



Case study

MEDAŞ'ta verimliliği artırmak ve daha çevre dostu, daha sürdürülebilir bir iş ortamına kavuşmak için yoğun kâğıt kullanılan iş süreçleri 13 yıldır dijital

Ekonomiye güç veriyor

Konya, Karaman, Aksaray, Nevşehir, Niğde ve Kırşehir gibi 80 bin kilometrekareye yayılmış 6 il ve 66 ilçeyi kapsayan bir bölgede yılda 12 milyar KWh elektrik enerjisi dağıtan Meram Elektrik Dağıtım A.Ş. (MEDAŞ), Türkiye'nin yüzölçümü itibarıyla en geniş dağıtım alanında 2 milyondan fazla tüketiciye (toplamda 4,5 milyon vatandaşa) hizmet sunarak ülke ekonomisine güç katmaktadır.

MEDAŞ, başarısını, inovasyon konusunda öncü rol üstlenmiş olmasına borçludur. Denetleyici kontrol ve veri toplama sistemi (SCADA), uzaktan sayaç okuma sistemi (AMR) ve coğrafi bilgi sistemini (GIS) şebeke altyapısına entegre etmiş bir kurum. Böylelikle, olası şebeke arızalarını uzaktan takip ederek proaktif bir şekilde yönetimini gerçekleştiriyor, müşteri taleplerini online kanallar üzerinden daha hızlı sonuçlandırıyor.

Kâğıdın yol açtığı gecikmeleri geride bırakmak

Bu teknolojik yeniliklere açık olma ruhu, şirketin daha akıllı ve çevre dostu çalışma hayatı uygulamaları tasarlamasına olanak tanırken yasal düzenlemelere eksiksiz şekilde uyumunu da mümkün kılıyor. MEDAŞ, kamu kurumları ve düzenleyici kurum yetkilileriyle mevzuat gereği birtakım yazışmalar yürütmekle de yükümlü. Bu süreçler çok yoğun şekilde kâğıt kullanımı gerektirdiği gibi, yasal uyumluluk denetimleri çok büyük zaman israfına yol açabiliyordu.

MEDAŞ'ta İş Zekâsı ve Veri Analitiği Müdürü olarak görev yapan Ömer Oruç, "Güvenli ve kesintisiz elektrik enerjisi dağıtımı bir ülkenin kalkınma başarısının da merkezinde yer alıyor" diyor. "Ancak, abonelerimizin talepleriyle düzenleyici kurumların mevzuat gerekliliklerini karşılamak için yürütmemiz gereken evrak işleri, bir noktada iş süreçlerimizi geliştirmeyi neredeyse imkânsız hale getirmişti."

Hizmetini kamu adına yine kamuya yaptığı için bilinciyle hareket eden bir şirket olarak MEDAŞ'ın müşteri şikâyet ve taleplerine belirli bir zaman dilimi içinde yanıt verme mecburiyetinde olduğu da unutulmamalı. Ancak, etkili bir doküman yönetim sistemi olmaksızın kurum içi evrak takibinin yürümesi ve değerlendirme sonuçlarının abonelere iletilmesi yoğun emek ve maliyetli bir çalışma gerektiriyordu.

MEDAŞ'ın evrak üzerinden yürüyen iş akışlarını dijitalleştirilmesi ve manuel takip edilen süreçleri otomasyona geçirmesi önündeki en önemli zorluklardan biri de yönetilmesi gereken evrak türlerinin fazlalığıydı.

"Birbirinden farklı kanallardan çok fazla sayı ve türde, ayda 9 binin üzerinde kayıt alıyorduk. Aslında en temel ihtiyacımız, her şeyi takip edilebilir ve yönetilebilir kılacak merkezi bir otomasyon çözümüyüdü."

