

YILIN DİJİTAL DÖNÜŞÜM BAŞARISI - DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN PARILDAYANI



Dijital Dönüşümün Parıldayanı kategorisindeki WSpark ödülleri, İÜ Öğretim Üyesi ve FinTech İstanbul Kurucu Ortağı Selim Yazıcı ve Erişim Medya Kurucu Ortağı Barış Bekar takdim etti...

ALTIN W-SPARK

■ **Ülkü Aydın Gürdal**
Türkiye Sigorta Dijital Kanallar ve İş Geliştirme Müdürü

■ **Hasar Anında Gücü Yanında**

Türkiye Sigorta'nın hasar anını müşterinin en kritik deneyimi olarak ele alan bu projesi, süreci operasyonel bir akıştan çıkarıp proaktif, şeffaf ve kesintisiz bir deneyime dönüştürmeyi hedefliyor. Mobil uygulama ve yapay zekâ destekli dijital asistan entegrasyonu sayesinde müşteri, kaza anında en yakın servise yönlenebiliyor, çekici çağırıp süreci anlık takip edebiliyor ve asistans ekiplerine kolayca ulaşabiliyor. Hasar süreci kronolojik ve şeffaf biçimde sunulurken, eksik evraklar anında tespit edilerek kullanıcı doğru adımlara yönlendiriliyor.

Bu bütünlük yapı sayesinde süreç dilimleri yüzde 70 kısaltıldı, çağrı merkezi yükü azaldı, müşteri memnuniyeti arttı ve olumsuz geri bildirimler yüzde 30 düştü.



Ülkü Aydın Gürdal

Çok kanallı destek modeliyle müşteri hiçbir aşamada yalnız kalmıyor; hasar yönetimi güven veren, kullanıcı odaklı yeni bir deneyim standardına dönüşüyor.

GÜMÜŞ W-SPARK

■ **Seda Ünlü Coşkun**
■ **Pluxee Türkiye Kıdemli Kanal Deneyimi Uzmanı**

■ **Pluxee Akıllı Asistan**

Pluxee Akıllı Asistan projesi, geniş kullanıcı ve iş yeri ağına sahip ekosistemde oluşan operasyonel yoğunluğu azaltmak ve müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla geliştirildi. Geleneksel yapıda basit işlemler için uzun bekleme süreleri oluşurken, 7/24 hizmet veren

hibrit dijital asistan ile kullanıcılar bakiye sorgulama, kart bloke etme ve kampanya bilgisi alma gibi işlemleri saniyeler içinde yapabiliyor. Yapay zekâ destekli sistem, kullanıcı niyetini anlayarak güvenli doğrulamayla finansal aksiyon alabiliyor ve gerektiğinde süreci kesintisiz biçimde canlı temsilciye devrediyor. Proje, ölçeklenebilirlik, hız ve sosyal kapsayıcılık hedefleriyle öne çıkıyor. Dijital asistan sayesinde toplam taleplerin yüzde 28'i otomatik karşılandı, ortalama işlem süresi 450 saniyeden 42 saniyeye düştü ve operasyonel maliyetlerde yüzde 12 tasarruf sağlandı. Aynı zamanda işitme engelli kullanıcılar için erişilebilir bir kanal sunulmuş önemli bir sosyal fayda yaratıldı.

BRONZ W-SPARK

■ **Seren Hacaloğlu**
■ **Softtech Yetkinlik Hattı Lideri**

■ **Yatırımın 360 Derecesi: İşCep'te**

İşCep'te Yatırım Dashboard projesi, bankanın yatırım verilerinde anasistem bağımlılığını ortadan kaldırmak ve dijital kanallarda hız ile esneklik sağlamak amacıyla geliştirildi. Geleneksel yapıda IMS DB üzerinde çalışan yatırım verileri, artan anlık veri ihtiyacını karşılamakta yetersiz kalırken, proje kapsamında bu yapı DB2 ve açık sistem mimarisine taşınarak mikroservis tabanlı modern bir altyapıya dönüştürüldü. Hazelcast entegrasyonu ve

merkezi fiyat modülüyle veri erişimi hızlandırılırken, kullanıcılar yatırım verilerine anlık ve kesintisiz şekilde ulaşabilir hale geldi. Dönüşüm sayesinde veri erişim hızı milisaniye seviyesine inerken, 10 paralel thread (çok çekirdekli işlemlerde, bir programın farklı görevlerini aynı anda, birbirinden bağımsız ve eşzamanlı olarak yürüten iş parçacıkları) ile çalışan yeni yapı sayesinde veri işleme kapasitesi önemli ölçüde artırıldı. Yatırım trafiğinin açık sistemlere taşınmasıyla anasistem üzerindeki yük ve maliyetler azaldı. Aynı zamanda geliştirilen servis mimarisi, bankanın tüm dijital kanallarında kullanılacak ölçeklenebilir bir yatırım motoru oluşturdu. Bu projeye İşCep, yatırım deneyimini daha hızlı, esnek ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturarak platform bankacılığı vizyonunu güçlendiriyor.

