

# Doğru ölçemezseniz doğru yönetemezsiniz!

*Aksa Doğalgaz, kapsamlı PaperWork yatırımı ile sektöründe önemli bir ilke imza attı.*



Aksa Doğalgaz, güvenli ve temiz bir yakıt olan doğal gazın kentleşmeyle artan hava kirliliğine karşı ekonomik bir alternatif olarak yaygınlaştırılmasının ulusal bir politika olarak belirlenmesiyle 2002 yılında bir çatı şirketi olarak kuruldu. Aksa Doğal gaz İş Süreçleri Uzmanı Işıl Oğur, bugün şirket olarak Türkiye'nin en geniş coğrafi alanına hizmet veren doğal gaz dağıtım şirketi olduklarını vurguladı. Bu kapsamda Aksa Doğalgaz, Türkiye'de bulunan 72 lisans bölgesinin 21'inde faaliyet gösteriyor. 31 ilin sınırları içinde yer alan 27 il merkezi ile 175 ilçe ve beldede 15 milyon nüfus ve 4,5 milyon potansiyel aboneye hizmet veren Aksa Doğalgaz, bu yönüyle Türkiye'nin en büyük doğal gaz dağıtım şebekesine sahip durumdadır. "2021 yılı sonunda şebeke uzunluğumuzu 42 bin km'ye ulaştıracamız" diyen Işıl Oğur, PaperWork yatırım ihtiyacının gelişimini de anlattı.

## 'Ölçerek doğru yönetme' felsefesi

Yapılan araştırmalar sonucu operasyonda çok fazla evrak olduğu, bu evrakların çok farklı platformlarda arşivlendiği görüldü. Artan süreçler karşısında yönetimi kolaylaştırmak, iş akışlarını daha sağlıklı takip edebilmek gerekliliğinden yola çıkan

## PaperWork Müşteri Hizmetleri Yöneticisi Selçuk Kalafat: "Süreç performans yönetiminde başarı"

"Aksa Doğalgaz, üst yönetiminin dijitalleşmeye verdiği önem ve teknik ekibinin PaperWork'e hızlı adaptasyonu sayesinde çok kısa sürede kâğıt üzerinde yürüyen pek çok sürecini başarı ile PaperWork ortamına aktardı. İlk birkaç sürecin PaperWork uyarlamasını birlikte yaptıktan sonra Aksa'nın kendi iç kaynakları ile tasarımı ve geliştirmeleri çok hızlı bir şekilde yapmaya başlaması bizim açımızdan da oldukça mutluluk verici bir başarı örneği oluşturdu. Özellikle PaperWork'un raporlama yetkinliklerini çok etkin bir şekilde kullanımı ile Aksa süreç performans yönetimi konusunda önemli adımlar attı. Sonraki aşamada, diğer birçok müşterimizde hayata geçirdiğimiz gibi, SAP ERP ile entegre çalışan yeni çözümlerimizi Aksa'nın hizmetine sunma fırsatı elde edeceğiz."

Aksa Doğal gaz, böylece yatırım için kolları sıvadı. 'Ölçerek doğru yönetme' felsefesi ile hem dokümanların arşivlenebileceği hem de iş akışlarının takip edilebileceği bir çözüm arayışı için birçok firmayla yapılan görüşmelere karşılık, tercih PaperWork yönünde oldu. Işıl Oğur, bunun gerekçelerini şöyle anlattı:

"PaperWork'ün bizi cezbeden özelliklerinden biri hem iş akış takip sisteminin hem de dijital arşiv fonksiyonlarının beraber olması, ayrıca bu iki fonksiyonun birlikte çalışmasıydı. Böylece hem iş akışı hem doküman yönetimini ilişkili ve koordineli biçimde takip edebileceğimiz bir yapı oluşuyordu. PaperWork'ü tercih etmemizdeki bir diğer gerekçemiz de doküman yönetimi ve süreç yönetimi çalışmalarını kendi iç kaynaklarımızla yapabilmemiz oldu. Tüm kodlamaların açık olması, bu noktada dışa bağımlılığı ortadan kaldırdı. Ek olarak PaperWork'ün esnekliği, süreçlerin kolay tasarlanabilmesi, kolay kullanımı da tercihimizi bu yönde kullanmamızı sağladı."

