

Aydem Perakende  
**e-Bülten**

Şubat  
2021



Çağrı Merkezi  
0850 800 0 186

 **Aydem**  
perakende

 **Gediz**  
perakende

## Değerli Okuyucularımız,

Enerji sektörünü araştırmak ve sektörün gündemini takip etmek isteyenler için vazgeçilmez bir kaynak haline gelen Aydem Perakende e-Bülten'in Şubat 2021 sayısı ile karşınızdayız. Aydem ve Gediz Perakende olarak bu ay yaptığımız çalışmalar neticesinde 'Great Place to Work' sertifikası almanın mutluluğunu yaşıyoruz.

Aydem ve Gediz Perakende olarak bu ay yaptığımız çalışmalar neticesinde "Kalite Yönetim Sistemi" belgeleri ile hizmet kalitemizi tescilledik. Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitemizi her geçen gün yükseltmeye devam edeceğiz.

### 'Great Place to Work' sertifikası Aldığımız için Gururluyuz!

Sahip olduğumuz çalışma kriterleriyle insan kaynağına ve yenilikçi kurumsal uygulamalarımıza yaptığımız yatırımlarla, 'Great Place to Work' sertifikası almaya hak kazandık.

60'tan fazla ülkede iş yeri kültürü ve çalışan memnuniyeti konusunda hizmet veren Great Place to Work Enstitüsü'nün yürüttüğü programa katılarak sertifika almaya hak kazandık. Great Place to Work Türkiye, şirketlerin kurum kültürü inşa etme ve geliştirmeleri konusunda 30 yıla dayanan tecrübesiyle yaptığı araştırmalar sonucunda Great Place to Work Sertifikasını, şirket içerisinde güven kültürünü sağlamlaştırmış ve çalışanları tarafından başarılı bulunan şirketlere veriliyor. Çalışanlarımızdan aldığımız güç ve enerjiyle 'Harika Bir İş Yeri' olmayı sürdüreceğiz.

### Şirketlerimiz "Kalite Yönetim Sistemi" belgeleri almaya hak kazandı

Aydem ve Gediz Perakende olarak, Kalite Yönetim Sistemleri belgelendirme çalışmaları kapsamında; ISO 9001 kalite yönetim sistemi, ISO 10002 müşteri memnuniyet yönetim sistemi ve ISO 18295-2 müşteri iletişim merkezleri sistemi alanlarında üç yeni belge almaya hak kazandık. Şirketlerimiz, Ulusal Sistem Belgelendirme Hizmetleri (USB) şirketinin gerçekleştirdiği bağımsız denetimler kapsamında verilen belgelerle, müşteri memnuniyetine verdiğimiz önemi ve hizmet kalitemizi tescillemiş bulunuyoruz.

### Hizmet noktalarımızda "MİM Şarj İstasyonu" projemizle farklı bir müşteri deneyimi yaşatacağız

Ana işimiz elektrik satışının dışında bu yıl önemli adımlardan bir tanesi de "MİM Şarj İstasyonu" projemiz olacak. Projemiz hakkında detaylı bilgilere e-Bültenimizden ulaşabilirsiniz.

### Aydem Perakende Mobil MİM Hayatınızı Kolaylaştırıyor!

Hizmet ağıımızı genişletmek ve güvenli fatura ödeme yapılabilmesini sağlamak amacıyla geliştirdiğimiz Aydem Perakende Mobil Müşteri İlişkileri Merkezi (MİM) aracımız hizmete devam etmektedir. Aydem Perakende Mobil MİM ile ilgili detaylı bilgilere e-Bültenimizden ulaşabilirsiniz.

### Gülin SONTUNA Pazarlama ve İş Geliřtirme Direktörü



Great  
Place  
To  
Work®

Certified  
FEBRUARY  
2021 - 2022  
TURKEY™

# 'Great Place to Work Sertifikası' Aldığımız için Gururluyuz!

Şubat  
2021 | Aydem Perakende  
e-Bülten

Çalışanlarımızdan aldığımız güç ve enerjiyle  
"Harika Bir İş Yeri" olmayı  
sürdüreceğiz.



