

EN İNOVATİF ÜRÜN-HİZMET-PROJE

ALTIN PSM

■ Anadolu Sigorta

■ Çekici Konum Optimizasyonu

Bu projeye il, ilçe ve bölge bazlı kaza dağılım noktalarına göre bir kümeleme analizi yapılarak optimum küme sayısı dinamik olarak belirlendi. Bu küme sayısı çekici sayısını temsil ediyor ve il, ilçe, bölge özelinde konumlandırma için baz teşkil ediyor. Projede, küme sayısını belirlemek için yapay zekâ algoritmaları kullanılarak küme merkez noktaları oluşturuldu. Bu merkez noktaları, çekicilerin konumlandırılacağı koordinat noktalarına karşılık geliyor. Ardından, ilgili ilçenin veya bölgenin ana yol konum bilgileri alınarak, çekicilerin yerleştirileceği küme merkez noktaları en yakın ana yol koordinatlarına indirildi. Küme merkez noktaları, bölge veya ilçe özelinde, bir evin çatısı veya bir okulun bahçesi gibi noktalar olabiliyor. Bu noktalara da çekici konumlandırılıyor. Bu doğrultuda, en yakın ana yol koordinatlarına indirgenerek çekicilerin bekleyeceği konumlar belirlendi.

Projeye müşteri şikayetleri yüzde 60 azalırken, çekicilerin optimum konumlandırılması sayesinde kaza noktalarına ulaşım süresi yüzde 30 kısaldı. Yakın servis yönlendirmeleriyle yakıt maliyetlerinde yüzde 20 düşüş sağlandı, günlük kurtarılan araç sayısında yüzde 10 artış oldu. Çekici tiplerinin ve yönlendirme süreçlerinin otomatik hale getirilmesiyle uygun çekici tipi belirlenip hızla sevk ediliyor, insan kaynaklı gecik-



meler minimize edilerek operasyonel verimlilik artırılıyor. Sektör analizi, projede kullanılan yenilikçi algoritmalar sayesinde rakiplere kıyasla önemli bir rekabet avantajı sunulduğunu gösteriyor.

Anadolu Sigorta'nın 2024 yılı asistans bütçesi 800 milyon TL civarında oluştu. Tüm asistans hizmetleri devraldıktan sonra, bu çalışmanın ölçeklenmesiyle birlikte yüzde 5 verimlilik artışı ve yıllık 40 milyon TL ek bir fayda sağlanması hedefleniyor.



ALTIN PSM

■ Enqura

■ Enqura FinTech Five - Yapay Zekâ Tabanlı Finansal Teknolojiler Platformu

Enqura FinTech Five, finans sektörünün yapay zekâyla dönüşümünü hızlandıran, bankalar ve fintek şirketleri için uçtan uca entegre çözümler sunan bir platformu. Yapay zekâ tabanlı bu yenilikçi çözüm, beş temel üründen oluşuyor: EnQualify (uzaktan kimlik tespiti), EnNovate (dijital kanallar), EnWallet (dijital cüzdan ve açık bankacılık), EnSecure (güçlü kimlik doğrulama), ve EnConnect (yapay zekâ destekli sanal asistan).

Bu beş çözüm sayesinde platform, finans kurumlarına operasyonel etkinlik, hızlı entegrasyon ve müşteri deneyiminde kişiselleştirme avantajları sunuyor. FinTech Five, sektörün ihtiyaçlarına tek bir platformda çözüm sunarak, birden fazla tedarikçiye gereksinimi ortadan



kaldırıyor. Kullanıcılarına sunduğu sorunsuz entegrasyon, operasyonel maliyetleri yüzde 50 azalırken, müşteri memnuniyetini yüzde 90'ın üzerine çıkarıyor. Makine öğrenmesi, büyük veri analizi ve görüntü işleme gibi ileri teknolojilerle platform, dijital bankacılığın geleceğini bugünden inşa etme iddiasında. Enqura FinTech Five sayesinde örneğin Türk Ticaret

Bankası, dijital ürünlerini tek bir tedarikçiyle yöneterek operasyonel etkinlik sağlarken, İfo Yatırım da yüzde 90'a varan başarılı müşteri edinimi oranlarıyla platforma geçiş yaptı. Platform kapsamında 2024 sonunda pazara sunulacak olan yapay zekâ destekli görüntülü sanal asistan çözümü, şimdiden 10'a yakın finans kuruluşunun ilgisini çekmiş durumda.

