

Aydem Perakende e-Bülten

Temmuz
2020



İletişim Merkezi
0850 800 0 186



Değerli Okuyucular,

Enerji sektörünü araştırmak ve sektörün gündemini takip etmek isteyenler için vazgeçilmez bir kaynak haline gelmesini hedeflediğimiz Aydem Perakende Bülten'in ikinci sayısı ile karşınızdayız.

Haziran'da kademeli şekilde başlayan normalleşme süreci, 1 Temmuz 2020 itibarıyla tamamlandı ve enerji sektörü olarak eski işleyişimize döndük. Bu zorlu dönemde önceliğimizi, sağlıkla birlikte müşterilerimizin her alanda deneyimini iyileştirmek, onlara kolaylıklar sağlamak olarak belirledik. Bunun ilk adımı olarak da Nisan ayında İletişim Merkezi'mizden bir telefonla abonelik başlatma ve sonlandırma hizmetimizi lanse ettik. Müşterilerimiz tarafından da hızlıca sevilen ve benimsenen yeni kanalımız, aradan geçen 3 ayda tüm başvuruların yaklaşık %15'ini aldı. Beklentilerimizin çok üzerinde gerçekleşen bu oran, müşterilerimizin ihtiyaçlarını doğru analiz ettiğimizi göstermekle birlikte 2 hafta gibi kısa bir sürede yepyeni bir kanalı devreye alan organizasyonumuzun da çevikliğini tescillemiş oldu. Bu vesileyle projede yer alan tüm arkadaşlarıma özverili çalışmalarından ötürü teşekkür ederim.

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamak üzere attığımız adımlara Temmuz ayı itibarıyla, salgın döneminde faturalarını ödemekte zorlanan müşterilerimiz için, Müşteri İlişkileri Merkezleri'nden veya Online İşlemler üzerinden fatura borçlarını kredi kartına 9 aya varan taksitlendirme seçeneği getirerek devam ettik.

Normalleşme süreciyle, iş birliklerimize ve kampanyalarımıza da kaldığımız yerden devam ediyoruz. Türkiye Noterler Birliği (TNB) ile Türkiye çapında 2 bin 61 noteri kapsayan iş birliğine imza attık. Hepimiz için kritik öneme sahip hizmetler sunan noterlerimiz, 12 ay boyunca sabit birim bedelli ve indirimli elektrik kullanacak.

Yılın ikinci yarısında müşterilerimize katma değer sağlayacak iyileştirmeler, iş birlikleri ve kampanyalarımıza tüm hızımızla devam edeceğiz.

Keyifli okumalar dilerim.
Sevgi ve saygılarımla.

Gülin SONTUNA
Pazarlama ve İş Geliştirme Direktörü



İdris KÜPELİ
Aydem Enerji / CEO

İdris Bey öncelikle Aydem Enerji'nin 40 yıllık yolculuğundan bahsederek başlayalım derseniz. 40 yıldır sektörde öncü çalışmalara imza atan Aydem Enerji'nin faaliyetlerini sizden dinleyebilir miyiz?

Türkiye'nin en büyük dikey entegre şirketlerinden Aydem Enerji olarak, elektrik üretimi, dağıtımı ve perakende alanlarında 40 yıldır çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 'Hayat için enerji' vizyonumuzla 40 yıllık köklü tarihimizde olduğu gibi bugün de 12 bin çalışmamızla topluma ve çevreye duyarlı duruşumuzla hayat için enerji sunmaya çalışıyoruz.

40 yıllık yolcuğumuz sektörümüz açısından önemli kilometre taşlarıyla dolu. Enerji sektörü için kırılma noktası sayılan ve sektörde kuralları değiştiren pek çok ilke imza atmayı başardık. Devlet dışında özel sermayeyle Türkiye'nin ilk özel hidroelektrik santralini kurmak, ilk özel elektrik perakende şirketi Aydem Perakende'ye sahip olmak, ilk özel elektrik dağıtım lisansına sahip olmak, Türkiye'nin ilk yerli güneş hücresini üretmek gibi gurur verici ilklerle dolu bir tarihçemiz var.

Ülkemizin en büyük ilk üç yenilenebilir enerji portföyünden birine sahibiz. Türkiye geneline yayılmış 25 yenilenebilir enerji santralimizle 1.020 MW kurulu güce ulaşarak yıllık 3.158 GWh enerji üretiyoruz. Enerjinin millileştirilmesi politikası kapsamında yıllık toplam 2 bin MW'a yakın kurulu gücümüz ile ülkemizin enerji kaynaklı cari açığının düşürülmesi için çalışıyoruz.

Aydem Perakende ve Gediz Perakende markalarımızla Aydın, Denizli, Muğla, İzmir, Manisa olmak üzere 2 bölge, 5 ilde yaklaşık 5 milyon müşterilerimizin hayatına dokunuyoruz. 5 ildeki elektrik satış faaliyetlerimizin yanında, bölge

gözetmeksizin tüm Türkiye'deki serbest tüketicilere ikili anlaşma yolu ile hizmet sağlıyoruz. Burada özellikle dernekler, meslek örgütleri gibi kurumlarla özel anlaşmalar sağlayarak bölgemiz dışında varlığımızı daha da güçlendiriyor. Ülkemizdeki görevli tedarik şirketleri arasında en fazla Müşteri İlişkileri Merkezine sahip olan Aydem Perakende ve Gediz Perakende, yaklaşık 150 hizmet noktasıyla müşterilerine hizmet sunmaya devam ediyor.

Geçtiğimiz yıl Aydem Enerji için kurumsal dönüşüm anlamında önemli bir dönüşüm yılıydı. Sizden bu dönüşümün hikayesini dinleyebilir miyiz?

Evet, bir süre önce markamızı gelecek on yıllara daha sağlam şekilde hazırlamak hedefiyle kurumsal dönüşüm sürecimizi başlattık. Geride bıraktığımız yılda önemli adımlar attık; grup yapılanmamızdan marka mimarimize ve kurum içi süreçlerimize kadar pek çok başlıkta yenilikler, geliştirmeler yaptığımız bir yıl oldu. Yeni yönetim takımımızla 2020'li yıllar ve ötesinin alt yapı çalışmalarını planlayarak, tamamladığımız bir dönem geçirdik. 2020 yılı ile 40. yılımızı kutlarken kurumsal odaklarımızı doğrultusunda 12 firmamızı "Aydem Enerji" çatısı altında topladık.

Mutlulukla ifade edebilirim ki, bu dönüşüm ve gelişim, içeride finanstan insan kaynaklarına, bilgi teknolojilerinden kurumsal iletişime bütün departmanlara; dışarıda ise paydaşlarımızla etkileşimde olduğumuz her alana pozitif şekilde sirayet ediyor.

Bizim için gelecek dönemin başarı anahtarı kurumsal yönetim olacak. Aydem Enerji olarak, 'hayata dokunan', 'duyarlı' ve 'dinamik' kavramlarıyla ifade ettiğimiz kurumsal değerlerimizin rehberliğinde çalışmaya devam edeceğiz.

İçinden geçtiğimiz pandemi sürecinde Aydem Enerji olarak neler yaptınız? Ne tür önlemler aldınız?

Zira enerji sektörünün önemini hep birlikte bir kez daha anladığımız bir dönemden geçiyoruz. Bu dönem elektriğin hayatımızdaki kritik önemini de bizlere bir kez daha gösterdi. Biz de pandemi sürecini çok yakından takip ederek, ülkemizde ilk vakanın görülmesini takiben tüm grup şirketlerimizde gerek mesai arkadaşlarımızın gerek toplumun sağlığı açısından risk oluşturabilecek durumlara karşı gerekli önlemleri hızlıca aldık.