 **Aydem**  
perakende

 **Gediz**  
perakende

Hayat için  
enerji





## Yönetim Sistemlerinde 3 Yeni Kalite Belgesiyle Hizmet Çıtamızı Yükselttik!

Aydem ve Gediz Perakende, Ulusal Sistem Belgelendirme Hizmetleri (USB) şirketinin gerçekleştirdiği bağımsız denetimler kapsamında verilen belgelerle, müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini tescillenmenin gururunu yaşıyor.

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi Belgesi
- ISO 18295-2 Müşteri İletişim Merkezleri Sistemi Belgesi

## Müşteri Deneyimi Köşesi



Müşteri Deneyimi Yöneticimiz **Ekin TİTREK ÖZCAN**'a sorduk:

Yüz yüze temasın minimuma indiği pandemi döneminde müşterilerle "insani" bir iletişimin nasıl sağlanacağına inanıyorsunuz? Bu yöntemlerle ilgili çalışmalarınız nelerdir? Bu konu ile ilgili olarak 2021 ajandanızda nasıl bir yol haritası var?

Kurumlar insan faktörünü çıkartarak dijitalleşmeye başladığı zaman, genelde müşteriler için kullanımı zor, beklentilerine uymayan çalışmalar çıkıyor. Bu temas pandemi ile git gide azaldığından, insani temas noktasının atlanmaması için ekstra gayret gerekiyor. Bu noktada Aydem Perakende olarak, iş körlüğünü ortadan kaldırmak ve müşteri ihtiyaçlarını içselleştirebilmek için yaratıcı düşünceleri ortaya çıkartmaya çalışıyoruz. Çeşitli ekiplerle bir araya gelerek, çözüm üretmek yerine, müşteri ihtiyaçlarını konuştuğumuz beyin fırtınası çalışmaları yapıyoruz. Yeni fikirler üretmeye, daha önce denenmemiş olan çözümleri bulmaya çalışıyoruz.

Müşteri deneyimini yönetirken karşılaşılan en çetin konulardan biri farklı müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini yönetebilmek. Hizmet verdiğiniz sektörde de müşteri ihtiyaçları ve beklentileri oldukça farklılık gösteriyor. Farklılaşan müşteri beklentilerini nasıl tespit ediyor ve yönetiyorsunuz?

Enerji sektöründe müşteri ile temas genelde müşterinin deneyimi olumsuz bir noktadayken oluyor. Bu sebeple, ihtiyaç ve beklentileri hızlı anlamak ve deneyimi olumlu yöne çevirmek için kısıtlı bir vakit oluyor. Bu sebeple müşterilerin sesini dinlemek, tüm temas noktalarındaki etkileşimleri ölçümlüyor ve müşterilerimizin geri bildirimlerini hassasiyetle inceleyerek gelişim noktalarındaki açıkları hızlıca kapatmaya çalışıyoruz. Yolculuk ve kanal bazlı temas noktalarında ölçümler yapmak, aksayan noktaların analizini yapmak için oldukça yararlı oluyor.

**Hizmet noktalarımızda yenilikçi çözümlerle farklı bir müşteri deneyimleri yaşatmaya devam ediyoruz.**

Ana işimiz elektrik satışının dışında bu yıl önemli adımlardan bir tanesi de "MİM Şarj İstasyonu" projemiz olacak. Aydem Perakende olarak tüm stratejimizi küresel enerji trendleri ve ülkemizdeki yerel dinamikleri göz önünde bulundurarak şekillendiriyoruz. "MİM Şarj İstasyonu" projemizle müşterilerimize telefonlarını şarj etme imkânı sunacağız.

Müşterilerimiz, hizmet noktalarımızdaki dikkat çekici tasarımlarla giydirdiğimiz şarjmatiklerimizle cep telefonlarını ücretsiz şarj edebilecekler. Pilot olarak İzmir'deki 3 müşteri ilişkileri merkezlerimizde başlattığımız projede teknolojiyi ve sürdürülebilirliği müşteri deneyiminin odağına alan müşteri çözümlerimizle hizmet vermeye devam edeceğiz.



