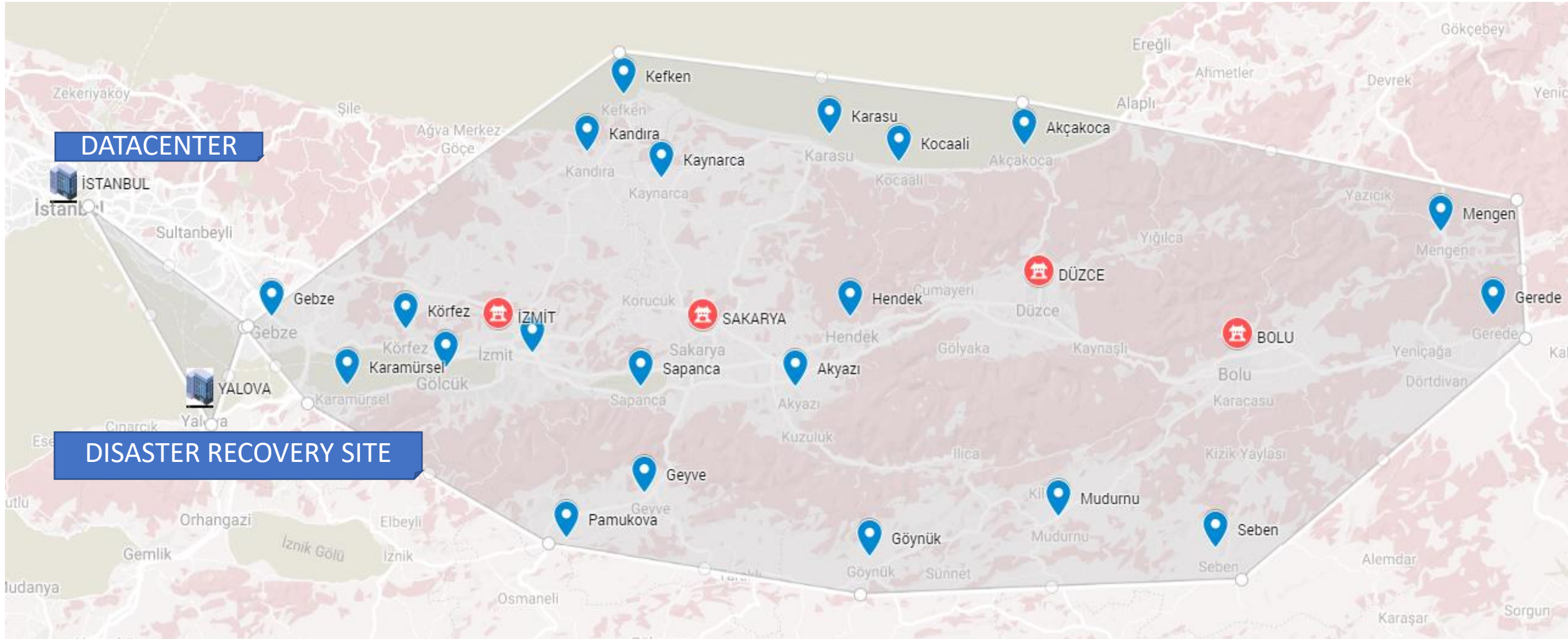
---

# DIJİTAL DÖNÜŞÜM STRATEJİSİ

---

2023





**DATACENTER**

**DISASTER RECOVERY SITE**

27 CCC - 2 Offices - 2 DC => 31 Location

Regülatif/yasal değişiklikleri zamanında sistemlerimize adapte etmenin yanında, sağladığımız hizmetleri gelişen teknolojiden faydalanarak hızlı ve kolayca hem iç hem de dış müşterilerimize ulaştırmak, böylelikle hem verimlilik hem de maliyet avantajı sağlamak ana stratejimizdir.



