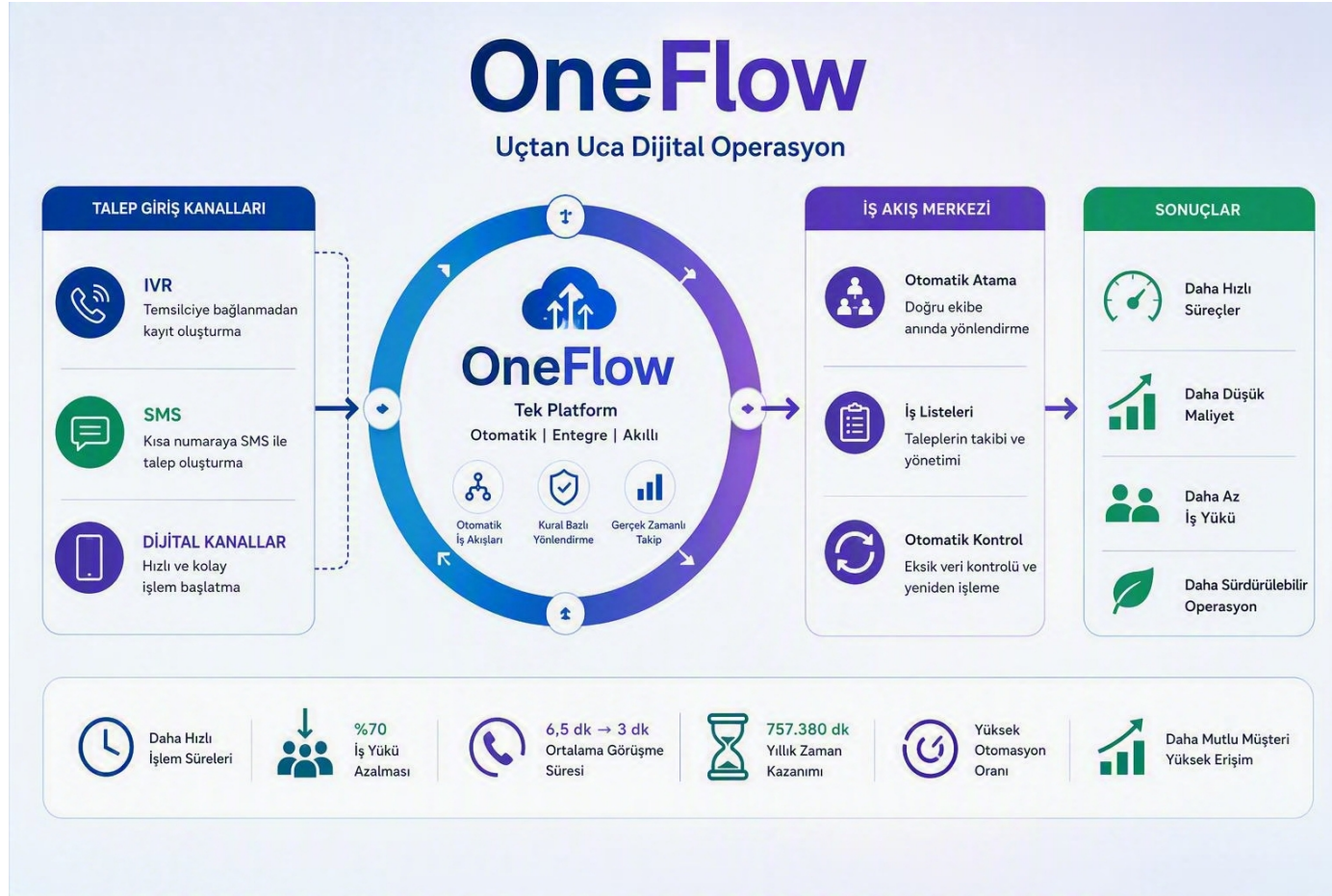


OneFlow

Uçtan Uca Dijital Operasyon

Daha hızlı, daha yalın, daha sürdürülebilir operasyon modeli



Neden OneFlow?

Operasyonel ihtiyaçtan ölçeklenebilir dijital dönüşüme

Dönüşüm Öncesi

- Müşteri taleplerinin önemli bir bölümü manuel ilerliyordu.
- Parçalı sistem yapısı tekrar iş ve takip yükü yaratıyordu.
- Eksik bilgi, fiziksel evrak ve posta süreçleri maliyetleri artırıyor.
- Artan hacim, daha fazla kaynak ihtiyacı doğuruyordu.

OneFlow Yaklaşımı

- Çağrı merkezi ve back-office süreçleri tek akışta birleştirildi.
- SMS, IVR ve dijital kanallarla talepler otomatik oluşturuldu.
- Kural bazlı atama, kontrol ve yeniden işleme mekanizmaları kuruldu.
- Doküman ve süreç takibi merkezi yapıya taşındı.

Hedeflenen Değer

- Temsilci ve manuel işlem bağımlılığını azaltmak.
- İşlem ve çağrı sürelerini kısaltmak.
- Hata ve tekrar iş oranını düşürmek.
- Yüksek hacmi ek kaynak oluşturmada yönetmek.

Projenin Özeti

OneFlow, müşterinin talebi başlatmasından işlemin sonuçlanmasına kadar tüm adımları yeniden tasarlayan; çağrı merkezi ile iş akış merkezini tek yapıda buluşturan bütünsel bir dönüşüm projesidir. Müşterilerin yapabileceği işlemlerin yaklaşık %98'ini kapsayan bu yapı, otomasyon ve entegrasyon sayesinde operasyonun daha az kaynakla, daha düşük maliyetle ve sürdürülebilir biçimde yönetilmesini sağlar.

OneFlow Nasıl Çalışır?

Talep girişinden sonuçlandırmaya kadar tek ve kontrollü akış



Otomasyonu Sağlayan Mekanizmalar

- SMS ve IVR ile temsilciye bağlanmadan kayıt oluşturma
- Kural bazlı otomatik talep ve görev atama
- Eksik veri kontrolü ve otomatik yeniden işleme
- Dijital doküman gönderimi ve merkezi arşivleme

Operasyonel Kazanım

- Daha az manuel müdahale ve tekrar iş
- Daha kısa işlem süresi ve daha yüksek kapasite
- Tek platformda görünürlük ve izlenebilirlik
- Büyüyen hacmi karşılayan ölçeklenebilir model

Ölçülebilir Sonuçlar

Proje öncesi ve sonrası KPI karşılaştırmalarıyla doğrulanan kalıcı iş değeri



~60.000

Aylık otomatikleştirilen işlem



%70

Operasyonel iş yükü azalması



6,5 dk → 3 dk

Ortalama görüşme süresi



757.380 dk

Yıllık zaman kazanımı



6,1 Mn TL+

Yıllık finansal kazanım



~310 Mn TL

Yıllık toplam tasarruf etkisi



%20

Özel müşteri süreçlerinde performans artışı



%15

Müşteri erişim artışı

Sürdürülebilir İş Modeli

Artan işlem hacmi ek insan kaynağı ve ek operasyon maliyeti oluşturmada yönetilebilir hale gelmiştir.