MANSİYON W-SPARK

■ **Burcu Atay**
■ **Garanti BBVA Emeklilik Kıdemli Yönetmeni**

■ **Yapay Zekâ Destekli Otomatik Fon Koçu ile Dijital Fon Danışmanlığı**

Otomatik Fon Koçu projesi, bireysel emeklilik müşterilerinin fon dağılım kararlarını kolaylaştırmak ve dijital kanallarda katma değerli bir danışmanlık modeli oluşturmak amacıyla geliştirildi. Garanti BBVA Mobil uygulaması üzerinden sunulan hizmetle kullanıcılar, risk profillerine uygun fon önerileri alabiliyor

ve fon dağılımları piyasa koşullarına göre sistem tarafından otomatik olarak güncelleniyor. Yapay zekâ destekli bu yapı, fon yönetimini aktif takip gerektirmeyen, disiplinli ve veri temelli bir deneyime dönüştürüyor. Hizmetin devreye alınmasıyla birlikte müşteri ilgisi hızla artarken, yönetilen fon büyüklüğü kısa sürede yaklaşık yüzde 30 yükseldi ve hizmete katılan aylık müşteri sayısı 4 katına çıktı. Mevcut büyüme trendinin devam etmesiyle 2026 yıl sonunda fon büyüklüğünde yüzde 40 artış ve toplam fon büyüklüğüne yaklaşık yüzde 3 ek katkı sağlanması öngörülüyor. Bu projeye dijital kanallar, işlem platformu olmanın ötesine geçerek sürdürülebilir büyümeyi destekleyen, ölçeklenebilir ve güven veren bir fon yönetimi modeline dönüşüyor.

MANSİYON W-SPARK

■ **Aybüke Ünlü Şen**
■ **Tami Proje Lideri**

■ **Bir Ödeme Kuruluşunun Dijital Temelinin Sanal POS ile Sıfırdan Kurulması**

Bu proje, yeni kurulan bir ödeme kuruluşunda sanal POS'un yalnızca bir ödeme aracı değil, tüm dijital ödeme süreçlerinin temelini oluşturan merkezi bir yapı olarak kurgulanması amacıyla geliştirildi. Hazır bir altyapının bulunmadığı bu süreçte sanal POS; üye iş yeri onboarding, risk ve fraud kontrolleri, operasyonel süreçler ve back-office yönetimiyle birlikte ele alınarak uçtan

uca bir dijital ödeme altyapısına dönüştürüldü. Böylece farklı ekiplerin aynı sistem üzerinde entegre şekilde çalışabildiği, regülasyonlara uyumlu ve ölçeklenebilir bir yapı oluşturuldu. Kurulan bu yapı sayesinde operasyonel süreçler daha öngörülebilir ve izlenebilir hale gelir-

ken, satış ekipleri ürünün değer önerisini daha net sunabiliyor. Risk ve operasyon ekipleri de süreçleri standart ve kontrol edilebilir şekilde yönetebiliyor. Sanal POS'un şirketin merkezine konumlanması, büyüme stratejisinin sürdürülebilir şekilde ilerlemesini destekliyor.

MANSİYON W-SPARK

- **Elanur Ataman Şahin**
- **Moka United Kıdemli İş Analisti**

■ e-BaroBirlik, Türkiye Barolar Birliği Dijital Finansal Ekosistem Dönüşümü

e-BaroBirlik projesi, Türkiye Barolar Birliği mensupları için günlük yapıdaki finansal ve mesleki süreçleri tek bir platformda toplamak ve entegre bir dijital ekosistem oluşturmak amacıyla geliştirildi. Mevcut uygulama devralınarak uçtan uca yeniden kurgulanırken; web platformu, dijital kart başvuru süreçleri, güvenli

kimlik doğrulama, kapalı ve açık devre cüzdan altyapıları ile tahsilat çözümleri tek bir yapı altında birleştirildi. Böylece kullanıcılar hem mesleki hem de günlük finansal işlemlerini güvenli ve kesintisiz bir deneyimle yönetebilir hale geldi. Kurulan bu ekosistem sayesinde kart başvuru ve basım süreçleri dijitalleşti, manuel operasyon yükü azaldı ve finansal işlemler izlenebilir, raporlanabilir bir yapıya kavuştu. Kapalı devre cüzdan modeliyle işlem hacmi kurum içinde toplanırken, dijital onboarding (uzaktan müşteri edinimi) ve limit yönetimiyle kullanıcı başına değer artırdı. Aynı zamanda regülasyon uyum süreçleri sistematik hale getirilerek kurumsal kontrol güçlendirildi.

YILIN ETKİ YARATAN UYGULAMASI – ETKİYLE PARILDAYAN



Etkiyle Parıldayan kategorisindeki WSpark ödülleri, Lumian Danışma Kurulu Üyesi İdil Dorsan ve Erişim Medya Ortağı Berrin Vildan Uyanık verdi.

ALTIN W-SPARK

- **Nilüfer Erkan**
- **TurMedical Kurumsal İletişim ve Satış Müdürü**

■ Protein AI

Protein AI projesi, sigorta sektöründe sağlık belgelerinin manuel ve hataya açık incelenmesi sorununu ortadan kaldırmak ve operasyonel verimliliği artırmak amacıyla geliştirildi. Yapay zekâ destekli platform, AI-OCR teknolojisiyle epikriz gibi karmaşık tıbbi belgeleri saniyeler içinde analiz ederek anlamlandırıyor. Otomatik risk filtresi sayesinde beyan dışı rahatsızlıklar hızlıca tespit edilirken, ClickUp entegrasyonu ile provizyon ve müşteri hizmetleri süreçleri uçtan uca dijitalleştiriliyor. Böylece sigorta şirketleri daha hızlı, doğru ve tutarlı kararlar alabiliyor.

Platformun devreye alınmasıyla birlikte belge okuma doğruluğu yüzde 95'in üzerine çıktı, provizyon süreleri yüzde 90 kısaldı ve operasyonel maliyetlerde ortalama yüzde 40 düşüş sağlandı. Aynı zamanda riskli vakaların erken tespitiyle hasar/prim oranlarında yüzde 15 iyileşme elde edildi. Protein AI, sunduğu



hız, doğruluk ve uyum avantajıyla sigorta sektöründe dijital dönüşümü hızlandıran, maliyetleri düşüren ve müşteri deneyimini güçlendiren yenilikçi bir çözüm olarak öne çıkıyor.