Halim Şalgalı, Doküman Yönetimi Kıdemli Uzmanı, MEDAŞ

Sektör

Kamu hizmetleri
(elektrik dağıtımı)

Zorluk

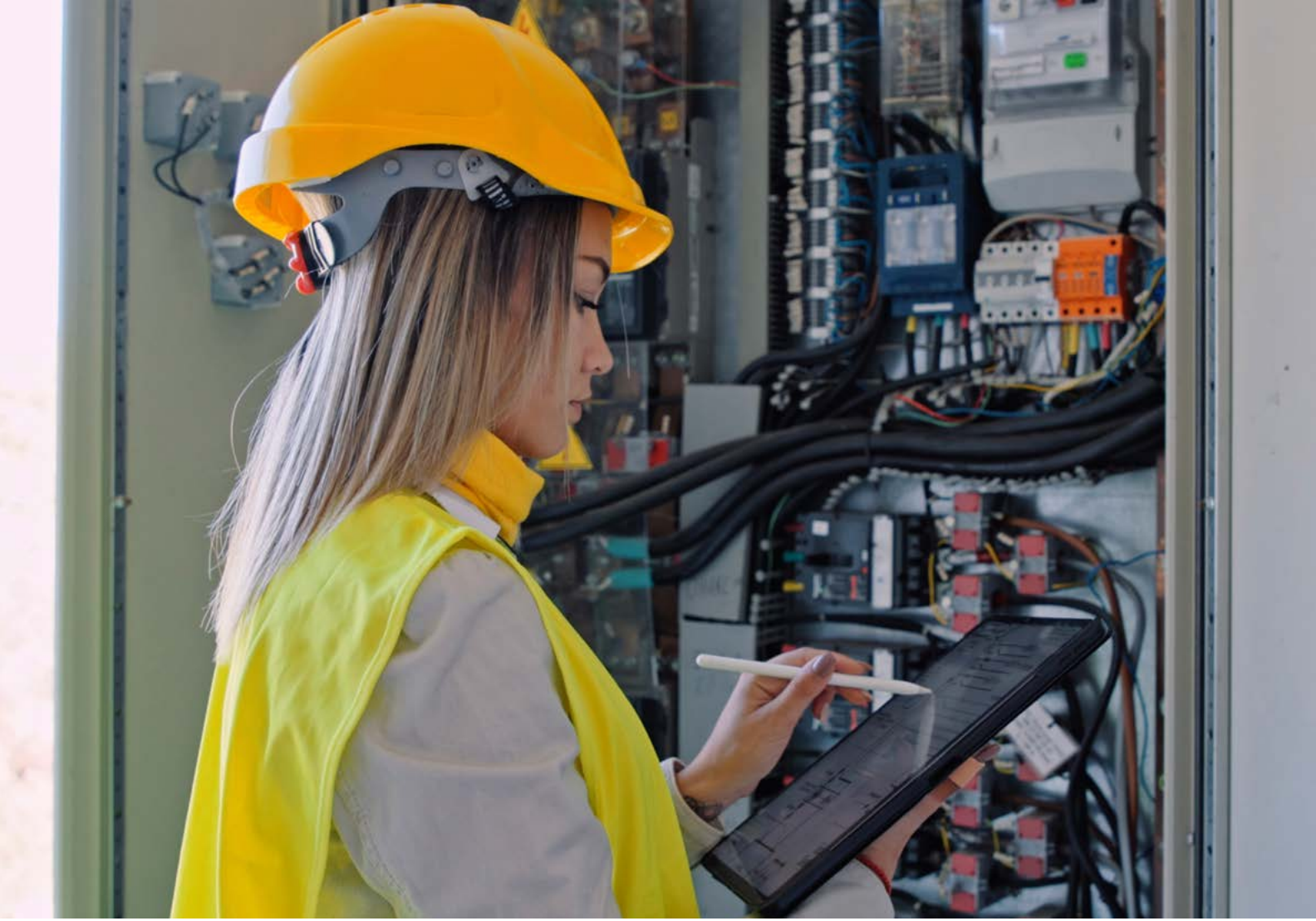
İş süreçlerini tamamen takip edilebilir, daha hızlı, daha güvenilir ve daha güvenli bir yapıya kavuştururken, artan mevzuat gereklerine uyumu da yakalayabilmek.

Çözüm

Iron Mountain InSight™ platformu, bilgi, belge, evrak yönetimi ve iş akışlarını 2011'den başlayarak otomasyona geçirdiği gibi belgelere tek bir merkezi sistem üzerinden erişmeyi mümkün kılarak bilgiyi daha işlevsel hale getirdi.