## Dış Müşteri

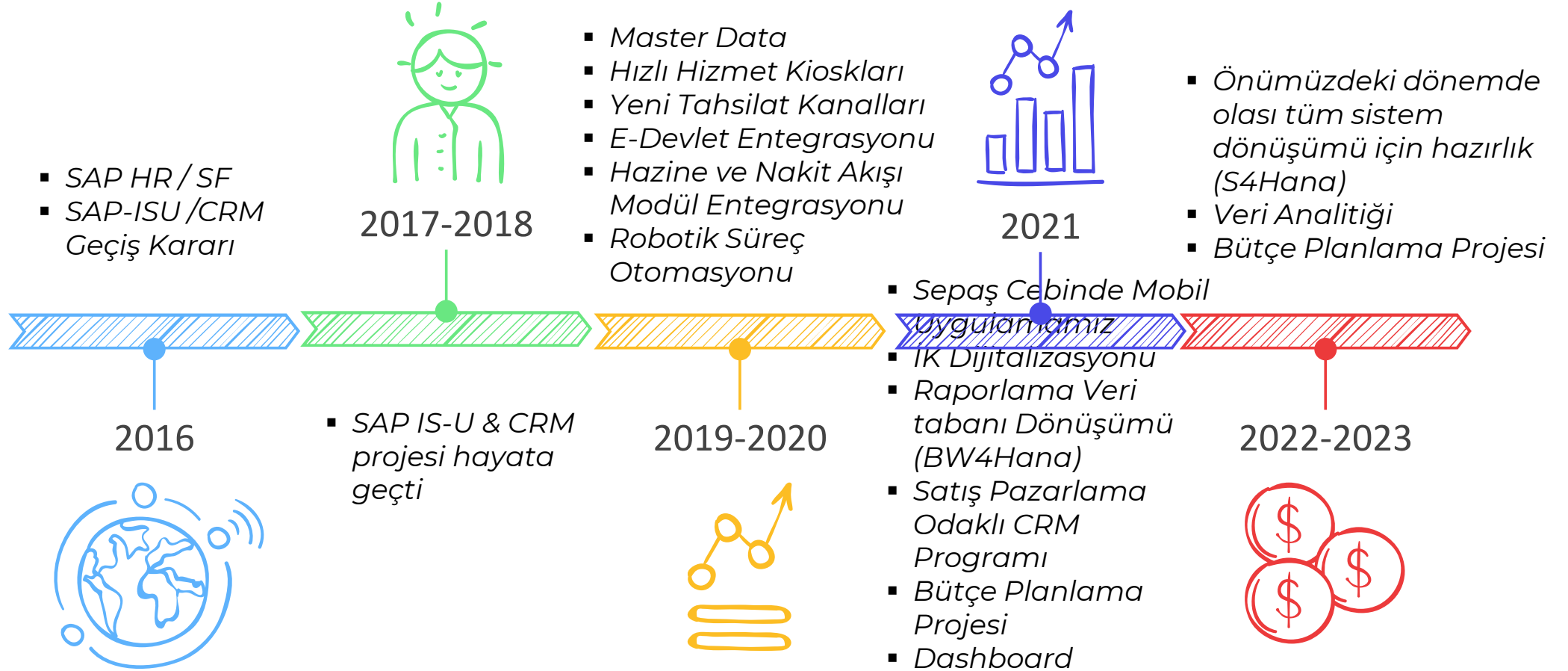
- Online İşlem Çeşidinin Arttırılması
- Sepaş Cebinde Mobil Uygulaması
- Satış Pazarlama Odaklı CRM Uygulaması
- Finansal Uygulamalar