GÜMÜŞ W-SPARK

- **Gül Demirel**
- **Türkiye Emlak Katılım Yönetmeni**

■ Depozito Yönetimi Sisteminde Dijital Cüzdan

Bu proje, geri dönüşüm süreçlerini dijital finansal sistemle entegre ederek çevresel sürdürülebilirliği teşvik etmek ve kullanıcı davranışlarını ödüllendirmek amacıyla geliştirildi. Türkiye Çevre Ajansı iş birliğiyle DOA Cüzdan, Depozito İade Yönetim Sistemi (DYS) ile entegre edilerek, kullanıcıların geri dönüştürülebi-

li ambalajları iade ettiklerinde depozito bedellerini doğrudan dijital cüzdanlarına alabilecekleri bir yapı oluşturuldu. Böylece çevreye duyarlı davranışlar anlamlı finansal karşılıkla desteklenerek döngüsel ekonomi modeli dijital bir altyapı üzerinde hayata geçirildi. Kurulan sistem sayesinde geri dönüşüm süreçleri daha erişilebilir ve teşvik edici hale gelirken, çevresel farkındalık ile finansal katılım aynı platformda birleşti. Kullanıcılar, iade makineleri üzerinden yaptığı işlemlerle anında ödüllendirilirken, katılım finans prensiplerine uygun güvenli ve şeffaf bir dijital ekosistem oluşturuldu.

GÜMÜŞ W-SPARK

- **Fatma Uzun**
- **Softtech Takım Lideri**

■ SWITCH STIP

Bu proje, İş Bankası'nın kredi kartı otorizasyon sisteminde oluşabilecek kesinti ve sistem yetersizliklerinde devreye girerek ödeme işlemlerinin kesintisiz devam etmesini sağlayan yönlendirme (SWITCH) ve yedek otorizasyon (STIP) mimarisinin kurulmasını amaçlıyor. Gelen işlemler uygun kanallara yönlendirilirken,

ana otorizasyon sistemi yanıt veremediğinde STIP katmanı tanımlı kurallar doğrultusunda işlemleri otomatik olarak onaylayarak müşteri deneyimini koruyor. Böylece özellikle yoğun işlem dönemlerinde ödeme süreçleri kesintiye uğramadan devam ediyor. Kurulan mimari sayesinde yaklaşık 7 milyar TL'lik işlem kaybı önlenmiş ve 3 milyon kritik işlem STIP üzerinden başarıyla karşılandı. Sistem, operasyonel yükü azaltırken müşteri tarafında kesintisiz ödeme deneyimi sağlayarak güven ve memnuniyeti artırdı. Yapay zekâ destekli test süreçleri ve sürekli izleme altyapısıyla sistem performansı düzenli olarak iyileştiriliyor.

GÜMÜŞ W-SPARK

- Sedef İşler
- Pluxee Türkiye İnsan Kaynakları Yöneticisi

■ Değer Üreten Çeviklik: İK Liderliğinde Pluxee Türkiye Stratejik Dönüşüm Programı

Bu program, Pluxee Türkiye'nin HR-tech vizyonu doğrultusunda çevik çalışma modeline geçişini hızlandırmak ve organizasyonu müşteri odaklı değer üreten bir yapıya dönüştürmek amacıyla hayata geçirildi. İnsan Kaynakları liderliğinde tasarlanan programda ürün, teknoloji ve İK ekipleri ortak bir dönüşüm

modeli içinde konumlandırıldı; çevik ritüeller, şeffaf backlog (birikmiş iş) yönetimi ve sürekli öğrenme yaklaşımıyla ekiplerin birlikte değer üretmesi sağlandı. Agile bootcamp'ler, koçluk programları ve gelişim araçlarıyla yetkinlikler sistematik olarak geliştirilirken, organizasyon squad (5-8 kişiden oluşan, otonom, disiplinler arası ve çevik çalışma ekipleri) yapısına geçerek daha hızlı ve esnek bir çalışma modeline evrildi. Dönüşüm sonucunda squad olgunluk seviyesi 41'den 80'e yükseldi, tamamlanan proje sayısı yüzde 55 arttı. Bu yapı sayesinde "Yan Hak Yönetimi Platformu" gibi yenilikçi ürünler kısa sürede pazara sunuldu ve müşteri deneyimi güçlendi.

BRONZ W-SPARK

- Ela Kayacı
- Paratika Satış Ekip Lideri

■ Paratika İç Satış Organizasyonunun Yapısal Dönüşümü

Paratika'nın bu projesi, inside sales (iç satışlar) yapısını yalnızca destek fonksiyonu olmaktan çıkarıp doğrudan gelir üreten stratejik bir satış kanalına dönüştürmek amacıyla hayata geçirildi. Paratika'nın geniş ödeme çözümleri portföyünü daha etkin şekilde müş-

terilere ulaştırmak için iç satış ekibi yeniden yapılandırıldı, ekip büyütüldü ve satış süreçleri standartlaştırıldı. CRM altyapısı üzerinde geliştirilen raporlama ve performans takibi ile satış fırsatları daha görünür ve yönetilebilir hale getirildi. Sağlanan dönüşümle birlikte ekip kapasitesi yüzde 66 artırılırken, bölüm geliri 1 yıl içinde 3 kat yükseldi ve inside sales'in toplam gelir içindeki payı yüzde 17'ye ulaştı. Standartlaştırılmış satış süreçleri sayesinde dönüşüm oranları iyileşti ve gelir üretimi daha öngörülebilir bir yapıya kavuştu. Aynı zamanda ekip içinden saha satışa geçişler desteklenerek organizasyonel sürdürülebilirlik güçlendirildi.