Faydalar

- 217 iş süreci otomasyona geçirildi
- Toplam 8,5 milyondan fazla evrak dijitalleştirildi
- Müşteri ve düzenleyici kurumların talepleri daha hızlı karşılanıyor
- Yüzde 90'a varan son kullanıcı memnuniyet oranı sağlandı
- Yürürlükteki 21 Ar-Ge projesine destek veriliyor
- Yaklaşık 70 metreküp CO2 tasarrufu sağlandı
- Yılda 4 bin 934 kg'lık atık oluşumuna engel olundu



Anında erişilebilen dijital kayıtlar

Şirket, 2011 yılında çeşitli doküman yönetim sistemi seçeneklerini değerlendirdikten sonra Iron Mountain InSight™'ta karar kıldı. Yapay zekâ (AI) ve makine öğrenimi (ML) becerileriyle desteklenen bu çözüm, taranmış fiziksel evrakın dijital olarak muhafaza edildiği ve tanımlanan yetkilendirmelerle her tür süreç yönetiminin kolay ve hızlı şekilde yürütüldüğü bir otomasyon sistemi.

Daha da önemlisi, platformun gelişkin belge işleme ve iş akışı otomasyon becerileri, MEDAŞ çalışanlarının ihtiyaç duydukları bilgilere, işlerin fiziksel evrak üzerinden yürüdüğü geçmiş döneme kıyasla çok daha kısa sürede erişmelerini mümkün kılıyor.

MEDAŞ'ta Doküman Yönetimi Kıdemli Uzmanı olarak görev yapan Halim Şalgalı, "Iron Mountain InSight'ı ilk olarak 2011 yılında Müşteri İlişkileri, İnsan Kaynakları ve Finans gibi kâğıdın en yoğun kullanıldığı iş birimlerimizde hayata geçirdik," diyor. "Aylarca süren sıkı çalışma sonucunda enerji müsaadesi ve

abonelik başvurusu iş süreçlerini dijitalleştiren ilk Türk elektrik dağıtım şirketi olduk. Fatura iptal sürecimizi de otomasyona taşıdık."

Daha az çabayla daha fazla imkân

Şirketin şu anda yedi yüzden fazla aktif ve mutlu InSight kullanıcısı var ve bunların yüzde 90'ı deneyimlerini "memnun" veya "çok memnun olarak" değerlendiriyor. InSight çözümü 21 aktif Ar-Ge projesi yürüten şirketin yazılım geliştirme biriminin de hayatını kolaylaştırmış durumda.

Ömer Oruç, bu kolaylığı şu sözlerle özetliyor: "Bugün, firmalar bize daha az kodla daha hızlı ve daha kolay geliştirme ortamı sunan düşük-kodlu yazılım geliştirme platformları satma çabasında. Iron Mountain bunu zaten on üç yıl önce yapmış. Keşke kullandığımız tüm diğer yazılım paketleri de InSight gibi olsaydı. Onun sezgisel, sürükle ve bırak arayüzünü, değişen iş ihtiyaçlarımıza göre kişiselleştirilebilir ve adapte edilebilir olmasını, ayrıca minimum eğitim ihtiyacı gerektirmesini seviyoruz."



Dijital belgeleri tek merkezden takip edebilmek

MEDAŞ, iş süreçlerini tamamen takip edilebilir, daha hızlı, daha güvenilir ve daha güvenli hale getirme hedeflerine ulaştığı gibi, aynı zamanda yoğun yasal mevzuat değişikliklerine uyumu da hızlandırıp kolaylaştırmış oldu.

Halim Şalgalı, "Iron Mountain InSight, farklı iş birimlerinde farklı unvanlarla görev yapan çalışanlarımızın iş yapma biçimini tamamen değiştirdi," diyor.

Ömer Oruç bu değişimi şu sözlerle tanımlıyor: "Bugüne kadar, 180'i aktif durumda olan 217 iş akışı otomasyona taşındı. Aralarında Finans, Hukuk ve İnsan Kaynakları birimlerinin kayıtları da olan 100 binden fazla belge dijitalleştirilerek InSight platformuna entegre edildi." Bu entegrasyon kurum içi verimliliğe ve müşteri deneyimine yansımaları da şu şekilde olmuş:

"Örneğin, iş akışlarında beliren darboğazlar ve gecikmeler ortadan kalktı. Çalışanların zahmetsizce bildirimler göndermesi ve formlar oluşturması mümkün kılınırken, kurum içi onay süreçleri hızlandı. Abonelere ve kamu kurumlarına belge gönderimi otomatik hale getirildi. Sonuç olarak, elektrik hizmetiyle ilgili sorunlardan kaynaklanan müşteri şikayetleri önemli ölçüde azaldı."