Bütün şirketlerimizdeki kurumsal sistemlere uzaktan erişim için gerekli teknolojik altyapıyı hızla hazırlayıp ve sayısı binin üzerindeki ofis çalışanımızı evden çalışır duruma getirdik. Sonrasında dört yüze yakın çağrı merkezi çalışanımız için de planlamaları süratle yaparak, çalışanlarımızın kendi evlerinden müşterilerimize hizmet etmeye başlamalarını sağladık. Şirket içi ve dışı toplantılarımızı ise tamamen video konferans platformları üzerinden yapmaya başladık.

Çalışanlarımız için Destek Hattı oluşturmamızın yanında, sürecin hassasiyetlerini de dikkate alarak hizmet bölgelerimizde insanların ihtiyaçlarını gözeten, onları destekleyecek adımları da hızlıca attık.

Perakende şirketlerimizde bölgemizdeki mesken elektrik abonelerimiz için ödemeleri Haziran ayı sonuna kadar erteledik. Nisan ayında büyük bir çeviklikle uzaktan abonelik işlemleri için gerekli altyapıları hızlıca kurduk ve müşterilerimiz için telefonla abonelik başlatma/sonlandırma dönemini başlattık. Müşterilerimizin de bu kanala hızla adapte olmasından mutluluk duyuyoruz. Temmuz ayında normalleşme dönemiyle birlikte Aydem Perakende ve

Gediz Perakende şirketlerimiz, COVID-19 döneminde elektrik faturalarını ödeyemeyen müşterilerimiz için fatura borçlarında kredi kartına 9 aya varan taksitlendirme seçeneğini sunduk. Elektrik dağıtım şirketlerimizde sağlık çalışanlarımızın bildirimlerini hızla iletebilmesi için Öncelikli Hat Uygulaması'nı hayata geçirdik.

İnsanlarımızın yaşamlarının aksamaması, ekonomimizin çarklarının dönmeye devam etmesi için elektrik enerjisi üretmeye, dağıtmaya, teknik hizmet sağlamaya; kısacası ihtiyaç duyulan her noktada var olmaya ve çözüm üretmeye devam ediyoruz.

Yenilenebilir enerji alanında Aydem Enerji önemli bir yere sahip. Bu konudaki yaklaşımınızı öğrenebilir miyiz?

Türkiye'nin öncü yenilenebilir enerji üretim şirketi Aydem Yenilenebilir Enerji olarak, 25 yıldır gelecek nesillere daha güzel bir gelecek hazırlamak için yenilenebilir enerji kaynaklarına odaklanıyoruz. İçinden geçtiğimiz dönemde yenilenebilir kaynaklar yeniden ve daha güçlü bir şekilde önem kazandı. Dünyada olduğu gibi ülkemizde de yenilenebilir enerji kaynakları daha fazla desteklenmeye devam edecek.

Bakanlığımızın paylaştığı rakamlara göre her yıl ortalama yüzde 6'nın üzerinde kurulu güç artışıyla OECD ülkeleri arasında ilk sırada yer alıyoruz. Bu büyük artışın en önemli bölümünü ise yerli ve yenilenebilir enerji kaynaklarımız oluşturuyor. Aydem Enerji olarak global trendlerle de bağlantılı olarak geleceği tamamen bu alanda görüyor, hedeflerimizi buraya odaklıyoruz.

25 yenilenebilir enerji santralimizle 1.020 MW kurulu güce ulaşarak yıllık 3.158 GWh enerji üretiyoruz.

Hedefimiz önümüzdeki süreçte hidroelektrik santallerimizi hibrit yatırımlara dönüştürerek bu rakamları daha da yukarıya taşımak. Aydem Enerji olarak, üretim faaliyetlerinin yanı sıra elektrik üretimine katkı sağlayacak teknoloji ve yan sanayi de geliştiriyoruz. Bu doğrultuda güneş enerjisi üretimi için güneş paneli ve hücresi üretimi gerçekleştiriyoruz. Parla markamız Türkiye'nin ilk ve tek yerli güneş hücresi üretimini gerçekleştiriyor. Ülkemizde fotovoltaik temelli güneş enerjisi santrali ekipman ve ihtiyaçlarının geliştirilmesini, dış pazarlara ihraç edilmesi için gerekli altyapının oluşturulmasını amaçlıyoruz.

Parla hem panel ve hücre üretimi, hem de kurulum hizmetleriyle güneş sektöründe entegre bir fabrika şeklinde çalışarak; Türkiye ekonomisi için bu alanda yeni bir değer yaratıyor ve yüksek teknolojiyle üretim gerçekleştiriyoruz. Yerli sanayi zincirinin çok önemli halkalarından birisinin de teknoloji olduğunu düşünüyorum. Bu anlamda Parla markamız bugün ülkenin ilk yerli hücre üreticisi olarak, dışa bağımlılığın azalması, dövizin ülke içinde kalması, ülkemiz enerji sektörünün yerli ve milli teknolojilerle büyümesi noktasında çok büyük bir önem taşıyor.

Ülkemiz yerli ve milli enerji kaynaklarının oluşturulması konusunda çok önemli hamleler yapıyor. Biz de ülkemizin bu atılımlarına yatırımlarımızla destek olmaktan mutluluk duyuyoruz.

Fortune 500 Listesi Açıklandı!



Fortune Türkiye ve CRIF Türkiye'nin 2008 yılından bu yana birlikte gerçekleştirdiği ve Türkiye'nin en büyük 500 şirketinin listelendiği "Fortune 500 Türkiye Araştırması'nın 2019 sonuçları açıklandı. Türkiye'nin önde gelen Entegre enerji gruplarından Aydem Enerji Grubu olarak, 6 grup şirketimizle birlikte Fortune 500 sıralamasında bu yıl üst sıralara yükselmenin mutluluğuyla büyümeye devam ediyoruz.

Şirketlerin net satışları, ihracat ve karlılık oranlarının temel kriter alındığı araştırmada, Gediz Elektrik Perakende Şirketimizle 51. Aydem Elektrik Perakende Şirketimizle 69. sırada yer alarak büyümenin gururuyla varlığımızı sürdürüyoruz. Bu başarının elde edilmesinde büyük katkısı olan, ailemizin her bir üyesine özverili çalışmaları için teşekkür ederiz.



- ▲ 51. Gediz Elektrik Perakende
- ▲ 69. Aydem Elektrik Perakende
- ▲ 171. GDZ Elektrik Dağıtım
- ▲ 242. ADM Elektrik Dağıtım
- ▲ 282. Yatağan Termik Enerji
- ▲ 476. Aydem Yenilenebilir Enerji

Araştırma sonuçlarına göre, Fortune 500 Türkiye 2020 listesinde yer alan şirketlerin net satışlarının 2019 yılında, bir önceki yıla göre yüzde 14.9 oranında artarak 1.8 trilyon TL'ye yükseldiği, ancak; 2018 yılında net satışların bir önceki yıla göre yüzde 31.8 arttığı göz önüne alındığında geçen yıl satışlardaki artışın hız kestiği belirtilmiştir. 2019 yılında performansı en yüksek şirketler listesinde satış karlılığı en yüksek olan şirketlerin sıralaması yapıldı. Fortune 500 Türkiye 2020 listesinde performansı dikkat çeken şirketlerin sıralamasında birinci sırada Aydem Yenilenebilir Enerji yer aldı.