BRONZ W-SPARK

- Büşra Güngör
- Architech Ürün Yöneticisi

■ Platform Bağımsız Ana Bankacılık Dönüşümü

Platform Bağımsız Ana Bankacılık Dönüşümü projesi, BOA Ana Bankacılık Platformu'nun artan işlem hacmi, maliyet baskısı ve legacy (eski sistem) mimari sınırlamalarını aşmak amacıyla platform bağımsız, ölçeklenebilir ve buluta özel (cloud-native) bir yapıya

dönüştürülmesi için hayata geçirildi. Mobil, ATM ve internet şube dahil 20'den fazla kanalda günlük 300 milyon işlem gerçekleştiren sistemin modernizasyonu, performans ve güvenlikten ödün vermeden gerçekleştirilerek altyapının geleceğe hazırlanması hedeflendi. Dönüşüm sonucunda ortalama işlem sürelerinde yüzde 20 iyileşme, CPU performansında yüzde 25 artış ve lisans maliyetlerinde düşüş sağlandı. Sistem cloud-native uyumluluk kazanarak daha ölçeklenebilir ve esnek bir yapıya kavuştu. Yaklaşık 200 kişilik ekiple yürütülen proje, operasyonel süreklilik korunarak fazla geçiş modeliyle başarıyla tamamlandı.

YILIN KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİĞİ - GİRİŞİMCİLİK PARILDAYANI



Girişimcilik Parıldayani kategorisinde kazananlar ödülleri, SystemOptima Danışmanı Dilek Duman ve Erişim Medya Kurucu Ortağı Kayhan Öztürk'ten aldı.

ALTIN W-SPARK

- Salime Funda Akçakaya Kılıç
- Wello Money Kurucusu

■ Wello Money

Wello Money, çocukların erken yaşta sağlıklı finansal alışkanlıklar kazanmasını sağlamak amacıyla geliştirilmiş, yapay zekâ destekli ve oyunlaştırılmış bir aile finans platformu. Harçlık yönetimi, görev bazlı kazanım sistemi, hedef kumbaraları ve ebeveyn iç-görüşleri tek bir dijital altyapıda birleştirilerek çocukların parayla ilk temasının daha bilinçli ve deneyim odaklı hale getirilmesi hedeflendi. Yapay zekâ destekli finansal koçluk sistemi sayesinde çocukların harcama ve birikim davranışları analiz edilerek anlık yönlendirmeler sunulurken, ebeveynlere de veri temelli iç-görüşler sağlanıyor. Platform sayesinde harçlık, pasif bir transfer olmaktan çıkarak öğrenme ve kazanım temelli bir deneyime dönüşüyor. Ailelerde görev tamamlama, hedef belirleme ve birikim davranışlarında düzenli artış gözlemlenirken, çocuklar için para yönetimi daha bilinçli ve yönetilebilir bir sürece evriliyor.



Salime Funda Akçakaya Kılıç

Wello Money, finansal okuryazarlığı teoriden çıkarıp davranışa dönüştürerek aile içinde sürdürülebilir bir para kültürü oluşturuyor ve geleceğin "aile bankası" modelinin temelini atıyor.

GÜMÜŞ W-SPARK

- Ayşegül Asena Sabancı Birinci
- Ensight Pazarlama Uzmanı

■ Ensight Veri Odaklı Pazarlama ve Kurum İçi Girişimcilik Dönüşümü

Bu proje, Ensight'in spin-off sonrası bağımsız marka kimliğini oluşturmak ve pazarlama fonksiyonunu sıfırdan kurarak veri odaklı bir büyüme motoruna dönüştürmek amacıyla hayata geçirildi. Bu kapsamda marka konumlandırması, kurumsal kimlik, dijital

pazarlama altyapısı, etkinlik ve webinar ekosistemi ile eğitim markası yapısı uçtan uca tasarlandı. Pazarlama süreçleri segment bazlı iletişim modelleri, otomasyonlar ve müşteri yolculuğu kurgularıyla entegre edilerek sistematik bir yapıya dönüştürüldü.

Kurulan yapı sayesinde Ensight kısa sürede sektör ödülleri kazandı, Deloitte Technology Fast 50 listesine girdi ve Microsoft Fabric Featured Partner konumunu güçlü bir pazar değerine dönüştürmeyi başardı. Webinar ve etkinlik stratejisiyle sürdürülebilir lead üretimi sağlanırken müşteri memnuniyeti yüzde 91,15 seviyesine ulaştı.

GÜMÜŞ W-SPARK

- Şeyma Kaplan
- Pavo Proje Yöneticisi

■ Pavo Indus

Pavo Indus projesi, ödeme kuruluşlarının sanal POS yetkinliklerini regülasyona uygun şekilde fiziksel POS dünyasına taşıyarak üye işyerlerine uçtan uca finansal hizmet sunabilmelerini sağlamak amacıyla geliştirildi. Ödeme altyapı sağlayıcılarının farklı yazılımlara ihtiyaç duymadan tek bir platform üzerinden fiziksel POS ekosistemini yönetebilmesi hedeflenerek, ölçeklenebilir ve merkezi bir yapı tasarlandı. Böylece

sanal POS tarafındaki esneklik ve kabiliyetler fiziksel dünyaya entegre edilerek daha rekabetçi bir finansal hizmet altyapısı oluşturuldu. Proje kapsamında kısa sürede 23 ödeme kuruluşu canlı kullanıma geçti ve yaklaşık 50 bin adet Pavo Android POS cihazı tek platform üzerinden yönetilmeye başladı. Ulaşım, havayolu, sağlık, belediye ve perakende gibi birçok sektörde aktif kullanım sağlanırken sistemin ölçeklenebilir yapısı güçlü bir yayılım gösterdi. 2026 yılı itibarıyla cihaz sayısının 100 bini aşması hedefleniyor. Pavo Indus, ödeme kuruluşlarının fiziksel POS yönetiminde platform tabanlı, merkezi ve yenilikçi bir yaklaşım sunarak sektörde ölçülebilir ve sürdürülebilir bir dönüşüm yaratıyor.