Daha sürdürülebilir iş akışları, daha az karbon ayak izi

Iron Mountain kesintisiz otomasyonun yanı sıra kâğıt bazlı iş süreçlerinin dijitalleştirilmesini sağlayan Doküman ve İş Akış Yönetim Sistemi InSight ile MEDAŞ'ın sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasına da çok önemli katkılarda bulundu. Maliyet tasarrufu ile beraber sera gazı emisyonu ve karbon ayak izi büyük ölçüde aşağı çekildi.

Kazanımlar sayesinde bugüne dek yaklaşık 8 bin 404 ağaç kesilmekten kurtarıldı, 70 metreküpe yakın CO2 salınımı ve yılda 4 bin 934 kg. atık oluşumu engellendi. Bir zamanlar tüm iş süreçleri manuel ve kâğıt tabanlı olan bir kamu kuruluşu için bunlar oldukça önemli ve dikkat çekici sonuçlar.

Ömer Oruç sözlerine noktayı, "Iron Mountain'ı yenilikçi, işine çok hâkim, ihtiyaçlarınıza hemen geri dönüş yapan ve çözüm odaklı bir şirket olarak görüyorum," ifadeleriyle koyuyor.

"Bugün düzenleyici kurumlardan herhangi bir talep geldiğinde ihtiyaç duyulan bilgileri, eskisinden farklı olarak, anında sistemden çekerek gecikmeksizin geri dönüş yapabiliyoruz."

Ömer Oruç, İş Zekâsı ve Veri Analitiği Müdürü, MEDAŞ

TR. 0212 288 9503 www.ironmountain.com/tr-tr

Iron Mountain Hakkında

1951'de kurulan Iron Mountain Incorporated (NYSE:IRM), depolama ve bilgi yönetimi hizmetlerinde dünya lideridir. Dünya çapında 225.000'den fazla kuruluşun güvenini kazanan ve 60'tan fazla ülkede 1.400'den fazla tesiste 9,1 milyon+ metre kare genişliğinde bir gayrimenkul ağına sahip olan Iron Mountain; kritik şirket bilgileri, son derece hassas veriler ve kültürel ve tarihi eserler de dahil olmak üzere milyarlarca bilgi varlığını depolamakta ve korumaktadır. Güvenli depolama, bilgi yönetimi, dijital dönüşüm ve güvenli imhanın yanı sıra veri merkezleri, sanat eseri depolama ve lojistiği ile bulut hizmetlerini içeren çözümler sunan Iron Mountain; kuruluşların maliyet ve riski azaltmasına, yasal düzenlemelere uymasına, olağanüstü durumlardan kurtulmasına ve daha dijital bir çalışma şekli sağlamasına yardımcı olmaktadır. Daha fazla bilgi için www.ironmountain.com/tr-tr adresini ziyaret edin.

© 2024 Iron Mountain, Incorporated ve/veya bağlı kuruluşları ("Iron Mountain"). Tüm hakları saklıdır. Buradaki bilgiler Iron Mountain ve/veya lisans verenlerine özel ve gizlidir, bir davet veya teklifi temsil etmez veya ima etmez ve rekabet analizi veya rekabetçi bir ürün oluşturmak için kullanılamaz veya Iron Mountain'ın yazılı izni olmadan başka bir şekilde çoğaltılamaz. Iron Mountain, herhangi bir bölgesel veya gelecekteki kullanılabilirlik için bir taahhütte bulunmaz ve başka herhangi bir tarafa bir ilişkiyi veya başka herhangi bir tarafın onayını temsil etmez. Iron Mountain, sağlanan bilgilerin doğruluğu veya eksiksizliği veya belirli bir amaca uygunluğu ile ilgili hiçbir beyan veya garanti olmaksızın OLDUĞU GİBİ sağlanan ve değişikliğe tabi olan bilgilerin kullanımından veya kullanılmamasından kaynaklanan doğrudan, dolaylı, sonuç olarak ortaya çıkan, cezai, özel veya arızı zararlardan sorumlu olmayacaktır. "Iron Mountain", Iron Mountain'ın Amerika Birleşik Devletleri ve diğer ülkelerdeki tescilli ticari markasıdır ve Iron Mountain, Iron Mountain logosu ve bunların kombinasyonları ve ® veya ™ ile işaretlenmiş diğer markalar Iron Mountain'ın ticari markalarıdır. Diğer tüm ticari markalar, ilgili sahiplerinin ticari markaları olabilir.