## İç Müşteri

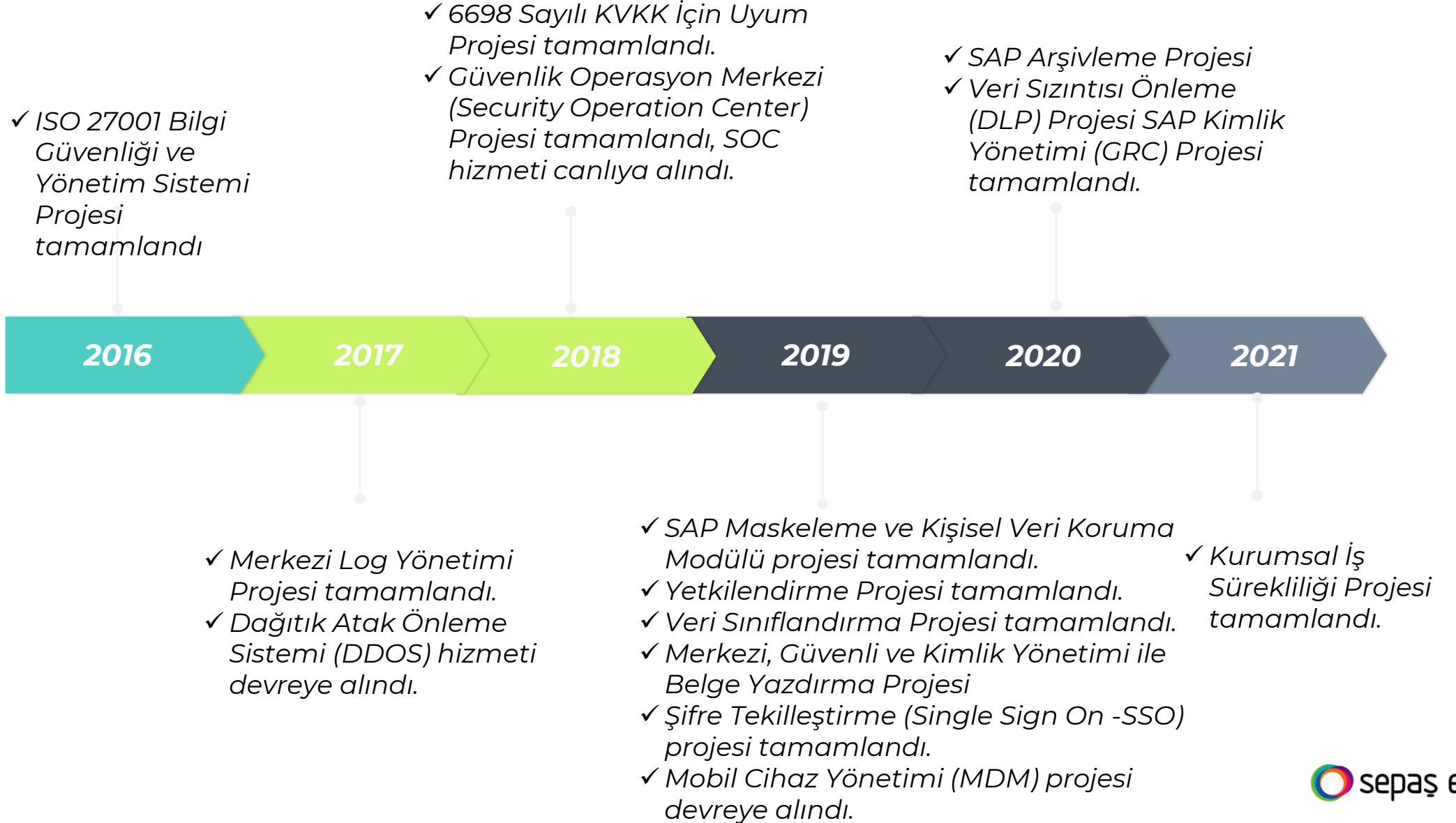
- Yeni Nesil Raporlama Veri tabanı (Bw4Hana)
- Görsel Özet Raporlama Platformu (SAC)
- Büyük Veri Analizi
- Robotik Süreç Otomasyonu
- Bütçe & Planlama Uygulaması
- Altyapı Çalışmaları