Satış Karlılığı En Yüksek Şirket Sıralamasında:



Fortune 500 Türkiye 2020 listesindeki şirketlerin toplam net kârı geçen seneye göre yüzde 44,5 oranında artarak 78.1 milyar TL'ye çıktığı, Esas Faaliyet Kâr Marjı ve Diğer Gelir/Gider dengesinin 2019 yılında bir önceki yıla oranla daraldığının gözlemlendiği açıklanmıştır. Bunun yanı sıra Finansman Giderlerinde gerçekleşen yüzde 22.72 oranındaki azalma ile net kâr marjında artış olduğu, döviz kurlarının görece istikrarlı olduğu, geçen yıl Fortune 500 Türkiye şirketlerinin net kâr artışının ana nedeninin ise geçen yıl faizlerde yaşanan hızlı düşüş olduğu vurgulanmıştır. Fortune 500 Türkiye şirketlerinin net satış karlılığı 2018 yılında yüzde 3,40 iken, 2019 yılında yüzde 4,28 seviyesine yükseldiği, 2018 yılında yüzde 10,07 olan özkaynak karlılığı ise 2019 yılında yüzde 11,73'e çıktığı belirtilmiştir.



Umut ÇAYNAK

Satış Direktörü

Perakende Ailemize öncelikle hoş geldiniz. Öncelikle neler hissediyorsunuz, kendinizden ve önceki tecrübelerinizden bahsedebilir misiniz?

Kariyerimde daha öncesinde Türkiye ve yurtdışında çok uluslu ve çok kültürlü şirketlerde satış ve iş geliştirme alanlarında ağırlıklı olarak görev aldım. Bunun yanı sıra büyük satış ekipleri yönetimi, güçlü gelir artışı ve maliyetlerin düşürülmesi, pazara giriş modelleme ve pazarlama alanlarında yönetsel düzeylerde çeşitli görevler üstlendim.

Çeşitli sektörlerde edindiğim 15 yıllık deneyimimle katılmış olduğum Aydem Perakende Ailesinde, satış yönetiminin başında görevimi sürdüreceğim olmaktan mutluluk duyuyorum

İletişime önem verdiğinizi ve liderlik yönünüzün ağır bastığını biliyoruz. Bu konuyu biraz sizden dinleyebilir miyiz?

Stratejik yön belirleme, değişim yönetimi konularında daha önce farklı şirketlerde deneyim kazanma fırsatım oldu. Aydem Perakende şirketinde de bu deneyimlerimi kullanmak istiyorum. Satış ekipleri olarak mevcut işimizi büyütme odaklı, müşterilerimizi merkeze koyan bir anlayışın olması, sunduğumuz avantajlı elektrik hizmetinin bu anlayışla müşterilerimize ulaştırılması benim için önemli olacak.

Yeni satış döneminde neler gerçekleştirmeyi planlıyorsunuz?

Satış Ekibi olarak yeni dönemde ana hedeflerimiz; görevli tedarik şirketi olduğumuz bölgelerde liderlik pozisyonumuzu daha da güçlendirmek ve tüm Türkiye çapında daha fazla müşteriye hizmet götürerek, büyümek olacak.

Bunun için satış ekibimize ve pazarda doğru stratejiler ile farklılaşmaya özel önem vereceğiz. Satış ekibimizi yetkinlik bazlı en ileri noktaya taşımak, pazarı ve rekabeti daha derinlikli olarak anlayıp, analiz etmek; bu paralelde müşterilerimize de kendilerine özel çözüm önerilerimizi sunmak yol haritamız olacaktır.

Aydem Perakende'yi yorumlamanızı istesek neler söylemek isterdiniz?

Aydem Perakende olarak büyük bir aileyiz. Aydın, Denizli, Muğla, İzmir ve Manisa illerinde görevli tedarik şirketi olarak yaklaşık 5 milyon müşteriye hizmet veriyoruz. Bu hizmetimizin yanı sıra ikili anlaşma yoluyla tüm Türkiye'de ve faaliyet gösterdiğimiz illerde müşterilerimize avantajlı elektrik hizmeti sağlamaya devam ediyoruz. Elektrik sektöründe serbest piyasanın gelişmesi ve ön görülebilir piyasa koşullarının daha da güçlenmesiyle birlikte, daha fazla müşterimize avantajlı elektrik hizmeti götürmeyi ve uygun çözümler üretmeyi amaçlıyoruz. Her zaman bu görev ve sorumluluk bilinciyle ve tüm enerjimizle, müşterilerimize avantaj sağlamaya devam edeceğiz.



Türkiye Noterler Birliği'ne Bağlı Noterlik Dairelerine Özel 12 Ay Sabit Fiyatlı ve İndirimli Elektrik

Türkiye Noterler Birliği (TNB) ile noterlik dairelerini kapsayan bir iş birliğine imza attık. Bu iş birliği uyarınca, TNB'ye bağlı noterlik daireleri fiyat artışlarından etkilenmeden 12 ay sabit birim bedelli ve indirimli elektrik kullanma fırsatı sunuyoruz.

Kampanya Şartları:

- Kampanyadan, elektrik faturası aylık ortalama 110 TL ve üzeri olan noterlik daireleri yararlanabilecektir.
- TNB'ye bağlı noterlik dairelerine sunulan sabit birim bedelli aktif enerji bedeli 12 ay boyunca uygulanacaktır.
- Müşteriden son 12 aylık kullanımının en yüksek 1 aylık fatura bedeli tutarında güvence bedeli alınacak ve bu bedel müşterinin faturasına yansıtılacaktır.
- Kampanyadan yararlanmak isteyen noterlik daireleri, 0 (232) 388 87 00 numaralı iletişim merkezimizi arayabilirler veya aşığıdaki başvuru formunu doldurabilirler.
- Kampanyaya başvuru 30.09.2020 tarihine kadar yapılabilecektir.

* Bu kampanya ticarethane abone grubu için geçerlidir.

* Kampanya Türkiye genelinde geçerlidir.

Başvuru Formu İçin [Tıklayınız!](#)



Yönetim MİM Ziyaretleri ile Sahanın Sesini Dinliyor!

Aydem Perakende yöneticileri, müşterilerini dinlemek, sahada bulunan çalışma arkadaşlarının her zaman yanında olduğunu hissettirmek için Temmuz ayında Müşteri İlişkileri Merkezlerine ziyaretlere başladı. Genel Müdürümüz Çağdaş Demirağ'ın katılımıyla gerçekleşen saha ziyaretlerinin Ağustos ayında da devam etmesi planlanıyor.

Tüm üst düzey yöneticilerin katıldığı ziyaret programıyla İzmir, Manisa, Denizli, Aydın ve Muğla bölgelerinde bulunan 65'in üstünde Müşteri İlişkileri Merkezleri ziyaret edilmiş olacak. Bu ziyaretler sayesinde toplamda 500'ün üstünde sahadaki gücümüz olan ekiple bir araya gelinecek.

Hizmet kalitesine her zaman önem veren bir şirket olarak, gelişim alanlarımızı gözlemliyor ve sunduğumuz kaliteli hizmetlerimizi sürdürülebilir kılmak için müşterilerimizi dinliyor, talep ve geri bildirimlerini alıyoruz. Alınması gereken tüm aksiyonları tespit ederek yakından takip ediyoruz. Sahada olmanın gücüne, sahayı dinlemenin gücüne her zaman inanıyoruz.

Hayat için enerji sloganıyla çıktığımız bu yolda, tüm enerjimizle her zaman sahanın sesini dinlemeye devam edeceğiz.