ALTIN PSM

■ Moka Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu



■ Erken Ödeme Alma

“Erken Ödeme Alma” özelliği, Moka üye işyerlerinin nakit akışını sağlamak için geliştirilmiş bir finansal çözüm. Blokeli bakiyeler nedeniyle nakit akış sorunu yaşayan iş yerlerine vadesi dolmadan blokelerini bozup nakit ihtiyaçlarını karşılama imkanı sunuyor. Bu özellikle üye iş yerlerinin blokede bekleyen ciro, ileri tarihli ekstre ve taksitli satış bakiyelerini hızlıca nakde çevirebilmesi hedeflendi. Bu yenilikçi özellik, iş yerlerinin operasyonel yükünü hafifletmek ve likidite akışını hızlandırmak amacıyla Moka POS Panel'e entegre edildi.

Moka POS Panel üzerinden tek tıkla erişilebilen bu özelliği kullanmak isteyen müşterilerin başvuruları kısa süre içinde değerlendirilerek bekleme süresi minimuma indirildi. Süreç boyunca kullanılan dijital altyapı sayesinde, iş gücü ve zaman maliyetleri düşürüldü, işlem hızı artırılarak müşteri memnuniyetinde gözle görülür bir iyileşme sağlandı. Ürün, nakit akış sorunlarına hızlı bir çözüm sunarak işyerlerinin mali yapılarına katkı sağlıyor, bu yönüyle pazarda ciddi bir rekabet avantajı yaratıyor.

“Erken Ödeme Alma” özelliği, ilk 5 ay içinde 215 milyon TL işlem hacmine ulaşarak hedeflenen finansal etkiyi saldı. Blokeli bakiyelerin nakde çevirebilmesi



iş yerlerine önemli bir finansal rahatlama sağlarken, nakit akışlarını hızlandırarak ticari operasyonların daha sağlıklı bir şekilde yönetilmesine imkan tanıdı. Daha önce SLAi (servis hizmet süresi) en az 2 gün süren işlemlerin otomasyona geçirilmesi sayesinde operasyonel verimlilik ve iş gücü maliyetlerinde önemli bir tasarruf sağlandı. İşlem sürelerindeki kısalma müşteri memnuniyetini belirgin olarak artırdı. Proje sonrası komisyon gelirlerinde artış sağlandı.

ALTIN PSM

■ Türkiye İş Bankası



■ 100 KOBİ'nin İkiz Dönüşüm Yolculuğu

Dijital çağda KOBİ'lerin rekabet gücünü artırmalarını sağlamak, dijital ve yeşil dönüşüm süreçlerini hızlandırmak amacıyla MEXT iş birliği ile Türkiye'de ilk ve tek olan “100 KOBİ'nin İkiz Dönüşüm Yolculuğu” projesi 2024 yılı başında lanse edildi. Projeye katılan KOBİ'ler; üretim tesisi olan, OSB'lerde faaliyet gösteren, kurumsal ihracatçıların tedarikçilerinden oluşuyor. MEXT iş birliğiyle 18 aylık program kapsamında, firmaların Dünya Ekonomik Forumu tarafından kabul edilen ve tek uluslararası geçerliliğe sahip olan SIRI dijital ve COSIRI sürdürülebilirlik olgunluk analizleri yapıldı. KOBİ'ler için yol haritaları belirlendi. Üretim hatlarını dijitalleştirmek, yatırım gereksinimlerine finansman desteği sağlamak, projenin somut verilerini raporlamak için çalışmalar yürütüldü. KOBİ'lerin ikiz dönüşüm sürecinde maliyetlerin düşürülmesi, verimlilik artışı ve karbon emisyonlarını azaltmak hedeflendi. Proje, dijital dönüşümle maliyetleri düşürmeyi ve verimliliği artırmayı, yeşil dönüşümle de karbon