BRONZ W-SPARK

- Öykü Hamutcu
- Tanı Pazarlama Ticari Büyüme ve İş Ortaklıkları Yöneticisi

■ Çalışan ve Bayi Prim Performans Yönetim Platformu

Bu proje, Joyalty ve Chippin altyapılarını entegre ederek kurumların ödüllendirme, prim, performans yönetimi ve çalışan bağlılığı süreçlerini tek bir dijital platformda birleştirmek amacıyla geliştirildi. Manuel ve parçalı ilerleyen teşvik operasyonları veri odaklı,

ölçülebilir ve güvenli bir yapıya dönüştürülerek operasyon süreleri 1 aydan 1 güne indirildi. Böylece performans takibi, raporlama ve ödüllendirme süreçleri daha hızlı ve yönetilebilir hale getirildi. Proje kapsamında otomotiv, FMCG, akaryakıt ve telekom gibi farklı sektörlerde ihtiyaç analizleri yapılarak çözüm yapısı sahadan gelen içgörülerle şekillendirildi. Kurulan sistem sayesinde yaklaşık 70 milyon TL'lik işlem hacmine ulaşılırken, çok sektörlü müşteri kazanımı sağlandı ve kurumsal satış pipeline'ı genişletildi. Fraud riskinin minimize edildiği güvenli altyapıyla birlikte prim ve teşvik yönetimi daha kontrollü ve sürdürülebilir hale geldi.

YILIN PROJE BAŞARISI - İNOVASYONUN PARILDAYANI



İnovasyonun Parlayanları ödülleri, Türkiye Sigorta Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı Çiğdem Kılıç ve Jüri Başkanı Selim Yazıcı takdim ederek kazananların heyecanına ortak oldu.

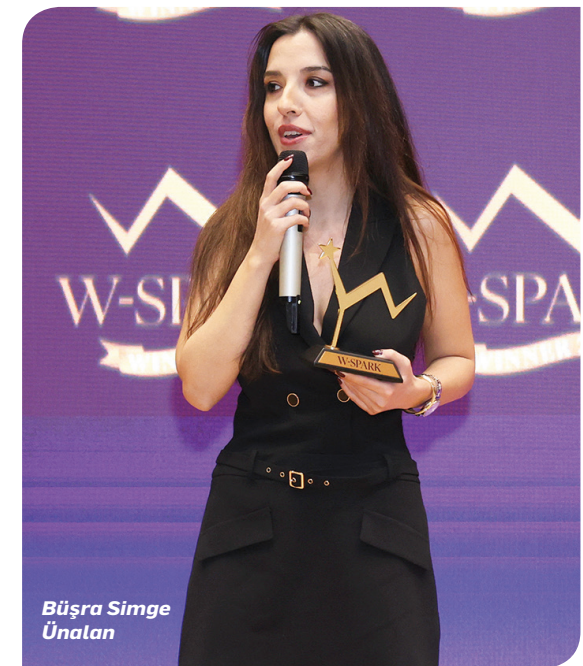
ALTIN W-SPARK

- Büşra Simge Ünal
- Softtech Ürün Yöneticisi

■ e-Dekont

e-Dekont, İş Bankası'nın Gelir İdaresi Başkanlığı ile birlikte geliştirdiği ve fiziki dekont süreçlerini tamamen dijital ortama taşıyarak bankacılıkta önemli bir dönüşüm yaratan bir proje. Bu kapsamda dekontlar internet şube, İşCep ve şube kanalları üzerinden güvenli, yasal geçerliliği olan ve taklit edilemez şekilde dijital olarak sunuluyor.

Projeye birlikte hem müşteri deneyimi hızlandı hem de operasyonel süreçler sadeleşerek şubelerdeki iş yükü önemli ölçüde azaldı. 950 farklı dekont şablonunun standardize edildiği ve çok sayıda direktörlük ile müdürlüğün katkı sunduğu proje kapsamında 2 milyardan fazla dekont dijitalleştirildi. Şube operasyon sürelerinde yüzde 50 iyileşme sağlanırken, yaklaşık yüzde 80'e varan kağıt tasarrufuyla sürdürülebilirlik hedeflerine katkı sağlandı.



Büşra Simge Ünal

GÜMÜŞ W-SPARK

- Seren Onat
- Pluxee Türkiye Veri Bilimcisi

■ Predictive Churn

Predictive Churn projesi, müşteri kaybı yönetimini geriye dönük ve manuel analizlerden çıkararak proaktif, veri temelli ve aksiyon üretilebilir bir karar destek sistemine dönüştürmek amacıyla geliştirildi. 27 aylık veri ve 100'ün üzerinde değişken kullanılarak oluşturulan model, yalnızca risk skoru üretmekle kalmayıp "neden riskli" sorusuna da yanıt verecek şekilde tasarlandı. Böylece müşteri davranışlarına göre aksiyon senaryoları tetiklenerek ilgili ekiplerin koordineli ve zamanında müdahale etmesi sağlandı. Sistem devreye alındıktan sonra riskli müşteriler erken aşamada tespit edilerek kayıp yönetimi ilk kez merkezi ve sistematik bir yapıya kavuştu. Aksiyon alınan riskli müşterilerin yüzde 50'den fazlasının elde tutulması sağlanarak modelin ticari etkisi doğrulandı. Manuel analiz süreçleri ortadan kalkarken müdahale hızı ve doğruluğu arttı.