**Ekin TİTREK ÖZCAN**

Müşteri Deneyimi Yöneticisi

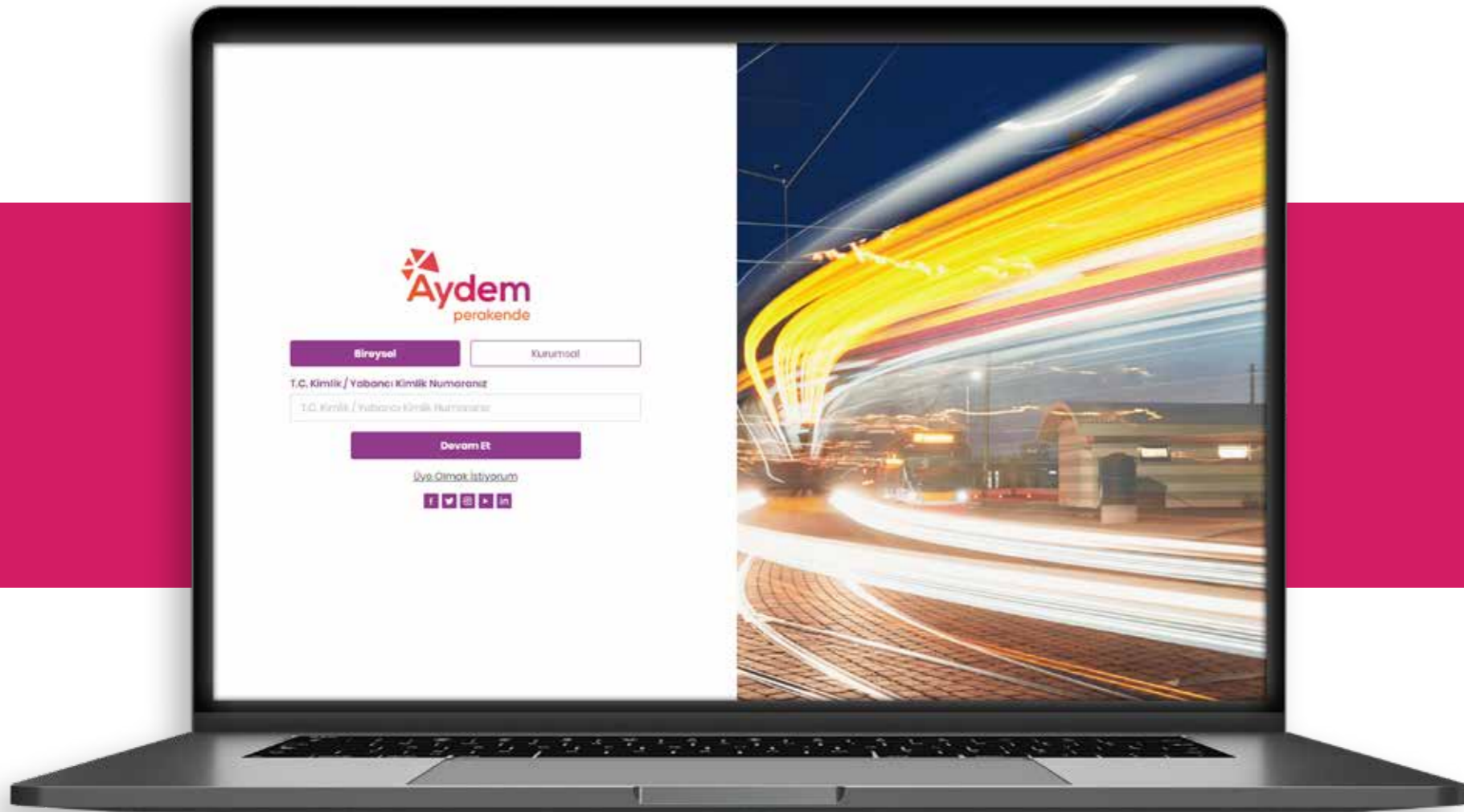
İletişim Merkezi ile Her Zaman Yanınızdayız!

Müşterilerimizin tüm soruları için bize ulaşabileceklerini ve sorunlarının çözülebileceğini bilmeleri bizim için çok önemli. Aydem Perakende olarak müşterilerimize her zaman yanlarında olduğumuzu hissettirebilmek için öne çıkan temas noktamız olan İletişim Merkezimizin yüksek kalitede, kesintisiz hizmet vermesini oldukça önemsiyoruz.

Bu zorlu pandemi döneminde, kesintisiz hizmet sağlayabilmek için İletişim Merkezi çalışanlarının sağlığını ön planda tutularak, hızlıca tüm İletişim Merkezi ekibi evlere taşındı. İletişimin daha da önem kazandığı bu dönemde, çalışanların sağlığı kadar müşterilerimizin de her zaman yanında olabilmek bizim önem verdiğimiz bir konuydu. İletişim Merkezi müşteri temsilcilerimizin eğitim süreçleri bile aksamadan online olarak devam etti. ISO sertifikasyonlarımızın yenilenme süreçleri tamamlandı.

Tüm bu süreçte, İletişim Merkezi hizmetleri ile ilgili süreçlerimizin devamlılığını sağlarken; müşterilerimizi yormadan, onları fiziksel lokasyonlara getirmeden sunabileceğimiz ek hizmetleri de hızlıca hayata geçirdik. Pandemi döneminde daha da fazla zorlaşan ev taşıma süreci içinde olan müşterilerimizin en azından abonelik ve tahliye süreçlerini kolaylaştırmak istedik. İletişim Merkezimiz yalnızca bir telefonla, 9.462 müşterimizin aboneliklerinin yapılmasında, 6.028 müşterimizin ise bir önceki kullanım yerlerinin tahliye edilmesinde destek olarak gerekli süreçleri yürüttü. Müşterilerimizin kolaylıkla ulaşabileceği, soruları için gerekli desteği hızlıca alabileceği İletişim Merkezimiz 7/24 müşterilerimizin yanında olmaya devam edecek.





Online İşlemlere Yoğun İlgil!

Aydem Perakende ailesi olarak, her zaman olduğu gibi müşterilerimizin dijital dünyada da yanındayız. Sunduğumuz hizmetlere erişim kolaylığı sağlamak, daha hızlı ve kaliteli hizmet sunabilmek için Online İşlemler üzerinden yapılabilecek işlemleri dijital ortamda sunmaya devam ediyoruz.

Müşterilerimiz Online İşlemler üzerinden hızlı bir şekilde borç sorgulama yapabilir ve fatura ödemelerini online ödeme üzerinden gerçekleştirebiliyorlar. Enerji kullarılarına ait tüketim raporlarını inceleyebilir, e-arşiv faturalarını sistem üzerinden görüntüleyebilir ve fatura bildirim tercihlerinde değişiklik yapabiliyorlar.

Ek olarak Müşteri İlişkileri Merkezlerinin adres ve konum bilgilerini kolayca görüntüleyebilir, şubelere gitmeden önce randevu alarak sıra beklemeden işlemlerini yapabiliyorlar. Öneri, talep ve şikâyetlerini sistem üzerinden kolaylıkla bizimle paylaşabiliyor ve daha fazlasını Online İşlemler üzerinden gerçekleştirebiliyorlar.

Pandemi süreciyle birlikte fiziksel kanalların yerini dijital kanalların almaya devam ettiği bu dönemde müşterilerimiz Online İşlemler sayfamızda birçok işlemi kolaylıkla gerçekleştirdi. Mart 2020 tarihi itibarıyla Online İşlemler **üye sayımızda %20'lik artış oranı**, bu durumun en önemli göstergesi oldu.

Mevcut Online Ödeme kanallarımıza, Nisan ayında Hızlı Fatura Ödeme kanalımızın da eklenmesiyle müşterilerimiz fatura ödemelerini çok daha hızlı ve pratik şekilde yapabilme imkânı buldu. Müşterilerimize tek çekim ödemelerinin yanında **9 aya varan taksit imkânı** sağlayan online ödeme sistemimizin tahsilat oranlarında da yine Mart ayından bu zamana kadar **%500'lük bir artış** gözlemlendi.