# Neler Yaptık?





# Altyapı, Modernizasyon ve Güvenlik Çalışmaları



# Sistem Entegrasyon Haritası ve Devam Eden Geliştirmeler



## %52'lik Dijital Müşteri Oranı

Aylık Hizmet Verilen Ortalama Müşteri Adedi	2020 Ortalaması		2021 Ortalaması		2020 vs. 2021
Müşteri Hizmetleri Merkezi	40.268	26%	36.293	18%	-10%
Çağrı Merkezi	55.989	36%	63.239	31%	13%
Online İşlemler	29.324	19%	30.540	15%	4%
Sepaş Cebinde	0	-	44.044	-	-
E-Devlet	29.274	19%	31.485	15%	8%
<b>Toplam</b>	<b>154.855</b>		<b>205.601</b>		<b>33%</b>
<b>Dijital Müşteri Oranı</b>	<b>38%</b>		<b>52%</b>		<b>36%</b>

- Aylık ortalama hizmet verdiğimiz müşteri adedi geçen yıla göre %33'lük artış gösterirken, dijital kanallarımızı kullanmayı tercih eden müşteri adedimiz %36 artarak %52'ye ulaşmıştır.*
- 2021 yılında, pandeminin etkisinin görece azalmasına rağmen, Müşteri Hizmetleri Merkezlerimizin yoğunluğu %10 oranında azalmış, müşterilerimizin dijital kanal kullanım alışkanlığı artış göstermeye devam etmiştir.*
- Her ay 4 müşterimizden biri, 2021 şubat ayında lansmanını yaptığımız Sepaş Cebinde mobil uygulamamızı kullanmayı tercih etmektedir.*

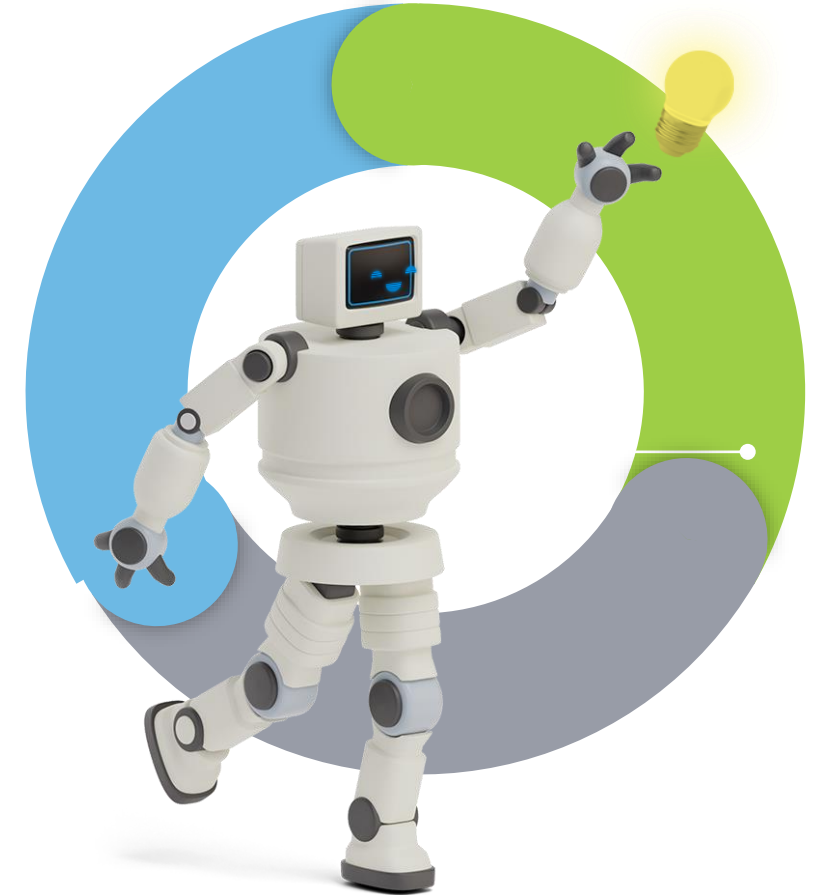
- **Kredi Kayıt Bürosu Entegrasyonu (Findeks)**
  - E-Teminat Mektubu
  - Findeks Risk Süreçleri
- **Tahsilat Kanalı Yönetimi – Yeni Kart Entegrasyonlarımız**
  - Banka Entegrasyonları
- **Online Doğrudan Borçlandırma Sistemi**
  - 3 Banka Entegrasyonu
- **E-devlet Entegrasyonu**
- **Müşteri Hizmetleri Merkezlerine Tablet Konumlandırılması**





