

Enerjisa Enerji CEO'su Ziya Erdem, uzun yıllar yöneticilik ve danışmanlık yaptığı teknoloji alanındaki birikimini şimdi Enerjisa Enerji için harcıyor. "Dijital Enerjisa"yı oluşturmak için çalıştıklarını söyleyen Erdem, yapay zeka, blok zinciri, chatbot, robotics gibi dijital dünyanın sunduğu son olanakları daha kaliteli hizmet veren, müşteri deneyiminin üst düzeye çıkaran bir şirket olmak için kullandıklarını söylüyor. Erdem, elektrik dağıtım sektörünün daha güçlü hale gelmesi için de yatırım finansmanı sorununun çözülmesi gerektiğine vurgu yapıyor...



Enerjisa Enerji'nin gündeminde yapay zeka, blockchain, robotlar var

Başarılı bir yılı geriden bırakan Enerjisa Enerji, bir süredir yatırımlarının çok önemli bölümünü yeni teknolojiler üzerine yapıyor. Hem müşteri memnuniyetini artırmak hem de dijital dünyanın sağladığı verimlilikten faydalanmak isteyen Enerjisa Enerji, bu alanda yaptığı yatırımların meyvesini de uluslararası ödüllerle almaya başladı bile... Enerjisa Enerji CEO'su Ziya Erdem ile şirketin geleceğe bakışını ve sektörün içinde bulunduğu sıkıntılı süreci nasıl atlatacağını konuştuk. Erdem, finansal sürdürülebilirlik

ve serbest piyasa koşullarının tam olarak işlemesi durumunda sektörün hızla toparlanıp geleceğe daha güvenle bakabileceğini düşünüyor.

Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım şirketleri arasında ilk sıralarda yer alıyorsunuz? Şu anda kaç aboneye hizmet veriyorsunuz?

Enerjisa Enerji olarak, elektrik dağıtımı ve satışından oluşan iki ana iş kolumuzu operasyonel mükemmellik odaklı yürütüyoruz. Şu anda üç dağıtım bölgemiz kapsamındaki bulunan 14 ilde, yaklaşık

220 bin kilometrekarelik alanda faaliyet gösteriyoruz. Hizmet verdiğimiz 10,9 milyon dağıtım noktasıyla 9.2 milyon müşterimize ve yaklaşık 22 milyon nüfusa elektrik ulaştırıyoruz. Dağıtımda yüzde 26, satışta yüzde 22 pazar payına sahibiz. Aslında Türkiye'deki her 4 kişiden birinin elektriğini biz sağlıyoruz.

Enerjisa satış şirketlerimiz ise Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından verilen tedarik lisansı çerçevesinde 3 bölgede, 14 ilde görevli tedarik şirketi olarak düzenlemeye tabi elektrik piyasasında faaliyet gösteriyor. 9.2 milyon müşterimize fiziksel ve dijital kanallar üzerinden hizmet veriyor müşterilerimizin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak, elektrik tedarikinde değer yaratmak ve satış sonrasında destek sağlamak için var gücümüzle çalışıyoruz. Bunun yanında Enerjisa Enerji, tüm Türkiye'deki serbest tüketicilere de toptan ve perakende elektrik satışı gerçekleştiriyor.

Son dönemde özellikle müşteri memnuniyetini önde tutan çalışmalar ile dikkat çekiyorsunuz. Müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik bu yatırımlarınız hakkında bilgi verebilir misiniz?

Hem satış hem de dağıtımda tüm yatırım ve operasyonlarımızın merkezine müşterilerimizi alıyoruz. Sürekli kendimizi geliştirerek en iyi müşteri deneyimini yaşatmayı amaçlıyoruz. Enerji sektöründeki müşteri ihtiyaçları ve beklentileri, diğer sektörlerde de olduğu gibi hızlı bir değişim içerisinde ve biz de bu değişimin gerekliliklerini yerine getirmek için müşteri yolculuklarını bütünsel bir açıdan ele alıyoruz.