# Mobil MİM

Müşteri  
İlişkileri  
Merkezi

## Aydem Perakende Mobil MİM Hayatınızı Kolaylaştırıyor!

Aydem Mobil MİM, sadece yetkili bir vezne değil aynı zamanda bütün ihtiyaçlarınıza karşılık bulabileceğiniz ve memnuniyetinize öncelik veren mobil Müşteri İlişkileri Merkezi'dir.

Yetkili Aydem Mobil MİM aracı ile elektrik faturası ödeme işleminizi, makbuz karşılığında güvenli bir şekilde çok daha kolay, hızlı ve işlem bedeli ödemededen gerçekleştirebilirsiniz.

[Detaylı Bilgi](#)



Şubat  
2021

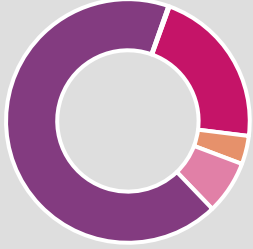
Aydem Perakende  
**e-Bülten**

# İşimizde Sevgi, Gücümüzde Enerji Var!

14 Şubat  
Sevgililer Günü  
Kutlu Olsun!



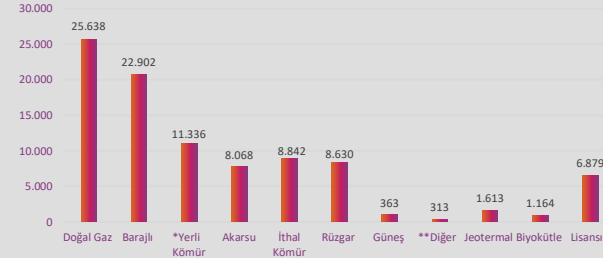
## Kuruluş Türüne Göre



22,37%	EÜAŞ Santralleri
2,95%	İşletme Hakkı Devredilen Santraller
7,18%	Lisanssız Santraller
67,34%	Serbest Üretim Şirketi Santralleri
0,15%	Yap İşlet Devret Santralleri

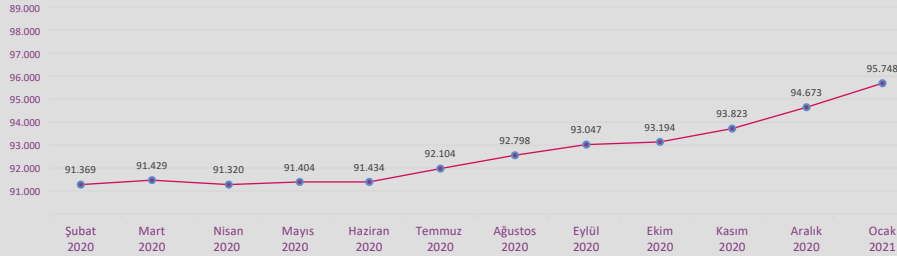
Ocak 2021 ayı itibarıyla kuruluş türü bazında incelendiğinde, toplam kurulu güç içerisinde en yüksek Serbest Üretim Şirketleri olmuştur.

## Kaynak Türüne Göre



Ocak 2021 ayı itibarıyla kaynak türü bazında incelendiğinde, toplam kurulu güç içerisinde en büyük pay %27 ile doğalgaz santrallerininidir. Toplam kurulu güç içerisindeki termik santrallerin oranı %50 iken, yenilenebilir santrallerin oranı ise, %50 olarak gerçekleşmiştir.

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

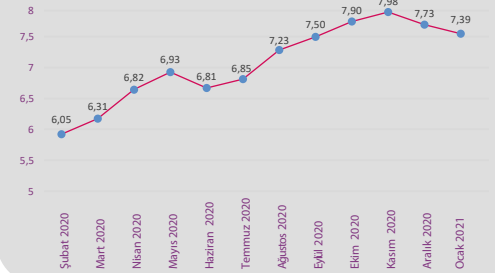


## Aylara Göre Değişim

Ocak 2021 ayı itibarıyla toplam kurulu güç 95.748 MW olarak gerçekleşmiştir. Ocak 2021 ayında Aralık 2020 ayına göre 1.075 MW artış, Ocak 2020 ayına göre ise, 4.381 MW'lık artış gerçekleşmiştir.