GÜMÜŞ W-SPARK

- Büşra Durceylan
- Pluxee Türkiye Strateji ve Veri Analitiği Yöneticisi

■ Yapay Zekâ Destekli Müşteri Tutundurma Modeli

Yapay Zekâ Destekli Müşteri Tutundurma Modeli, müşterilerin bakiye yüklemeyi bırakma riskini gerçekleştirmeden önce tespit eden ve bunu otomatik aksiyona dönüştüren bir karar destek sistemi. 1 milyondan fazla sipariş, 1 milyon etkileşim, 200 bin faaliyet, 26 bin müşteri ve 36 bin üye iş yeri verisi üzerinden 117 değişkenle geliştirildi. Çıktılar CRM'e entegre edilerek

satış ve CX ekiplerine otomatik görevler atandı, kampanyalar hedefli şekilde oluşturuldu ve süreç düzenli olarak takip edildi. Böylece veri analitiği raporlama seviyesinden çıkıp operasyonel karar mekanizmasına dönüştü. Proje, reaktif müşteri yönetiminden öngörü temelli bir yapıya geçiş sağlamayı amaçladı. Model 7 farklı veri kaynağı ve zamansal davranış analiziyle çalışıyor, doğru müşteriye doğru zamanda müdahale edilmesini sağlıyor.

Sonuç olarak gelir kaybı azalırken ekipler sezgi yerine veriyle hareket etmeye başladı. Performans ölçüleri kesinlik (precision) yüzde 97, duyarlılık (recall) da yüzde 32 oldu. En büyük kazanım, veriyle karar alma kültürünün organizasyona yerleşmesi ve CRM süreçlerinin otomatikleşmesi olarak hayata geçti.

BRONZ W-SPARK

- Didem Özkaya
- Ödeal Süreç Geliştirme Müdürü

■ Parametrik ERP ile 81 İlde Operasyonel Dönüşüm

Bu projede hedef, POS teslimat ve arıza süreçlerindeki hibrit saha-kargo modelini merkezi, ölçeklenebilir ve veri odaklı bir yapıya dönüştürmek oldu. Daha önce 15 ilde saha teknisyeniyle yerinde hizmet verilirken diğer bölgelerde kargo modeli kullanılıyor, bu yapı yüksek maliyet, düşük ölçülebilirlik ve yoğun teknik bağımlılık yaratıyordu. Sistem kod bağımlı olduğu için en küçük değişiklikler bile yazılım geliştirme gerektiriyor,

SLA ve envanter yönetimi etkin şekilde ölçülemiyordu. Projeye tüm Türkiye operasyonu merkezi kargo modeline taşındı. Yerinde müdahale yerine uzaktan çözüm ve gerektiğinde merkezi stoktan cihaz değişimi yaklaşımı benimsendi. Kurulan POS Destek Birimi ile yüzde 85 uzaktan çözüm oranına ulaşıldı. ERP içinde geliştirilen parametrik Saha Hizmetleri ve Lojistik Modülü sayesinde operasyon uçtan uca yönetilebilir hale geldi, süreç değişiklikleri yazılım geliştirmeye ihtiyaç duymadan hızlıca devreye alınabilir hale geldi. Sektörde ilk kez uygulanan "Eskiye Al - Yeniye Teslim Et" modeliyle cihaz kaybı ve çift operasyon maliyeti ortadan kaldırıldı. Sonuç olarak yazılım geliştirme maliyetleri yüzde 50'den fazla düştü, 81 ilde yüzde 98,5 oranında 24-48 saat teslimat başarısı elde edildi.

MANSİYON W-SPARK

- Damla Ataş Ural
- MetropolCard İş Geliştirme Müdürü

■ PowerPay

PowerPay, kurumsal elektrikli araç filolarının şarj harcamalarını merkezi biçimde yönetmek, araç baz-

lı limit tanımlamak ve regülasyona uygun faturalama sağlamak amacıyla geliştirilen lisanslı bir şarj ağı ve dijital cüzdan entegrasyon projesi. Amaç tek noktadan yönetim, merkezi raporlama, harcama kontrolü ve mevzuata uyumlu faturalama sunmaktı. Uygulama sürecinde şirket yalnızca fintek odağından çıkarak enerji teknolojileri alanına genişledi, EPDK lisansıyla yeni bir faaliyet alanı kazandı. PowerPay, yeni gelir

alanı yaratırken kurumsal müşteri portföyüne çapraz satış fırsatı da sağladı. En kritik karar, regülasyon bariyerini aşmak için yalnızca kapalı devre cüzdan olarak

kalmak yerine lisanslı CPO modeline geçmek oldu. Bu yaklaşım, regülasyonu engel değil, büyüme fırsatı olarak konumlandırılan stratejik bir dönüşüm yarattı.

MANSİYON W-SPARK

- Saadet Gökmen
- Moneymate, UI/UX Tasarımcısı

■ Moneymate Mobil Cüzdan

Moneymate Mobil Cüzdan UX/UI Tasarım Çalışmaları, Moneymate Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri için geliştirilen mobil cüzdan ürününün kullanıcı deneyimi altyapısını sıfırdan tasarlayan bir proje. Elektronik para lisansı kapsamında sunulacak ürünün temel hedefi; para transferi, bakiye yönetimi ve finansal işlemleri kullanıcıya güvenli, hızlı ve regülasyonlarla uyumlu bir şekilde sunmak. Bu kapsamda ürünün

yalnızca teknik değil, kullanıcı tarafındaki deneyim mimarisi de baştan kurgulandı. Projenin çıkış noktası, finansal uygulamalarda karmaşık işlem akışlarının kullanıcı güvenini zayıflatması ve deneyimi zorlaştırması oldu. Bu doğrultuda hedef, regülasyonu ve teknik gereklilikleri arka planda yöneten, kullanıcıya ise sade, sezgisel ve güven veren bir mobil finans deneyimi sunmak olarak belirlendi. Böylece şirketin pazara güçlü bir UX stratejisiyle çıkması amaçlandı. Sonuç olarak pazara hazır, ölçeklenebilir ve regülasyon uyumlu bir mobil cüzdan deneyimi ortaya çıktı. Karmaşık finansal işlemler tek bir sade arayüze indirildi, kullanıcı güveni merkezde tutularak güçlü bir dijital finans deneyimi oluşturuldu.