emisyonlarını azaltmayı ve kaynak optimizasyonu sağlamayı amaçlıyor. İlk etapta 150-200 bin dolarlık yatırım gerektiren örnek bir ikiz dönüşüm projesi 4-6 ayda tamamlanarak, yatırımın geri dönüş sürelerinin 18-24 ay arasında değiştiği görüldük.

İş Bankası, ikinci yüzyılında KOBİ'lere sağladığı finansal desteğin yanı sıra ikiz dönüşüm süreçlerinde onların yol arkadaşı olarak da yanlarında olmayı sürdüreceğini taahhüt ediyor. Banka, proje sonucunda Türk sanayisine armağan edeceği içgörülerini içeren bir raporu ortaya koymayı ve tüm KOBİ'lere ilham verecek 100 başarı hikayesi yaratmayı amaçlıyor.



GÜMÜŞ PSM

■ Logo Yazılım



■ eLogo e-Tahsilat

2023 yılında kullanıma sunulan eLogo e-Tahsilat ürünü, sanal POS aracılığıyla kredi ve banka kartı ödemelerini dijital ortamda kolayca tahsil etme imkanı sağlıyor. Kullanıcılar WhatsApp, SMS ve e-postayla oluşturdukları özel ödeme linkleri sayesinde müşterilerinden hızlı bir şekilde tahsilat yapabiliyor. Sektörde bir ilk olan WhatsApp üzerinden link gönderme özelliğiyle online tahsilat süreçleri daha kolay ve erişilebilir hale getirildi. B2B çalışan firmalara özel bir portal da sunularak, bayilerden ve alt bayilerden cari hesaplarına mahsup yapmalarına olanak tanındı.

Ürün, ERP sistemleriyle entegre çalışarak cari bakiyeleri doğrudan sistemden çekip, tahsilatın ardından bu bilgileri muhasebeleştiriyor. ERP içi uygulama teknolojisiyle sağlanan bu fayda sayesinde, cari hesap üzerinden tek tıkla doğrudan link gönderim özelliği hayata geçirildi. Tahsilat işlemleri için sektörde ilk olan bu özellik, müşterilere gömülü bir finans çözümü sunarak iş yüklerini minimum seviyeye indirmeyi ve dijitalleşme süreçlerini kolaylaştırmayı hedefliyor. Projenin yenilikçi yönü, ERP içindeki uygulamayla kullanıcıların alışkanlıklarını bozmadan tahsilat işlemlerini yapmasına olanak tanınması.

e-Tahsilat çözümü, sanal POS işlemleri yürüten 20 banka ve 10 ödeme kuruluşuyla entegre bir yapıda çalışıyor. Bu entegrasyonlar, ürünün geliştirilmesi ve lansman sürecinde stratejik ortaklıklar kurularak sağ-



landı. Sanal POS'larını temin eden işletmeler, ek bir işleme gerek kalmadan POS'larını e-Tahsilat'a entegre edebiliyor. Logo ERP ile tam entegrasyon sağlanmış durumda. Farklı ERP ve uygulamalara entegrasyon için API uçları da açıldı. B2B firmaların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, her departmanın kendine özgü taleplerine göre özelleştirilmiş çözümler de geliştirildi. Örneğin, finans yöneticileri için web platformu, muhasebe departmanları için ERP içi modüller ve saha çalışanları için mobil uygulama seçenekleri sunularak kullanıcı deneyimi zenginleştirildi.