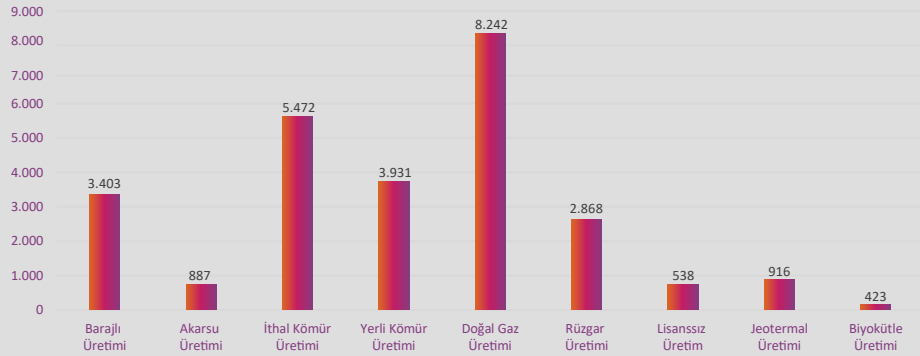
## Dolar Kuru

Amerikan dolarının Ocak 2021 ayı ortalaması 7,39 \$/TL'dir. Son olarak 29 Ocak 2021 tarihinde kur 7,3216 \$/TL olarak kapanmıştır.



## Elektrik Üretimi

Kaynak Türüne Göre Elektrik Üretim (GW)

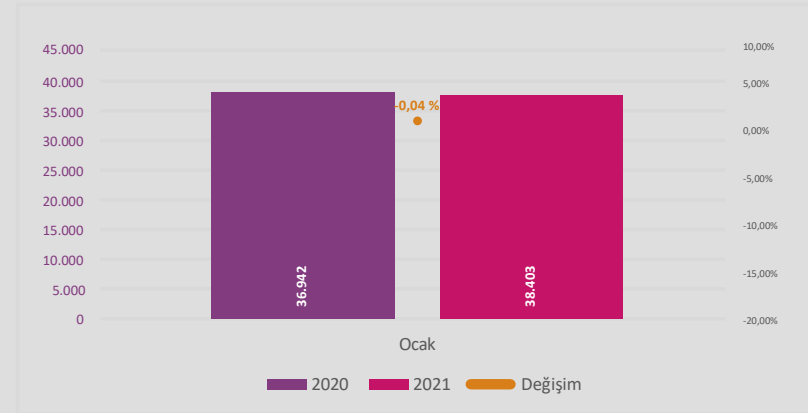


Ocak 2021 ayında üretim miktarı 26.657 GWh olarak gerçekleşmiştir. Ocak 2021 ayında gerçekleşen üretimlerde doğalgaz santralleri %31, ithal kömür santralleri %21, yerli kömür %15, barajlı %13, rüzgar %11, akarsu %3 ve lisansız %2 olarak gerçekleşmiştir.

Ocak 2021 ayında toplam üretim içerisinde yenilenebilir kaynaklı santrallerin oranı %34 olarak gerçekleşmiştir.

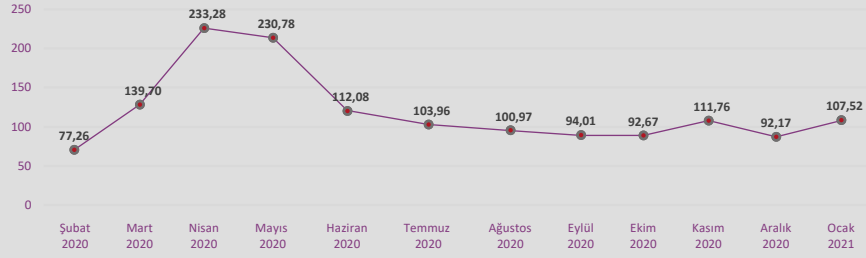
## Elektrik Tüketimi

Saatlik Ortalama Yük Miktarı



## YEKDEM

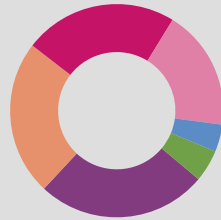
Birim Maliyeti



### Kaynak Tipine Göre YEKDEM Üretimi (GWh)

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

2020 yılı Aralık ayında YEKDEM uygulaması kapsamındaki kurulu güç miktarı 29.142,73 MW'dir.