# Robotik Süreç Otomasyonu

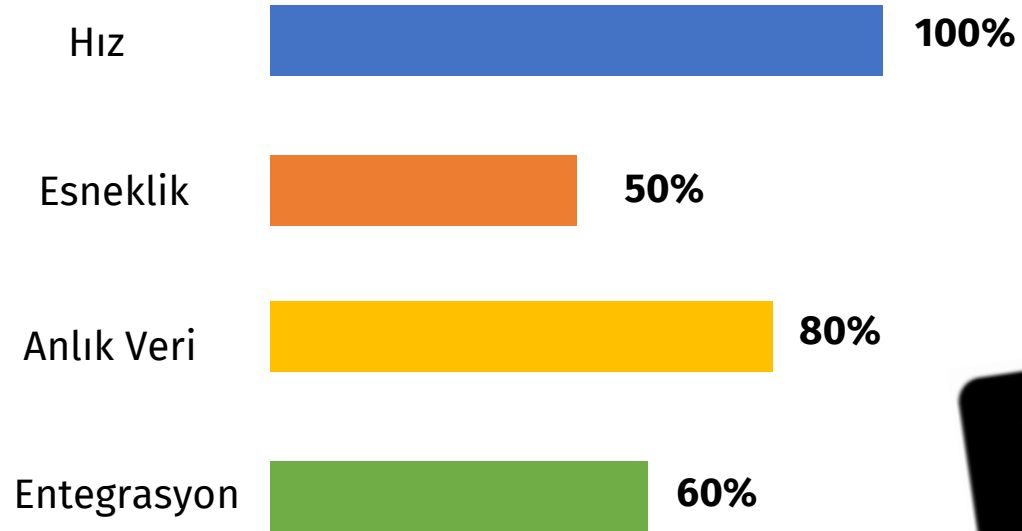
- Robot yazılımlarla rutin tekrarlanan, zaman ve iş gücü kaybına sebep olan manuel süreçlerin otomatize edilmesi, burada görevli arkadaşların daha verimli işlerde çalışmasının sağlanması ve olası kullanıcı kaynaklı hatalarında önüne geçilmesi
- 2 yılda **9** süreç için robotlardan destek alındı: Muhasebe, Operasyon, Raporlama, EPIAŞ gibi süreçlerde faydalandığımız gibi Fatura İtirazlarının otomatik cevaplanması gibi müşteriye direk temas eden işlemlerde de robotlarımızı değerlendiriyoruz.



Süreç Detayı	Fayda
Abone ve fatura raporlarının gelir yönetim sistemlerine yüklenmesi	1 Gün/Ay
Tedarikçilerden SAP Sistemine e-fatura girişi	4 Gün/Ay
OSOS müşterilerimizin enerji tüketim bilgilerinin TEİAŞ sistemlerinden alınması	2,5 Gün/Ay
Lisansız Üretici Faturalarının SAP Sistemine girişi ve bilgi e-posta ile iletilmesi	3 Gün/Ay
Dağıtım Şirketinin Günlük Saha Performans Analiz Raporu	3 Gün/Ay
Tahsilat Online Banka Kontrolü	10 Gün/Ay
Muhasebe faturalarındaki KDV tutarlarının SAP ile tutarlılığının kontrolü	3 Gün/Ay
Kapanış faturalarının eksiksiz oluşturulduğunun kontrolü	2,5 Gün/Ay
Müşteri fatura itirazlarının otomatik cevaplanması	10 Gün/Ay
<b>Toplam</b>	<b>39 Gün/Ay</b>
	<b>1,8 Kişi/Yıl</b>