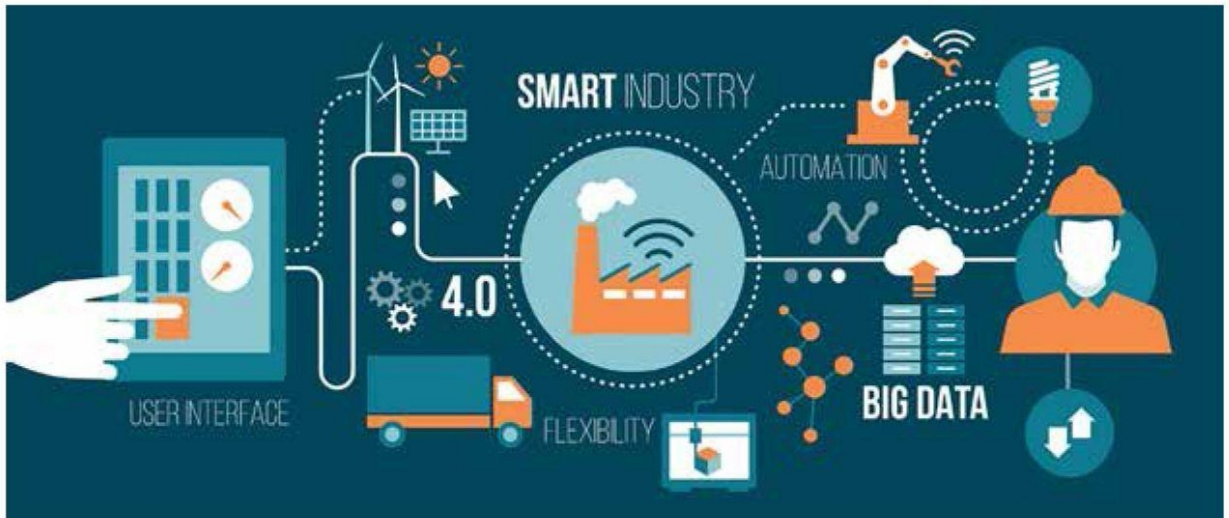
Her gün yaklaşık 500 bin müşterimizle temas ediyor, onların hayatlarına dokunuyoruz. Bu temas noktaları fatura bırakılmasından, çağrı merkezi görüşmesine, mobil uygulama ile tüketim takibinden, sosyal medyada talep bırakmaya kadar birçok farklı işlem ve kanalı kapsıyor. Böylesine dev bir yapıda kesintisiz ve sürdürülebilir elektrik dağıtım hizmeti sağlamak da en önemli önceliklerimiz arasında. Bunun için yeni şebeke ihtiyaçlarını karşılamaya, mevcut şebekeyi iyileştirmeye ve yenilikçi teknolojilerle katma değer yaratacak uygulamalara yatırım yapıyoruz.

Müşteri memnuniyetimizi ölçmek ve geliştirmek için NPS (net promoter score) ve CSAT (customer satisfaction score) sistemlerini devreye aldık. CSAT ile uçtan uca müşteri memnuniyetimizi takip ediyor, tüm kanallarda müşterilerimize sunulan hizmetin kalitesini ölçümlüyoruz. Buradan elde edilen sonuçlar ve veri analitiğini kullanarak, müşteri davranışlarını anlamlandırmaya çalışıyor; teknolojinin getirdiği dijital deneyimle birlikte, geleneksel ve dijital kanallarımızdaki deneyimi de bu doğrultuda geliştiriyoruz.

IDC'den ödülle döndüler

Bu çalışmalarınızın hepsini geçen yıl başlattığınız dijital dönüşüm projesi kapsamında yürüyor. Ve çeşitli ödüller de aldınız değil mi?