Kuruluş Türüne Göre

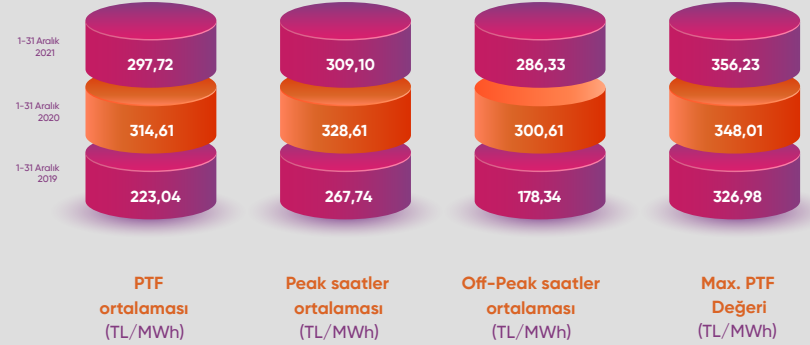
- Hidrolik
- Rüzgar
- Lisanssız
- Jeotermal
- Diğer
- Biyokütle

YEKDEM : Yenilenebilir Enerji Destekleme Mekanizması

## PTF

Birim Maliyeti

PTF (TL/MWh) 01-31 Aralık 2020



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



## Kaunos Antik Kenti

Muğla'da Ortaca ilçesinde bulunan Kaunos Antik Kenti, 2 bin 400 yıllık tarihi geçmişi ile günümüze kadar hiç bozulmadan gelen kaya mezarları ile ünlü mistik bir antik kenttir.

Tarihte; Mısır, Pers, Bergama, Rodos ile Roma İmparatorluğu gibi çok sayıda medeniyetin egemenliği altına giren Kaunos Antik Kenti, ilk kez 1840 yılında İngiliz araştırmacı Rd. Hoskyn tarafından keşfedilmiştir. Kentte, "Kaunos halkı ve meclisi" ibaresi bulunan bir yazılı blok bulunmuş ve buranın Kaunos Antik Kenti olduğunu anlaşılmıştır. Nüfusu 4 bin kişiyi aşmayan bu kent, Antik çağlarda ticaretin canlı olduğu bir liman kenti olmuştur fakat zaman içerisinde denizin alüvyonlar ile dolması sonucunda liman kenti olma özelliğini kaybetmiştir. Kaunos Antik Kenti bütün tarihi boyunca sıtma hastalığının etkisi altında kalmıştır ve bu hastalığın neden olduğu görünülerinden dolayı Kaunos halkına "Yeşil Benizliler" denilmiştir.

Oldukça geniş bir alana yayılan, tarihin doğa ile buluştuğu antik kente; şehir surları, görkemli kaya mezarları, 5 bin kişilik tiyatro, bazilika, hamam, agora ve Demeter Kutsal Tapınağı bulunmaktadır. Kenti diğer antik kentlerden ayıran en önemli özelliği ise yüksek kayalara oyulmuş mezarlarıdır. Bu eşsiz kaya mezarları MÖ 4. yüzyılda yapılmış ve daha sonralarında da Roma döneminde de kullanılmıştır. Kentte şimdiye kadarki yapılan kazılarda mimari eserlerin dışında çok sayıda heykel, heykel kaideleri, sikke, amfora, süs eşyaları, vazolar, çanak, çömlek kandiller ve figürler bulunmuştur.

Ülkemizin ve Ege Bölgesi'nin en önemli tarihi miraslarından biri olan Kaunos Antik Kenti; UNESCO Dünya Mirası Geçici Listesi'nde de yer almaktadır.



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





Aylık Bülten Yayınları