ENERJİ SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİNİN SESİ

19. Pisano Müşteri Deneyimi Buluşması

9 Haziran 2020 tarihinde "Enerji Sektöründe Müşterinin Sesi" konulu 19. Pisano Müşteri Deneyimi Buluşması Webinarı'nda, Müşteri Deneyimi Yöneticimiz Ekin Titrek Özcan konuşmacı olarak yer aldı.

Sektörden çeşitli katılımcıların yer aldığı panelde, elektrik sektöründe müşteriye dokunan hizmetleri iyileştirmek için yapılan teknolojik gelişmeler ve pandemi döneminin etkileri çerçevesinde konuşmalar yapıldı. Müşteri memnuniyet çalışmalarının vurgulandığı panelde, çalışan deneyimine de değinildi.

Memnuniyet çalışmaları kapsamında, Aydem'in yürüttüğü yolculuk çalışmalarının öneminden bahsedildi. Tüm müşteri yolculukları tasarlanırken, kanal bazlı değil, süreç bazlı bir bakış açısı içinde olduğumuz noktasına vurgu yapıldı. En yoğun temasın gerçekleştirildiği çağrı merkezi kanalının, tüm kanallardaki etkileşimi görebilecek bir yerde konumlandırıldığına ve deneyimin bu yönde tasarlandığına dikkat çekildi.

Müşteri memnuniyeti konusundaki hassasiyetimiz ve pandemi döneminde hızlıca aldığımız aksiyonlar ön plana çıkartıldı. Müşterimizi evlerinden çıkartmadan, telefon ile abonelik ve tahliye işlemlerini tamamlayabilmesi ile ilgili geliştirmeden bahsedildi. Buna ek olarak hızlıca dijitalleşen dünyaya herkesin ayak uydurabilmesi için kolay fatura ödeme seçeneklerinin Aydem müşterilerine sunulduğu panelde paylaşıldı.



Didim Turizm Derneği Enerjisini Bizden Alıyor!

Didim Turizm Derneği (DİTUR) ile avantajlı elektrik protokolü imzalandık. İmza törenine, Didim Turizm Derneği Başkanı Mustafa Şentürk, Derneğin Genel Sekreteri Talip Özen ve Kurumsal Satış Uzmanımız Cemal Ağan katıldı. İş birliği kapsamında Didim Turizm Derneği üyesi 68 işletme, avantajlı elektrik fırsatımızdan faydalanacak.



DÜNYA VE TÜRKİYE EKONOMİSİNDEKİ SON GELİŞMELER

STRATEJİ VE YATIRIM DANIŞMANI
VAHAP TAŞTAN

“Dünya ve Türkiye Ekonomisindeki Son Gelişmeler”

19 Haziran'da “Dünya ve Türkiye Ekonomisindeki Son Gelişmeler” konusuyla Strateji ve Yatırım Danışmanı Vahap Taştan'ın konuk olduğu söyleşide güncel piyasa koşulları ve gelişmeler konuşuldu.

Küçük hesapların büyük karlılıkları barındırabileceği, güncel piyasa koşulları ve gerçekleşen gelişmelerle birlikte hangi yatırımlara yönelmenin fayda sağlayacağı, piyasalar hakkında genel portföyün nasıl oluşturulması gerektiği ve daha birçok konunun yer aldığı etkinlikte bir araya geldik.

Pandemi döneminde farklı alanlarda gerçekleşen online etkinlikler Aydem Perakende ve Gediz Perakende çalışanları tarafından olumlu dönüşler almaya ve ilgi görmeye devam ediyor.

Pandemi Sürecinde Elektrik Tüketimi

Umut EKİZTEPE
Enerji Ticaret Direktörü



Pandemi Sürecinde Elektrik Tüketimi Koronavirüs salgını nedeniyle durma noktasına gelen sanayide çarklar yeniden dönmeye başladı. Mevsim sıcaklıklarının artması sektörleri hareketlendirdi ve Türkiye’de elektrik tüketimi geçtiğimiz ayların zirvesini gördü.

Son iki ayın rakamlarına bakıldığında bu ayki enerji tüketim miktarı ile ilgili ne düşünüyorsunuz?

Pandemi etkisiyle ekonomideki daralmaya bağlı olarak geçen nisan ve mayıs aylarında dip seviyelere inen elektrik tüketimi, haziran ayı ile birlikte yeniden yükselişe geçti. TEİAŞ verilerine göre Türkiye'nin 1 Temmuz 2020 tarihinde günlük elektrik tüketimi 860 bin 565 MWh oldu. En son 19 Mart tarihinde tüketim 860 bin 905 MWh olarak kaydedilmişti. Toplam elektrik tüketiminin temmuzun ilk yarısında geldiği seviye, ekonominin salgın döneminde yaşanan duraklama ve küçülmenin ardından olağan seyrine girmeye başladığını göstermesi bakımından önem taşıyor. Yani, ekonominin önemli endekslerinden enerji tüketiminde normal seviyelere geldiğimizi ifade ediyor.

2019’un aynı ayları ile kıyaslandığında elektrik tüketiminde nasıl bir tablo oluşuyor?

Türkiye’de 2019 yılında en yüksek aylık elektrik tüketimi Temmuz ayında gerçekleşmiş ve toplam tüketim miktarı 27 milyar 380 milyon kWh olmuştu. Bu yılın gerçekleşen tüketim miktarlarına bakılırsa ilk 6 ayı içerisinde Ocak ayı 26 milyar 173 milyon 615 kWh tüketim ile birinci sırada yer alıyor.

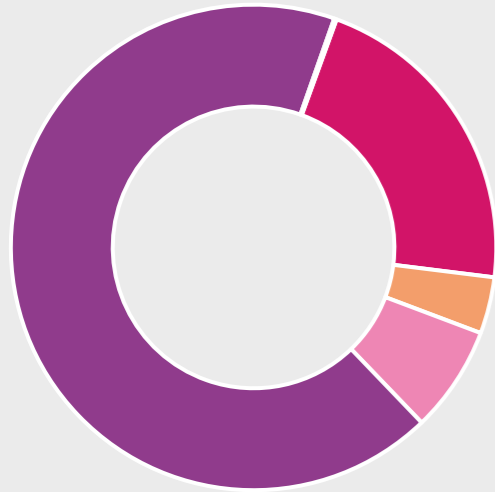
Aralık 2019’da Çin’de başlayan ve tüm dünyaya yayılan yeni tip korona virüs salgını tüm dünyada

hayatın her alanında önemli değişikliklere yol açtı. Gündelik hayattaki çoğu alışkanlığı değiştiren, yeni alışkanlıklar ve kurallar getiren salgın, ekonomide de dengelerin bozulmasını beraberinde getirmişti. Küresel ekonomik büyüme beklentilerinin yerini, sert düşüş tahminleri almış, bütün ülkeler krizin sosyal depremlere yol açmaması, en azından bunların kontrol edilebilir seviyelerde kalabilmesi için finansal paketler açıklamıştı. Sosyal hayatta kontrollü normalleşme ekonomide de etkini hissettirmeye başladı. Bunlar rakamlara da yansıyor. Elektrik tüketimi de ekonomideki toparlanmanın yansıdığını en önemli göstergelerden biri oldu. Ocak, şubat ve hatta Türkiye’de ilk korona virüs vakasının tespit edildiği mart ayında geçtiğimiz yıla göre ciddi artışlar göstermesine rağmen elektrik nisan ve mayıs aylarında çok ciddi gerileme yaşanmıştı.

Elektrik tüketiminde normalleşme başladı diyebilir miyiz?