GÜMÜŞ PSM

■ Ray Sigorta



■ Baştan Aşağı Tamamlayan Sağlık Sigortası

Dünya Sağlık Örgütü, sağlık için "Sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil, bedence, ruhça ve sosyal

yönden tam iyilik halidir" tanımını kullanıyor. Ray Sigorta da Türkiye'deki tamamlayıcı sağlık sigortası ve özel sağlık sigortası ürünleriyle ilgili yaptığı analizlerde, hepsinin fiziksel sağlık odaklı olduğunu görmüş. Mental sağlıktan çok az bahsediliyor ve sağlık sigortaları bununla ilgili teminatları karşılamıyor. Bunun üzerine şirket, müşterilerinin sağlık alanında ihtiyaçlarını anlayabilmek için mental sağlıkla ilgili bir araştırma yapmış. Sonuç: İnsanlar mental sağlıklarına

fiziksel sağlık kadar önem veriyor. Günlük hayatlarında çok fazla strese baş etmek zorunda kalıyorlar ama psikolojik danışmanlık ücretleri sebebiyle ihtiyaçları olan desteği alamıyorlar...

Ray Sigorta, bu sonuçlardan yola çıkarak müşterilerine eksiksiz bir sağlık deneyimi sunabilmek için tamamlayıcı sağlık sigortası ürününe mental sağlık teminatlarını ekledi. Eczacıbaşı Evital ile iş birliği başlatarak, ürünü satın alan müşterilerine standart ayakta ve yatarak teminatlara ek olarak, 6 seans online psikolojik danışmanlık, mental sağlıkla ilgili hastalıklar için yatarak tedavi/rehabilitasyon, strese bağlı hastalıkların tespitiyle ilgili tahlillerin yer aldığı bir check-up hizmeti sunmaya başladı. Strese bağlı hastalıkların tespitinde özellikle önem taşıyan B12, D vitamini ve magnezyum tahliller de ücretsiz hizmetlere eklendi. Baştan Aşağı Tamamlayan Sağlık Sigortası'nın lansmanı 10 Ekim Dünya Ruh Sağlığı Günü'nde yapıldı. 2023 yılına göre bireysel sigortalı sayısında yaklaşık yüzde 300 artış sağlandı.



GÜMÜŞ PSM



■ United Payment

■ Türk Devletleri Arasında Dijital Para Transferi - Turan Cüzdan Uygulaması

Turan Cüzdan uygulaması içindeki "Türk Devletleri Arası Dijital Para Transferi" özelliği, United Payment tarafından Türk Devletleri arasında güvenli, hızlı ve düşük maliyetli para transferi sağlamak amacıyla geliştirildi. Bu özellik, kullanıcıların geleneksel yöntemlerle karşılaştığı yüksek komisyonlar ve uzun işlem sürelerini minimize ederek, uluslararası finansal işlemleri daha erişilebilir hale getiriyor. Yapılan pazar analizi ve kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda, yerel bankalarla yapılan iş birlikleri sayesinde transfer süreleri yüzde 40 kısalırken, müşteri memnuniyeti yüzde 92'ye ulaştı. Proje, 18 ay içinde 400 bin aktif kullanıcıya ulaşarak yüzde 25 pazar payı artışı sağladı. Proje kapsamında uluslararası işlemlerde güvenilirlik sağlanarak, kullanıcıların finansal ihtiyaçlarına etkili çözümler sunuldu. Düşük maliyetli para transferi hizmeti, geleneksel yöntemlerdeki yüksek komisyonları minimize ederek kullanıcıların işlemlerini kendi ülkelerinde yapıyormuş gibi hızlı ve güvenli bir şekilde yapmalarına tanıyor. Ayrıca, uçtan uca şifreleme ve regülatif uyum süreçleriyle yasal düzenlemelere tam uygunluk sağlandı, kullanıcı verileri korunup işlem



güvenliği artırıldı. Kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda yapılan optimizasyonlar, uygulamanın sorunsuz çalışmasına katkıda bulundu.