DENEYİM VE UZMANLIK ÖDÜLÜ - TECRÜBESİYLE PARILDAYAN



Tecrübesiyle Parıldayan kategorisi 45 yaşının üstündeki kadın profesyonellerin de başvurusuna açıldı. Kazananlara ödüllerini Digital Spark Consultancy Kurucusu Demirhan Şener ve Erişim Medya Kurucu Ortağı Barış Bekar takdim etti.

ALTIN W-SPARK

- **Betül Kocaoğlu**
- **Payten Yazılım Geliştirme Birim Yöneticisi**

■ Payten Çoklu PSP Dönüşüm Projesi

Payten Çoklu PSP Dönüşüm Projesi, Fas'ta bankaların ortaklığında faaliyet gösteren merkezi ödeme sisteminin, regülasyon değişiklikleri doğrultusunda tekil yapıdan çoklu ödeme sağlayıcı (PSP) modeline dönüştürülmesini hedefleyen kapsamlı bir altyapı dönüşümü. Betül Kocaoğlu liderliğinde yürütülen proje, ülkedeki karthi ödeme işlemlerinin büyük bölümünü yöneten kritik bir platformun sürekliliğini güvence altına alırken, bankaların kendi ödeme süreçlerini bağımsız şekilde yönetebilmesine olanak tanıdı. İki fazlı olarak kurgulanan projede, ilk aşamada mevcut sanal POS altyapısı çoklu PSP mimarisine uygun şekilde yeniden tasarlandı, ikinci aşamada ise 5 bin üye işyerinin hiçbir entegrasyon değişikliği gerektirmeden yeni sisteme aktarılması sağlandı. Geliştirilen özel migrasyon araçları sayesinde bu geçiş yalnızca üç hafta içinde, kesintisiz biçimde tamamlandı. Sonuç



Betül Kocaoğlu

olarak proje, Fas ödeme ekosisteminde rekabeti ve hizmet kalitesini artırırken, monolitik yapıdan daha esnek ve yönetilebilir bir sisteme geçişi mümkün kıldı.

GÜMÜŞ W-SPARK

- **Muazzez Budak**
- **Neova Sigorta İş Zekası, Veri Yönetimi ve Kurumsal Performans Müdürü**

■ Yerinde (On-Prem) Çalışan Yapay Zekâ ile Raporlarının Seslendirilmesi ve Özetlenmesi Projesi

Bu proje, kurumsal raporlamayı daha erişilebilir, anlaşılır ve etkileşimli hale getirmeyi hedefleyen yenilikçi bir dönüşüm adımı. Daha önce hayata geçirilen ve kurum genelinde 300'ü aşkın raporu tek bir platformda birleştiren veri yönetimi altyapısının ikinci fazı olarak kurgulanan proje, veri okuryazarlığını

artırma ve rapor kullanımını yaygınlaştırma ihtiyacından doğdu. Proje kapsamında geliştirilen yapay zekâ destekli ajan, Power BI Report Server üzerinde tamamen kurum içi (on-prem) çalışarak veri güvenliği ve regülasyon gerekliliklerini karşılıyor. Kullanıcı rolüne göre özelleşen sistem, raporlardaki verileri bağlama uygun şekilde analiz ederek otomatik özetler üretiyor ve bu özetleri doğal insan sesiyle seslendirebiliyor. Böylece kullanıcılar raporlara görsel, metinsel veya sesli formatta erişebiliyor; farklı çalışma koşulları ve ihtiyaçlara uygun esnek bir deneyim elde ediyor. Tamamen kurum içi mimaride geliştirilen bu çözüm, Neova Sigorta'ya operasyonel verimlilik ve sektörde rekabet avantajı kazandıran önemli bir inovasyon örneği oldu.

GÜMÜŞ W-SPARK

- **Serap Urbali**
- **Türkiye Sigorta Sağlık Tazminat Hizmetleri Müdürü**

■ Tazminat Süreçlerinde Risk Önleyici Dijital Kontrol Mimarisi

Bu proje, sağlık tazminatlarında artan dijital fatura kullanımının doğurduğu riskleri ortadan kaldırmak amacıyla hayata geçirildi. Projeye e-arşiv ve e-SMM faturalarının tamamı, tutar bağımsız olarak Gelir

İdaresi Başkanlığı sistemi üzerinden otomatik şekilde doğrulanabiliyor. Aylık ortalama 10 bin fatura kontrol edilerek vergi kaydı olmayan veya iptal edilmiş belgeler süreç dışı bırakılıyor, böylece finansal kayıp ve suistimal riski önleniyor. Manuel kontrol yükünün ortadan kalkması operasyonel verimliliği artırırken, sistemsel denetim sağlık kuruluşlarında da uyum farkındalığını güçlendirdi. Sonuç olarak proje, tazminat süreçlerini dijital, sürdürülebilir ve ölçülebilir bir risk yönetimi yapısına dönüştürerek şirketin finansal güvenliğine ve regülasyon uyumuna önemli katkı sağladı.