# Yeni Nesil Raporlama Altyapımız

## Hana Veritabanı



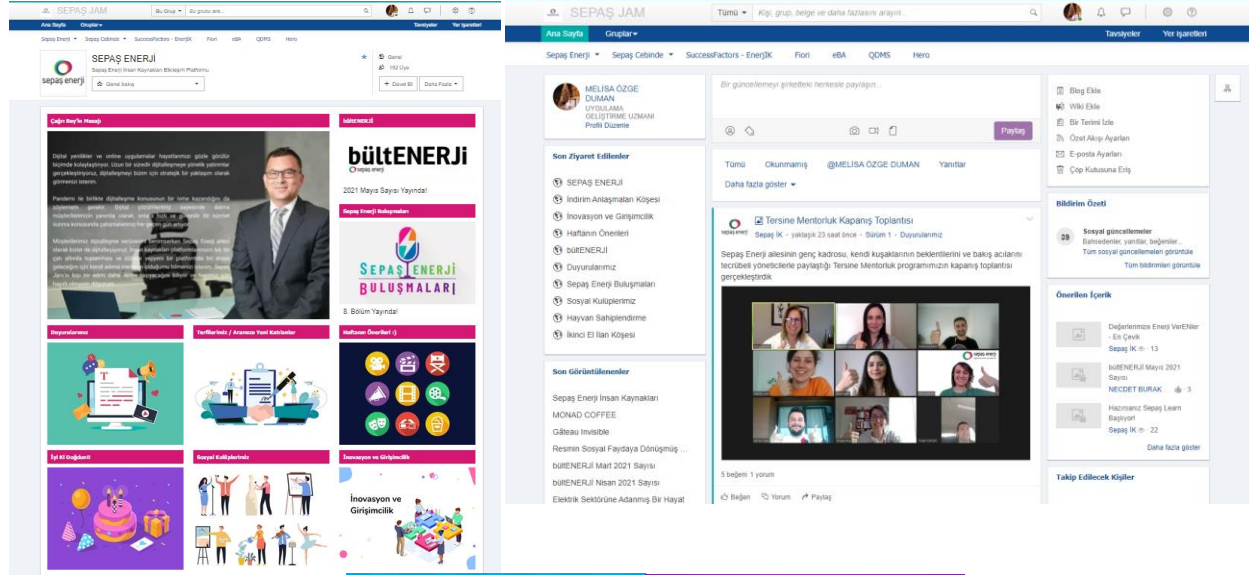
# İnsan Kaynakları Süreçleri Dijitalizasyonu

## ÇALIŞAN GELİŞİMİ / PERFORMANS YÖNETİMİ

- Eğitim Yönetim Sistemi (LMS)
- Gelişim Planı Tasarımı (Sürekli Performans ve Sürekli Geri Bildirim)
- Görev Tanımları
- Performans ve Hedefler
- Kurumsal Sosyalleşme Platformu (JAM)