United Payment'ın geliştirdiği transfer altyapısı, işlem ağını 13 ülkeye kadar genişleterek bölgesel erişimi artırdı. United Payment, stratejik iş birlikleri ve inovatif yaklaşımıyla bu projede teknolojik altyapının temel sağlayıcısı olarak öne çıktı.

BRONZ PSM

■ AlbarakaTech Global

■ myco Çalışan Sadakat Ürünü



myco, blokzinciri tabanlı bir çalışan sadakat platformu olarak geliştirildi. Çalışanlar, her yıl şirketten sanal coin'ler kazanıyor ve bu coin'lerin değeri, şirketin büyümesiyle ve enflasyonla orantılı olarak artıyor. Çalışanın çalışma süresi uzadıkça coin'ler daha fazla değer kazanıyor ve böylece çalışanların şirkete bağlılığı artıyor. Kilit açma mekanizmasıyla coin'ler belirli bir süre sonra kademeli olarak kullanılabilir hale geliyor.

Uygulamadaki oyunlaştırma özellikleri çalışanlar arasında etkileşimi teşvik ederken, verilen eğitimler ve tamamlanan projeler çalışanlara ek coin kazanma fırsatları sunuyor. Coin'ler isteğe göre nakde çevrilebiliyor veya şirket içi hediyeleşme için kullanılabilir. Mobil uygulama üzerinden tüm süreçler çalışanlar tarafından kolaylıkla yönetilebiliyor.

myco, çalışan sadakatini artırarak şirkete birçok somut fayda sağladı. İlk yıl nitelikli çalışan devir oranında yüzde 20 civarında azalma görüldü. Bu da işe alım maliyetlerinde düşüş ve operasyonel aksaklıkların azalması anlamına geliyor.

Coin kazanma ve oyunlaştırma mekanizmaları, çalışan motivasyonunu ve bağlılığını artırdı, çalışan memnuniyeti anketlerinde ciddi iyileşmeler gözlemlendi.

Bu süreçte AlbarakaTech, "Happy Place to Work" ve "Great Place to Work" ödüllerini kazandı.



Coin sistemi, proje sürekliliği ve iş sonuçlarında yüzde 30'a varan verimlilik artışı sağladı. Bu artış, projelerin planlı, zamanında ve başarıyla tamamlanmasını sağlayarak maliyet optimizasyonuna katkıda bulundu. Çalışanlar, kişisel gelişimlerine de katkı sağlayan kurum temsili, etkinliklere katılım, şirket içi sunum ve eğitim verme gibi yetkinliklerle coin kazanarak performanslarını artırdı, şirkete daha fazla değer kattı.

BRONZ PSM

■ Fiba Sigorta

■ Gömülü Sigortacılık



Fibasigorta, Gömülü Sigortacılık hizmetiyle Cep Telefonu Sigortası'nı sadece cep telefonu satın alınırken değil, farklı mecralarda da ulaşılabilir kılmayı amaçlıyor. Türkiye'nin önde gelen telekomünikasyon firmaları ve Fibasigorta'nın banka kanallarıyla iş birliği içerisinde yeni bir cep telefonundan garanti kapsamında yenilenmiş cep telefonu satışına, hasarlı telefonlar için alınan teknik destek sürecinden bayiiler tarafından sunulan kredilere kadar sigortaya erişim kolaylaştırılırken, hizmetin kapsamı da tüm elektronik cihazlar için genişletilmiş oldu.