Dediğiniz gibi, 2018 yılında bir dijital dönüşüm yolculuğu başlatarak bu dönüşümün merkezine yine müşterilerimizi koyduk. Bu süreçte en yeni teknolojilerin Enerjisa'ya kazandırılması amacı ile nesnele-



rin interneti, veri analitiği, yapay zekâ, blok zinciri ve bulut teknolojileri gibi birçok alanda geleceğin enerjisi, yeni dünya için dijital çözümler ve yeni hizmet alanlarını araştırıyoruz. Bu büyük değişime öncülük etmek amacıyla büyük veriyi yorumlayabilen sistemler kullanıyor, yeni iş modellerine, teknolojiye ve inovasyona yatırım yapıyoruz.

Tüm bu çalışmalar 2018 yılında bize anlamlı ödülleri de beraberinde getirdi. Bunlarla müşteri odaklı çalışmalarımızla ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi sahibi olmaya hak kazandık. Enerjisa İnovasyon Programı kapsamında yapılan "Değer KAT - Çağrı Merkezi Speech Analytics (Konuşma analitiği) Projesi" Büyük Veri Analitiği ve Ezber Bozan Teknolojiler kategorilerinde IDC tarafından düzenlenen yarışmada birincilik ödülünün sahibi olduk.

"Dijital Enerjisa yaratacağız"

Çalışanlarınızın dijital dönüşümü sağlamak için nasıl çalışmalar yapıyorsunuz?

Yeni nesil teknolojilerin iş yapış biçimlerimizi yeniden şekillendirdiği ve gerekli dönüşümleri başarılı biçimde gerçekleştiren kurumlar için önemli rekabet avantajları kazandırdığı bir dönemdeyiz. Buradan hareketle geleceğin 'Dijital Enerjisa'sını yaratma konusunda dijital çağın gerektirdiği kültürel dönüşümün yanı sıra, dijital yetkinliklerin kuruma kazandırılması ve çevik iş yapış yöntemlerinin pilot uygulamaları üzerinde

çalışıyoruz. Çalışanlarımızın veri analizi yetkinliklerini ve dijital okuryazarlığını artırmak, dijital ekosisteme yakınlaştırmak için Dijital Farkındalık Programı ve Dijital Akademi'ye yönelik çalışmalarımız devam ediyor.

Dijital Dönüşüm ve Veri Programı, Enerjisa için en önemli stratejik inisiyatiflerden ikisi olarak gündemimizde yer alıyor. Dijital dönüşüm programımız kapsamında yeni teknolojilerin



FİNANSMAN MALİYETLERİNİN KONTROL ALTINA ALINMASI GEREKİYOR

Özellikle elektrik dağıtım sektöründe yaşanan finansal zorlukları aşmak için hem kamunun hem de şirketlerin alması gereken önlemler nedir?

2009 ve 2013 yılları arasında elektrik dağıtım sektörü tamamen özelleştirildi. Bu dönemde tüm şirketler satın alma kredilerini yabancı para cinsinden kullandı. Enerjisa özelleştirmeden hemen sonra bu borcu TL'ye çevirdi. Ancak sektördeki birçok oyuncu halen döviz bazındaki satın alma kredilerini bilançolarında taşımayı sürdürüyor.

2018 yılı içinde finansman maliyetlerindeki ciddi artış, dağıtım sektöründe ağırlıklı olarak döviz borcu olan şirketleri oldukça olumsuz etkiledi. Bu nedenle sektördeki bazı oyuncuların borç yapılandırma arayışı içinde olduklarını biliyoruz. Tüm sektörde, şebekenin ihtiyaç duyduğu yatırımların tamamlanabilmesi ve sürdürülebilir enerji dağıtımını sağlanabilmesi için, finansman maliyetlerinin kontrol altına alınabilmesi önem taşıyor. Aynı şekilde makroekonomik koşulları yansıtan bir piyasa ve tarife yapısının muhafaza edilmesi tüm piyasa oyuncularının finansal sürdürülebilirliği açısından kritik önemde.