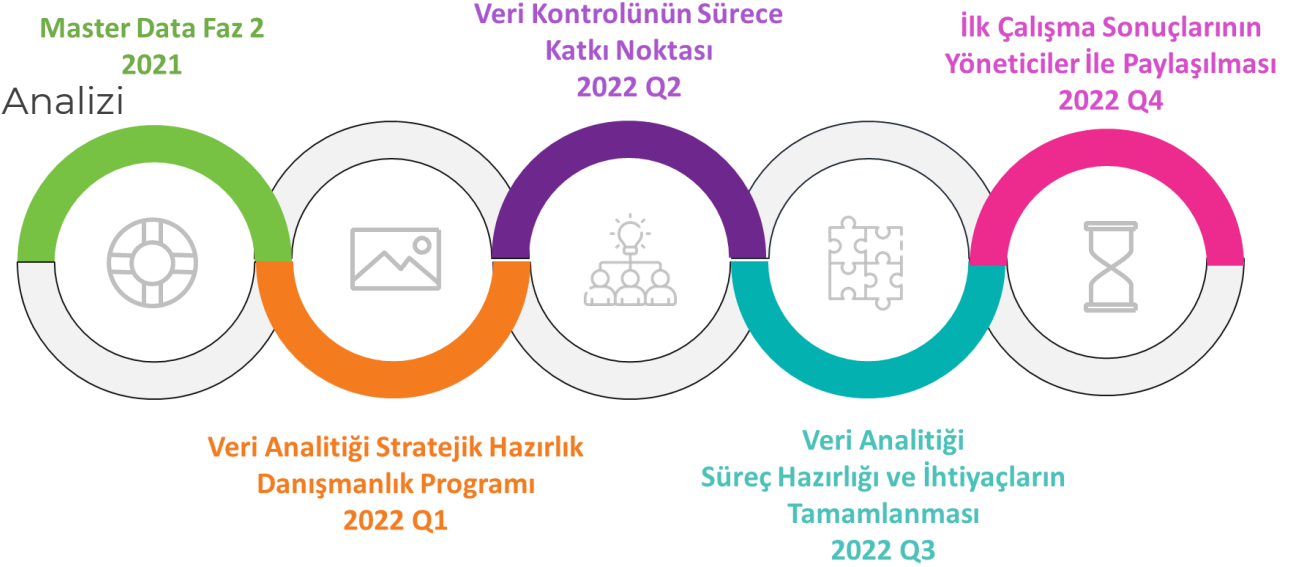
## İK İŞ SÜREÇLERİNİN GELİŞİMİ

- Seyahat Avans ve Masraf Formları
- Araç Talep Süreci
- Bordro ve Ücret Artış Mektubu
- Prim Mektubu
- Uzaktan Çalışma Talebi
- İzin Hak ediş Raporu, Ekip izin takvimi
- Doğum Günü İzni Süreçleri (Fiori)
- Yan Hak Talebi Süreci
- Çalışan Talebi
- Geçici Görevlendirme Formu
- HR Dashboard



- Sahip olduğumuz büyük veriyi çeşitli istatistiki yöntemler ve bilgisayar teknolojileri kullanarak stratejileri beslemeyi, rekabet avantajı sağlamayı ve karlılığı artırmayı hedefliyoruz.
- «Neden oldu?», «Böyle devam ederse ne olur?» ve «Bu durumda alınabilecek en iyi aksiyon nedir?» sorularına cevap arayacağız.

- ✓ **Pazarlama ve Müşteri Deneyimi**
  - ✓ Müşteri Memnuniyetini Arttırmaya Yönelik Şikayet Analizi
  - ✓ Giden Müşteriyi Elde Tutma
  - ✓ Müşteri Deneyimi ve Kampanya Yönetimi
- ✓ **Tahsilat Yönetimi – Alacak Risk Yönetimi**
  - ✓ Dönemlere Göre Tahmini Alacak Analizi
  - ✓ Tahsilatı Arttırmaya Yönelik Çalışmalar
  - ✓ Daha Az Maliyetli Tahsilat
- ✓ **Enerji Ticaret ve Talep Tahmini Yönetimi**
  - ✓ Potansiyel Karlı Müşteri Havuzu Oluşturma
  - ✓ Enerji Talep Tahmin ve Dengeleme Yönetimi
- ✓ **Regülasyon ve Uyum**
  - ✓ Veri Doğrulama ve Düzeltme Çalışmaları





 sepaş enerji

**TEŞEKKÜRLER**



CEZ GROUP