Evet. Enerji Piyasaları İşletme Anonim Şirketi (EPIAŞ) Şeffaflık Platformu’ndan derlenen verilere göre Türkiye’de temmuz ayının ilk iki haftasında toplam 12 milyar 263 milyon 199 bin kilovatsaat (kWh) elektrik tüketildi. Geline seviye ekonomideki canlanmayı ortaya koyması açısından anlamlı olmuştur.

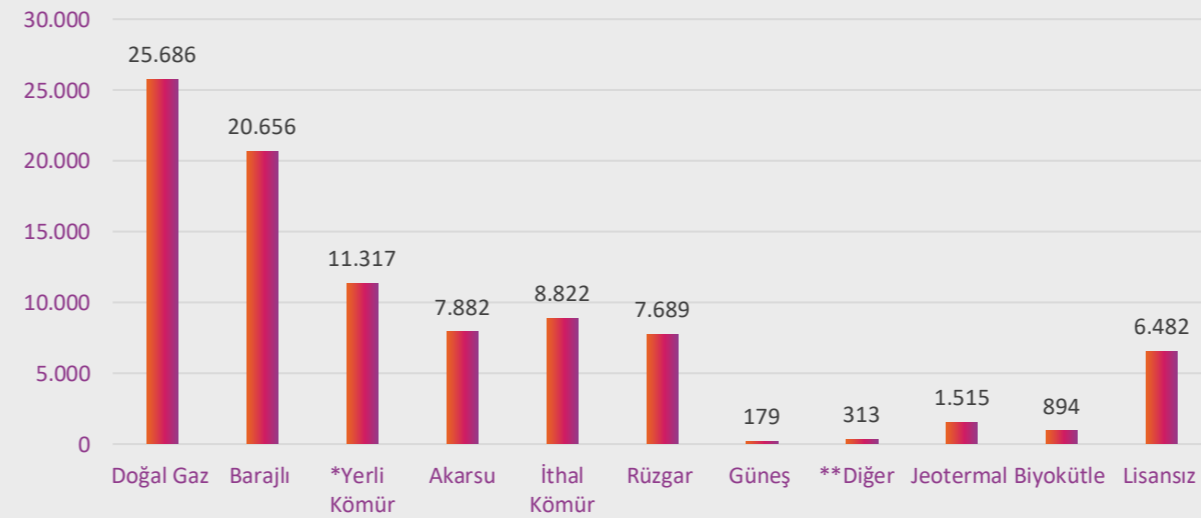
Kuruluş Türüne Göre



21,42%	EÜAŞ Santralleri
3,77%	İşletme Hakkı Devredilen Santraller
7,09%	Lisanssız Santraller
67,56%	Serbest Üretim Şirketi Santralleri
0,16%	Yap İşlet Devret Santralleri

Haziran 2020 ayı itibariyle kuruluş türü bazında incelendiğinde, toplam kurulu güç içerisinde en yüksek Serbest Üretim Şirketleri olmuştur.

Kaynak Türüne Göre

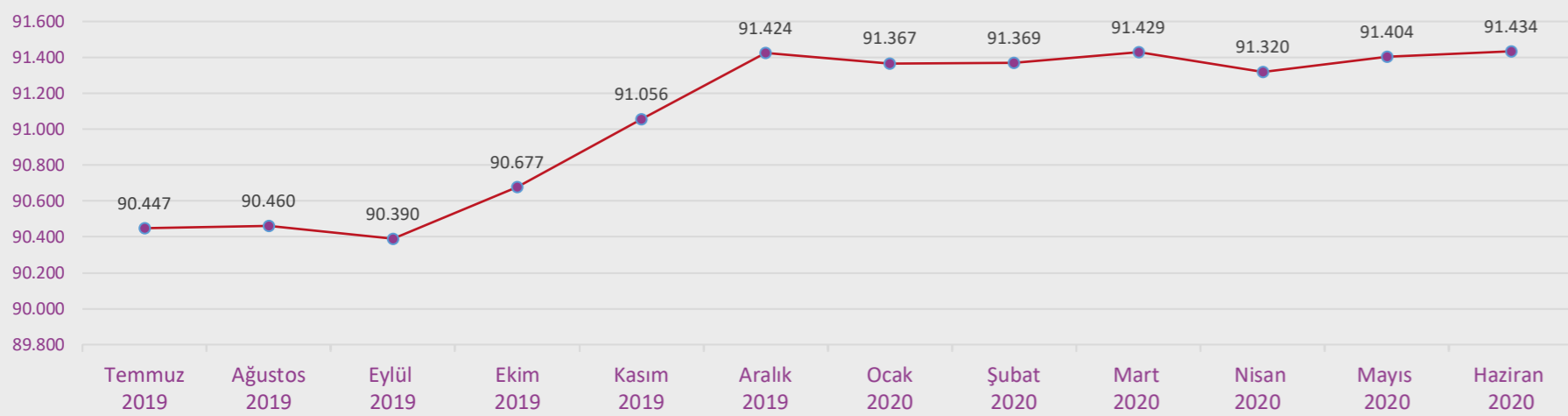


Haziran 2020 ayı itibariyle kaynak türü bazında incelendiğinde, toplam kurulu güç içerisinde en büyük pay %28,09 ile doğalgaz santrallerindedir. Toplam kurulu güç içerisinde termik santrallerin oranı %51,89 iken, yenilenebilir santrallerin oranı ise, %48,11 olarak gerçekleşmiştir.

* Yerli Kömür: Linyit, Asfaltit, Taş Kömür
** Diğer: Fuel Oil, Nafta, LNG

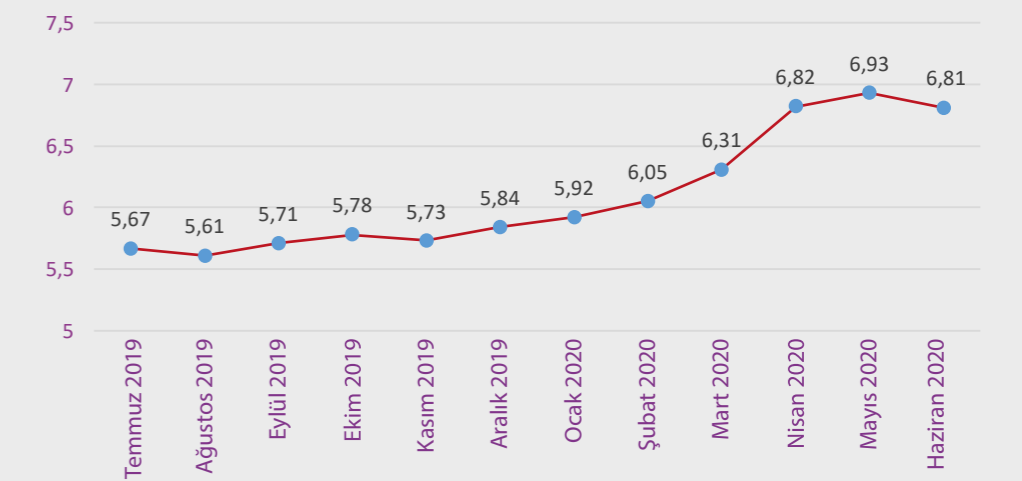
Aylara Göre Değişim

Haziran 2020 ayı itibariyle toplam kurulu güç 91.434 MW olarak gerçekleşmiştir. Haziran 2020 ayında Mayıs 2020 ayına göre 30 MW artış, Haziran 2019 ayına göre ise, 1.730 MW'lık artış gerçekleşmiştir.