Enerjisa'ya kazandırılması amacı ile robotics, chatbot, blok zinciri, yapay zeka, artırılmış gerçeklik, ses analizi, nesnelerin interneti ana başlıklarında geniş kullanımlı veya pilot uygulamalar hayata geçiriyoruz.

2019 yılı planlarınızı da dinleyebilir miyiz?

2019 yılında dağıtım iş kolumuzda, makroekonomik gelişmeleri yakından takip ederek yatırım planlamalarımızı gerçekleştireceğimiz, müşterilerimize sunduğumuz yeni uygulamalar ve hayata geçirdiğimiz yatırımlar ile hizmet kalitesini hep daha iyiye taşıyacağımız, akıllı şebeke ve Ar-Ge çalışmalarımız ile enerji sektörünün geleceğine yatırım yapmaya devam edeceğimiz bir yıl hedefliyoruz.

Yeni dönemde ana iş alanlarımızda süreçlerimizi mükemmelleştirmeye odaklanırken, aynı zamanda en yeni teknolojilerden faydalanarak yeni iş modellerini

ülkemize ve sektörümüze kazandırmayı amaçlıyoruz.

Elektrik dağıtım sektöründe sağlıklı bir rekabet ortamı için sizce nelere ihtiyaç var? Hem şirketler hem düzenleyici kurum hem de hükümetten beklentilerinizi alabilir miyiz?

Sürdürülebilir bir piyasa yapısına sahip olmanın en öncelikli koşullarından biri şüphesiz serbestleşme sürecinin tamam-

lanması. Bu doğrultuda son dönemde, özellikle kurumsal müşterilere yönelik düzenlemesi yapılan "Son Kaynak Tedarik Tarifesi" ile ilgili atılan adımlar piyasanın rekabetçiliği bakımından önemlidir. Bununla birlikte, diğer müşteri segmentlerine yönelik olarak da serbestleşme yolunda atılacak her adımı önemli ve değerli buluyoruz.

Geldiğimiz noktada değer zincirinin farklı halkalarında boyutları farklı olmakla birlikte, bir diğer önemli konumuz da finansal sürdürülebilirliktir. Bu konunun tüm paydaşlar tarafından öncelikli odak noktasına alınması bizler için çok önemli. Güçlü, rekabetçi ve şeffaf enerji piyasalarını oluşturacak düzenleme anlayışıyla değer yaratmak; akıllı, temkinli ve öngörülü bir finansal yönetim ve risk yönetimi hepimizin önceliği olmak durumunda. Bu noktada özellikle maliyet bazlı tarife konusunun sektör için çok önemli bir gereklilik olduğunu düşünüyorum.

ZİYA ERDEM KİMDİR?

1984 yılında U.S. International University San Diego İşletme Bölümü'nden mezun olduktan sonra, 1986 yılında U.S. National University San Diego'da aynı bölüm üzerine yüksek lisans programını tamamladı. 1988 yılında Pabalk Şirketler Grubu Yönetim Kurulu Üyesi ve Başkan Yardımcısı olarak çalışma hayatına başladı. Daha sonra sırasıyla Mansan Mantar Gıda Sanayi, TicaretNet, Türk Nokta Net, Sabancı Telekomünikasyon, İnterkom Telekomünikasyon ve CETEL Çalık Enerji Telekomünikasyon'da üst düzey yöneticilik yaptı. 2008 yılında Ericsson'a katıldı ve 2010-2017 yılları arasında Ericsson Ortadoğu ve Kuzey Afrika Bölgesi Başkan Yardımcısı ve Ericsson Türkiye Başkanlığı görevlerini yürüttü. Bir süre bilgi ve iletişim teknolojileri ile dijital dönüşüm konularında danışmanlık yaptı, 1 Temmuz 2018'den bu yana da Enerjisa Enerji'nin CEO'su olarak görev yapıyor.