## Hedef; iş süreçlerini uçtan uca dijital platformda yönetmek

Aksa Doğal gaz, bu çalışmaya iş süreçlerinin hepsini uçtan uca dijital platformda yönetme hedefiyle başladı ve bu kapsamda ilk olarak PaperWork ile bir yol haritası belirledi. "PaperWork ekibiyle öncelikli ihtiyaçlarımızı paylaştık ve hem kullanımı hem kurgulanması daha rahat olan süreçlerden başlamanın daha doğru olduğuna karar verdik" diyen Işıl Oğur, hem sistemi öğrenmek hem de kullanıcıların yeni sistemi benimsemeleri kapsamında entegrasyonlu ve karmaşık süreçleri ikinci faza bıraktıklarını söyledi. Çalışmalara ilk etapta gelen-giden evrak süreci ile adım atıldı ve bu süreci devreye aldıktan sonra çağrı merkezi ve web gibi tüm kanallardan gelen bildirimlerin PaperWork ile entegrasyonu sağlandı. Böylece tek platformda hem tüm analizi yapabilmek mümkün hale geldi hem de takip kolaylığı elde edildi. Talep/şikâyet çözüm ve cevaplama süreçleri devreye alındıktan sonra İK süreçleri ile çalışmalara devam edildi. İşe giriş, işten çıkış, fazla mesai süreçleri sistem üzerinden kurgulanarak kullanıma alındı. "Akabinde, hak ediş süreçlerimize başladık ve ara hak ediş sürecimiz canlı olarak kullanılmaya başlandı" diyen Oğur, planlarını şu sözlerle paylaştı:

"Önümüzdeki ay içinde geçici kabul, kesin hak ediş, kesin kabul süreçlerimizi devreye alacağız. Bağlantı talep yönetimi, keşif, teklif, sözleşme süreçlerimizin yer aldığı proje tasarım ve kontrol sürecimizi de devreye aldık. Şu anda 3 pilot bölgemizde deneme aşamasındayız. Hukuki süreçlerimizde dava bilgileri ve doküman süreçlerini de PaperWork üzerinden yapmaya başladık. DYS projemiz kapsamında abone bilgi yönetim sistemi ile entegrasyon sağladık. Eş zamanlı olarak hem müşterinin sözleşme kayıtlarını oluştururken hem de evrakların taranarak sisteme yüklenmesini sağlayacak şekilde bütünsel bir yapı oluşturduk ve sürecimizi bu şekilde yürütmeye başladık. Malzeme stok yönetimi kapsamında raporlama sürecimizi de yine PaperWork üzerinden yürütüyoruz. PaperWork raporlama modülünü de yoğun olarak kullanmaktayız. Bünyemizde 21 dağıtım şirketimiz var ve hepsinin ayrı ayrı talep/şikâyet çözüm süreçlerinin bölge bazında analizleri, alımı yapılan personel sayısı ve dağılımı, çıkışı gerçekleştirilen personellerin analizleri, dava istatistik ve maliyet raporları gibi raporlamaları PaperWork ile gerçekleştiriyoruz. Tüm uyarlamaları kendi bünyemizde yapıyoruz. Zaten dış kaynağa bağımlılığın olmaması bizim için PaperWork'ü tercih sebeplerimizden biri olmuştu. Kodlamaların açık, sistem kurgulamasının esnek ve pratik olması sayesinde rahat biçimde süreçlerimizi kurgulayabiliyoruz. Gerek kullanıcılarımızın gerekse yönetimin bu projeye desteği ve inancı çok büyüktü. Böylece kısa sürede önemli bir başarı elde ettik."