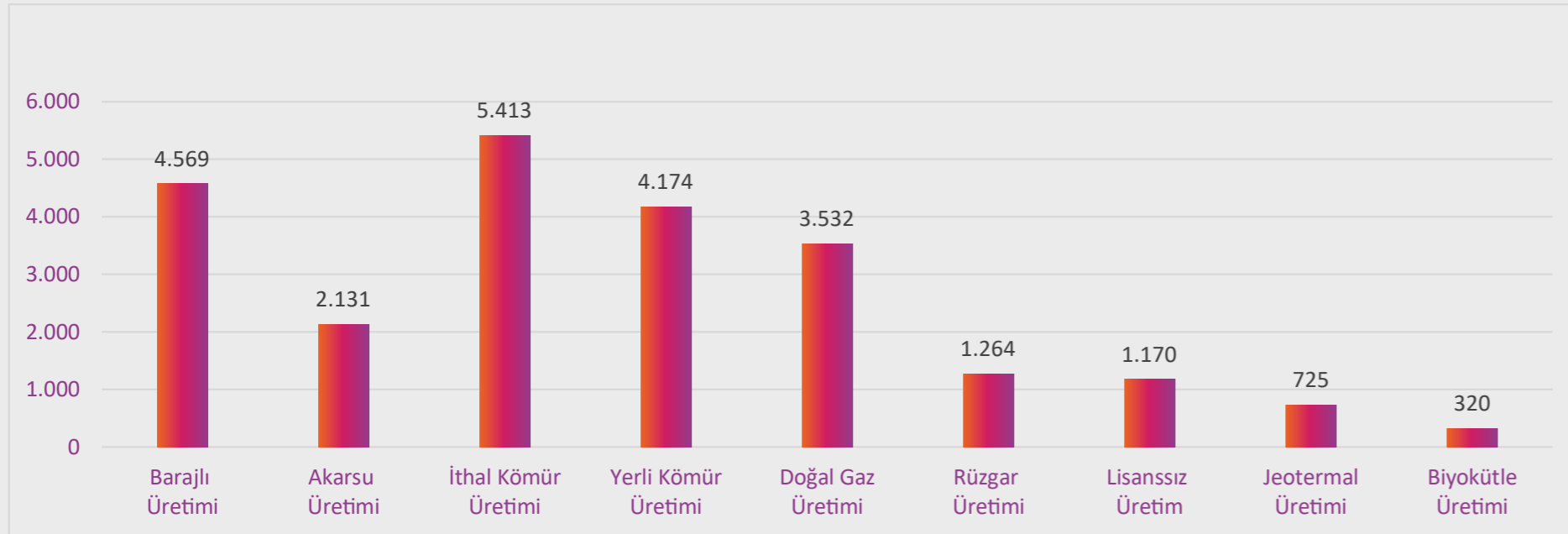
Dolar Kuru

Amerikan dolarının Haziran 2020 ayı ortalaması 6,81\$/TL'dir. Son olarak 30 Haziran 2020 tarihinde kur 6,8432 \$/TL olarak kapanmıştır.



Elektrik Üretimi

Kaynak Türüne Göre Elektrik Üretim (MWh)

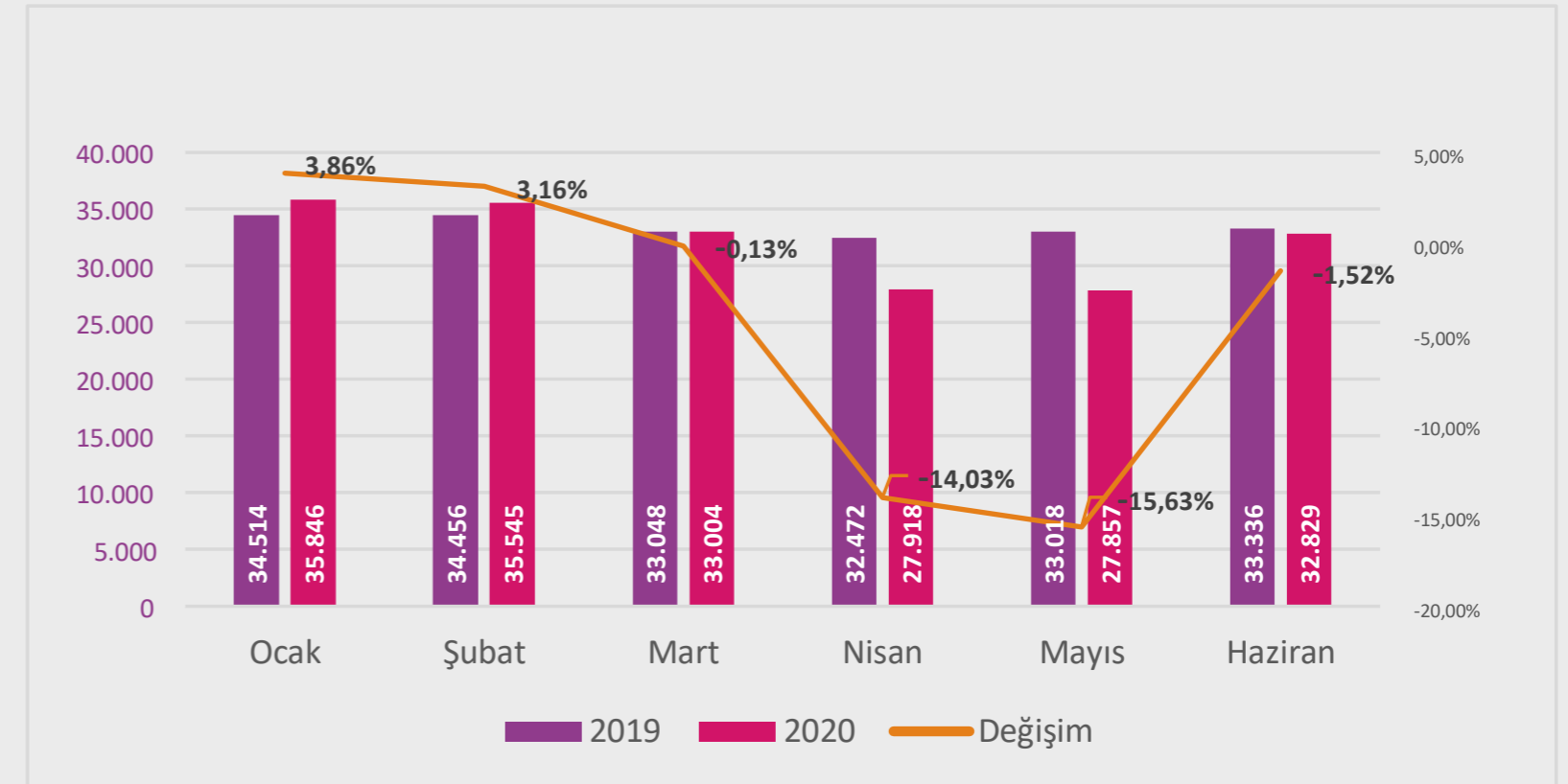


Haziran 2020 ayında üretim miktarı 23.637 GWh olarak gerçekleşmektedir. Haziran 2020 ayında gerçekleşen üretimlerde doğalgaz santralleri %14,94, ithal kömür santralleri %22,90, yerli kömür %17,66, barajlı %19,33, rüzgar %5,35, akarsu %9,01 ve lisansız %4,95 olarak gerçekleşmiştir.

Haziran 2020 ayında toplam üretim içerisinde yenilenebilir kaynaklı santrallerin oranı %43,06 olarak gerçekleşmiştir.