Fibasigorta, pazarı genişletme stratejiyle oluşturduğu iş birlikleri kapsamında Tam Koruma, Ekran Kırılması ve Uzatılmış Garanti sigortaları olmak üzere üç farklı teminatla müşterilere ulaştı. İş birliği yapılan firmaya özel hazırlanan web sitelerine QR kodla giriş yapılması sağlanarak, müşterilerin herhangi bir belgeye ihtiyaç duymadan birkaç dakika içinde sigortalı olmasına imkân tanındı. Ayrıca bayi



tarafından sunulan kredilere sigortanın dahil olması sağlandı. Bankaların web sitesi ve mobil uygulamalarının yanı sıra şube ve çağrı merkezleri üzerinden

ürünlere erişim kolaylaştırılırken, ihtiyaç kredisiyle alınabilmesine olanak sağlandı. Şirket, projenin ilk yılında 120 bin müşteriye ulaşarak pazarda önemli bir yer edindi ve günlük 1000 adede ulaşan cep telefonu sigortası sattı.

Fibasigorta, Gömülü Sigorta hizmetiyle kredili cep telefonu sigortası satışlarında yüzde 50 büyümeye sağladı. Veri odaklı bir yaklaşımla kişiselleştirilmiş

sigorta çözümleri sunan şirket, müşteri deneyimini optimize etmeyi başardı. Yazılı ve dijital basındaki iletişim çalışmalarının yanı sıra sosyal medya hesaplarındaki paylaşımlarla Cep Telefonu Sigortası satın almayı daha önce düşünmeyen kişilere ulaşarak pazarı genişletti. Fibasigorta, önümüzdeki dönemde elektronik cihaz satış noktalarında yüzde 30 pazar payı hedefiyle projesini sürdürmeyi planlıyor.

BRONZ PSM



■ Trlogic Bilgi Teknolojileri – Formica AI

■ Gerçek Zamanlı Dolandırıcılık Tespiti ve Önlenmesi için Mobil ve Web Tabanlı Davranış Analitiği

Formica AI, gerçek zamanlı dolandırıcılık tespiti ve önleme konusunda uzmanlaşmış bir risk orkestrasyon platformu. Kurumların dolandırıcılıkla mücadelesini güçlendirmek için yenilikçi bir çözüm sunuyor. Gerçek Zamanlı Dolandırıcılık Tespiti ve Önlenmesi için Mobil ve Web Tabanlı Davranış Analitiği projesi, kurumların dijital ortamlardaki dolandırıcılık riskini en aza indirmek için tasarlandı. Gelişmiş cihaz zekâsı ve davranışsal biyometri teknolojileri sayesinde kullanıcı davranışlarını gerçek zamanlı olarak analiz edip şüpheli işlemleri anında belirleyebilen çözüm, kurumların finansal kayıplarını önlerken müşteri güvenini de artırıyor.

Çözüm, kullanıcılarına özetle şu faydaları sağlıyor:

- Gelişmiş analizler sayesinde dolandırıcılık girişimlerini erken tespit edip engelleyerek maliyetleri azaltıyor.
- Güçlü güvenlik önlemleri sayesinde müşteri memnuniyetinin yanı sıra marka güven ve itibarını artırıyor.



- Otomatik risk değerlendirme sayesinde operasyonel verimliliği artırıp iş süreçlerinin optimizasyonunu sağlıyor.
- Sektörde yenilikçi ve gelişmiş bir güvenlik çözümü sunarak rakiplerden ayrışma fırsatı veriyor; rekabet avantajı getiriyor.

EN İYİ ALTYAPI

ALTIN PSM



■ AktifTech

■ Atlas Ödeme Sistemleri Processing Platformu

Bu proje, Arnavutluk ve Kosova'daki iki bankanın, eski mainframe tabanlı ödeme sistemlerinden modern Atlas ödeme sistemleri platformuna geçişini sağlamak amacıyla başlatıldı. Böylece sistem kesintilerini azaltmak, işlem sürelerini kısaltmak ve banka süreçlerini daha verimli hale getirmek amaçlandı.

Kapsamlı bir ihtiyaç analizi yapılarak aşamalı bir geçiş stratejisi benimsendi. İlk olarak pilot uygulamalar uygulandı, ardından çalışanlar için detaylı eğitim programları düzenlendi. Alanında uzman teknoloji

