

## **Basitleşme ve Dijitalleşme**

Bankamız Stratejisi çerçevesinde yalın, verimli, etkin, ölçülebilir, otomatize iş süreçleri, etkin kontroller, hatasız işletilen süreçler, kâğıtsız ofis, e-mailsiz ofis, verimli, kompakt, minimum giderle yürüyen organizasyon inisiyatiflerinin gerçekleştirilebilmesi için aksiyon planımız, tüm iş süreçlerin analizi, sadeleştirme ve standardizasyon, tüm banka ve müşteri dokümanlarının dijital ortama aktarılması, tüm iş süreçlerinin BPM kullanılarak dijital ortama taşınması kâğıt ve mail trafiğinin kaldırılması, Robotik Süreç Otomasyonu'nun (RPA) tümüyle hayata geçirilmesi emek yoğun çalışmaktan dijital çalışmaya geçilmesi olarak belirlenmiştir.

### **Kritik Dönüm Noktaları**

2017 yılında ilk defa Anka Turk Projesi ile iş yapış biçimlerimizi sorgulamaya başladık, proje kapsamında süreçlerimize farklı bakış açılarıyla bakma deneyimi kazandık, verimsiz, karmaşık, yüksek bürokrasi ile yapılan işleri sadeleştirmeye başladık.

Proje kapsamında ve sonrasında yaptığımız tüm işlerin uygulama standartlarını dokümante etmeye, prosedür, iş akışı kontrol matrisi ve görev tanımları yazmaya başladık, bunları TurkPortal'da yayınlarak tüm personelin erişimini sağladık.

2019 yılında Şubeler Operasyon Koordinasyon Birimi ile şubelerdeki tüm operasyonları merkezileştirerek, yeknesak iş akışlarının uygulanmasını sağladık.

2021 yılında Doküman Yönetimi ile tüm müşteri dokümanlarını dijital ortama taşıyarak, yetkilendirme kuralları çerçevesinde personelimizin erişimine açtık.

2021 yılında Robusta RPA teknolojisinin ilk örneklerini uygulamaya başladık, 14 adet işi RPA teknolojisi ile yapmaya başlayarak yılda 3.3 kişilik iş üretmeyi başardık.

2021 yılında BPM teknolojisinin ilk örneklerini uygulamaya başladık, 4 adet süreci dijital ortamda yönetmeye başladık.

2023 yılında IP santrali uygulamaya koyduk, tüm personelin cep telefonları vasıtasıyla kurumsal hatları kullanarak, kendi arasında ve müşterileriyle iletişim kurması ve kayıt altına alınması imkanını sağladık.

### **Sonraki Adımlarımız**

İş süreçlerini analiz etmeye sadeleştirmeye devam edeceğiz. Verimsiz, zaman kaybına neden olan tüm akışlarımızı sadeleştirirken, risk yaratmamaya dikkat edeceğiz, kontrol zayıflığı tespit ettiğimiz iş adımlarına yeni kontrol noktaları koyacağız.

Operasyonlarımızı merkezileştirmeye devam edeceğiz, şubelerimizi sadece nakit işlemlerin yapıldığı müşteri temas noktasına dönüştüreceğiz.

Prosedürlerimizi, görev tanımlarımızı güncel tutacağız, yeni iş yapış biçimlerimize göre sürekli olarak güncelleyeceğiz.

RPA teknolojisini uygun olan her alanda kullanacağız. İş planımız hazır: Yıllık 5.26 kişilik işi, RPA teknolojisine yaptırmayı öngördüğümüz 44 adet iş tespit ettik.

BPM teknolojisini tüm iş akışlarımızda kullanarak, kâğıt ve e-mail trafiğini minimuma indireceğiz. İş planımız hazır: Yıllık 6.05 kişilik işi, dijital iş akış yönetimi sistemine taşımayı öngördüğümüz 35 adet iş tespit ettik.

Toplam 79 adet iş için geliştirme maliyetlerimizi hesapladık, 2 kişilik bir analist ve developer ekibiyle 2 yılda tamamlamayı öngörüyoruz.

RPA ve BPM ile yetinmiyoruz, Temenos alt yapı değişiklik projesi ile ana bankacılık sisteminin hem alt yapısını hem ön yüzünü yeniden yapılandırıyoruz, Temenos'un kullanmadığımız Kredi, Kiralık Kasa vb gibi modüllerini kullanmaya başlıyoruz, Hazine Operasyon süreçleri için NOVA, İK Süreçleri için DELTA, Demirbaşların yönetimi için Envanter Yönetim Sistemi teknolojilerini aldık; önümüzdeki günlerde kullanmaya başlamayı hedefliyoruz.