Elektrik Tüketimi

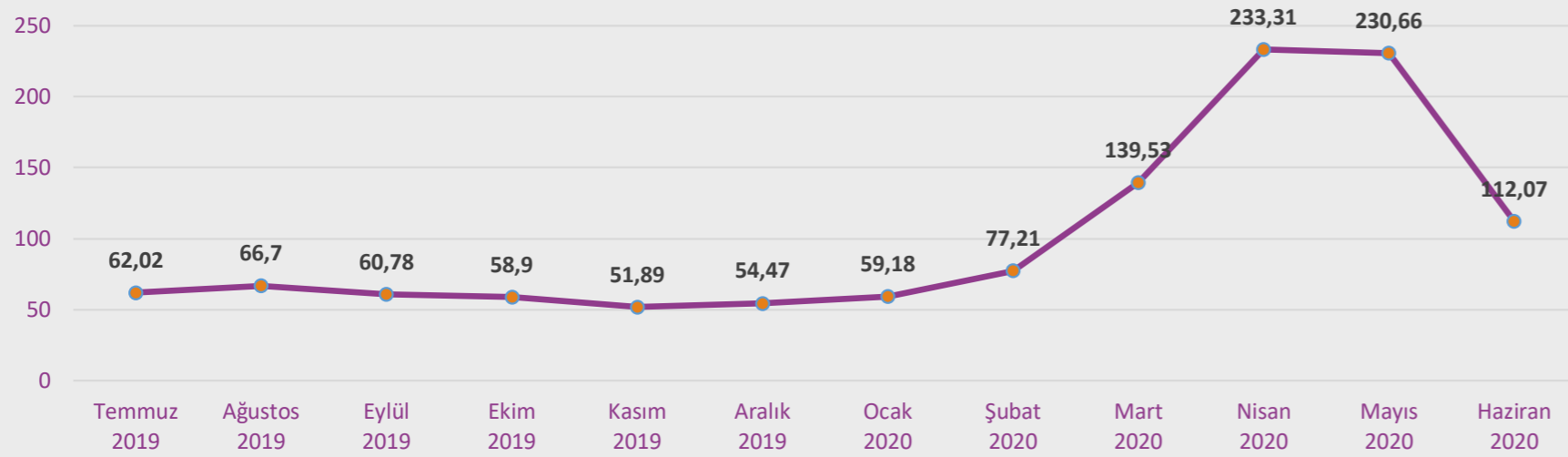
Saatlik Ortalama Yük Miktarı (MWh)



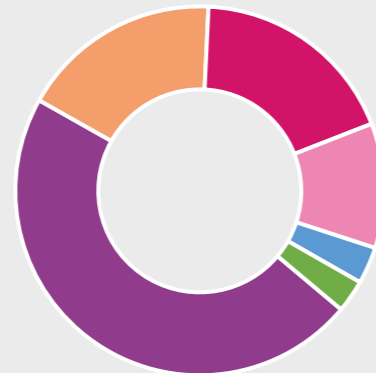
Haziran 2020 ayı ile Haziran 2019 ayı arasındaki saatlik ortalama yük miktarı değişimi %1,52 düşüşle gerçekleşmiştir. Haziran 2020 ayı ile Mayıs 2020 ayı arasındaki saatlik ortalama yük miktarı değişimi %17,85 artışla gerçekleşmiştir.

YEKDEM

Birim Maliyeti



Kaynak Tipine Göre YEKDEM Üretimi (GWh)



Kuruluş Türüne Göre

47,06%	Hidrolik
17,58%	Rüzgar
18,32%	Lisanssız
10,94%	Jeotermal
3,24%	Diğer
2,86%	Biyokütle

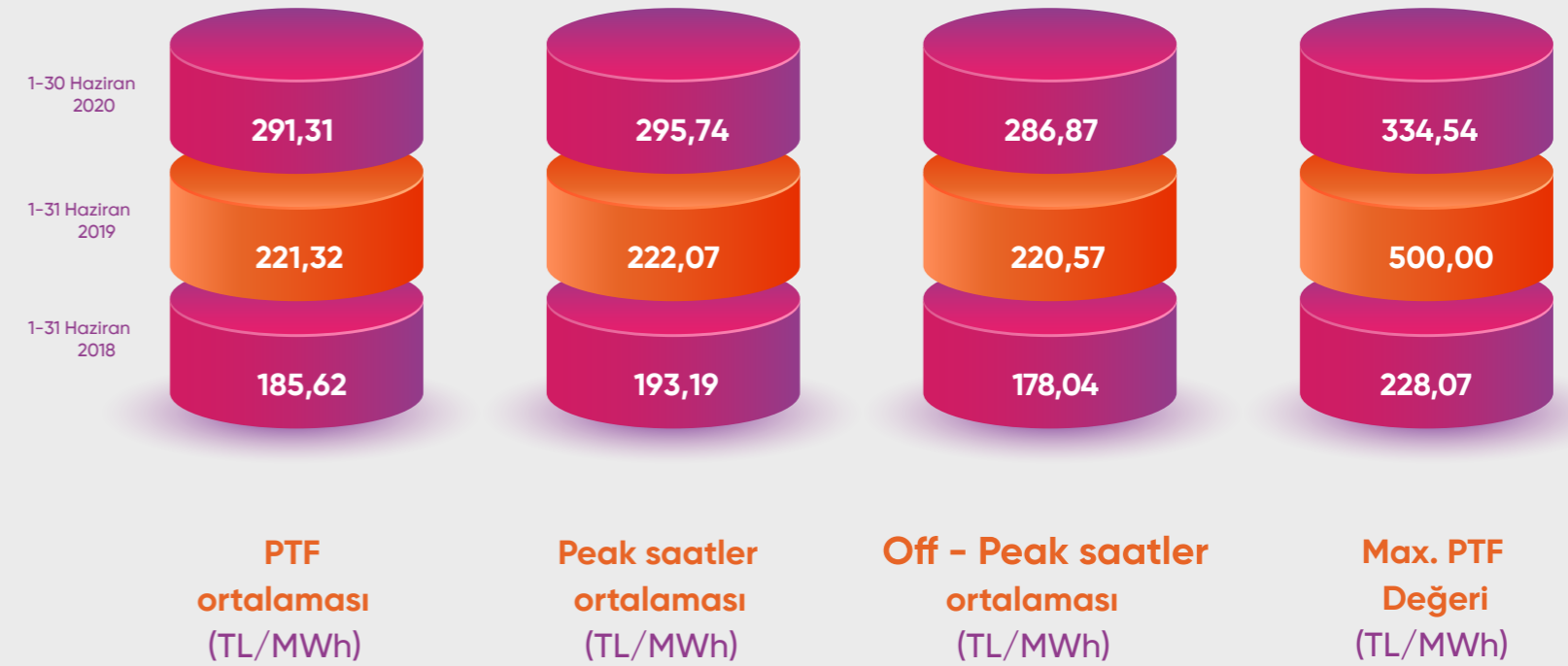
YEKDEM uygulaması kapsamında üreticiler kullandıkları kaynak türüne göre alım garantisinden yararlanmaktadırlar. Ayrıca yerli aksam desteği ile birlikte bu fiyata ek ödemelerde sağlanmaktadır.

2020 yılı Haziran ayında YEKDEM uygulaması kapsamındaki kurulu güç miktarı 27.565,09 MW'dır.

PTF

Birim Maliyeti

PTF (TL/MWh) 01-31 Mayıs 2020



(PTF) Gün Öncesi Piyasası Fiyatı : Nihai piyasa takas fiyatı

Enerji Piyasası ile ilgili güncel bilgilendirme ve haberlere ilgili linklerden ulaşabilirsiniz.



Elektrik
Piyasası
Bültenleri

Tıklayın!



EPIAŞ
Şeffaflık
Platformu

Tıklayın!



Aylık
Sektör
Raporları

Tıklayın!



EPDK
Duyuruları

Tıklayın!



Enerji
Sözlüğü

Tıklayın!



Aylık **Bülten** Yayınları