BRONZ W-SPARK

- **Zerrin Yıldız Çavdar**
- **AgeSa Hayat ve Emeklilik İş Zekası Lider Analisti**

■ Self Service BI

AgeSa Hayat ve Emeklilik bünyesinde geliştirilen bu proje, artan ve tekrar eden raporlama taleplerinin yarattığı operasyonel yükü azaltmak ve veri kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla hayata geçirildi. Proje öncesinde rapor üretimi merkezi yapıda ilerlerken, kullanıcılar basit analizler için dahi iş zekası ekibine bağımlıydı. Bu durum hem süreçleri yavaş-

latıyor hem de kaynak kullanımını verimsiz hale getiriyordu.

Proje kapsamında şirket genelinde raporlama envanteri çıkarıldı, veri standartları oluşturuldu ve kritik veriler merkezi bir veri katmanında toplandı. Teknik bilgisi olmayan kullanıcıların da analiz yapabilmesini sağlayan self servis model geliştirildi; eğitimler, atölyeler ve destek süreçleriyle yaygınlaştırıldı. Bin 300'ün üzerinde self servis rapor ve son bir yılda 464 kullanıcı üretimi raporla aylık 75, yıllık yaklaşık 900 insan/gün kapasite kazanımı sağlayan proje; iş gücü tasarrufunun ötesinde karar alma hızını ve veri okuryazarlığını artırarak teknik başarıyı kültürel dönüşümle birleştirmeyi başardı.

MANSİYON W-SPARK

- **Özlem Özmert**
- **PayTR Operasyon Destek Hizmetleri Müdürü**

■ Havale/EFT Operasyonlarında Verimlilik İyileştirme

PayTR Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu bünyesinde hayata geçirilen "Havale/EFT Operasyonlarında Verimlilik İyileştirme" projesi, operasyon süreçlerini teknik bağımlılıktan arındırarak daha hızlı, güvenli ve yönetilebilir bir yapıya dönüştürmeyi hedefledi. Proje öncesinde yazılım bağımlılığı, manuel belge toplama süreçleri ve kriz anlarında yaşanan iletişim

gecikmeleri, hem finansal riskleri artırıyor hem de müşteri memnuniyetini olumsuz etkiliyordu.

Süreçler detaylı analiz edilerek kritik noktalar tespit edildi ve panel bazlı çözümler geliştirildi. "Düzeltilme İşlemleri" modülüyle hatalı işlemlere operasyon ekiplerinin doğrudan müdahalesi sağlandı. "Dekont Talep Et" fonksiyonuyla manuel belge toplama süreci otomatikleştirildi, "Banka Hatası Bildir" altyapısıyla ise kesinti anlarında standart ve anlık bilgilendirme mümkün hale getirildi. Tüm süreçler loglanabilir ve raporlanabilir şekilde yapılandırıldı. Sonuç olarak müdahale süreleri günlerden dakikalara inerken, finansal hata riski yüzde 80-90 oranında azaldı, çağrı merkezi yükü yüzde 60-70 düştü ve manuel iletişim trafiği büyük ölçüde ortadan kalktı.

MANSİYON W-SPARK

- **Meltem Seskir**
- **GTech Müdür Yardımcısı**

■ Bankacılıkta Gerçek Zamanlı FX Dönüşümü

"Bankacılıkta Gerçek Zamanlı FX Dönüşümü" projesi, dijital bankacılık kanallarında döviz kurlarının manuel güncellenmesinden kaynaklanan gecikme, rekabet kaybı ve kur riski problemlerini ortadan kaldırmak amacıyla hayata geçirildi. Proje kapsamında 360T platformu üzerinden anlık kur akışı entegre edilerek, müşteri segmentlerine özel spread yapılarıyla

dijital kanallara gerçek zamanlı kur yayını sağlandı. Aynı zamanda geliştirilen AutoHedge mekanizması ile müşteri işlemlerinden doğan döviz pozisyonları, belirlenen limit ve parametreler doğrultusunda otomatik olarak hedge edildi. Çok katmanlı validasyon, volatilite filtresi, ani kur hareketi kontrolü ve otomatik durdurma mekanizmalarıyla kur güvenilirliği artırıldı. Sonuç olarak kur güncellemeleri saniyeler içinde gerçekleşir hale geldi, rekabetçi fiyatlama mümkün oldu. Açık pozisyon riski önemli ölçüde azaltılırken, hazine ekiplerinin manuel iş yükü ortadan kalkmış ve operasyonel verimlilik arttı. Proje, bankacılıkta gerçek zamanlı risk yönetimi ve fiyatlama açısından stratejik bir dönüşüm sağladı.

İŞ BİRLİĞİNDE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ - SİNERJİSİYLE PARILDAYAN



İş Birliğinde Mükemmellik kategorisinde, kazananlar ödülleri, Garanti BBVA Ödeme Sistemleri Ticari Ürünler Genel Müdür Yardımcısı Ecem Şahinler Bozkurter'den aldı.

ALTIN W-SPARK

- Neslihan Çetin Yolcu
- Multinet Up Operasyonel Mükemmellik Müdürü

■ Dönüşümün Kalbinde Sorumluluk: ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Dönüşümü
Multinet Up bünyesinde yürütülen "Dönüşümün Kalbinde Sorumluluk: ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Dönüşümü" projesi, sosyal sorumluluğu proje bazlı bir yaklaşım olmaktan çıkararak ölçülebilir, sürdürülebilir ve kurumsal bir yönetim sistemine dönüştürmeyi hedefledi. ISO 26000 rehberi doğrultusunda tasarlanan bu dönüşüm, çevresel etki, etik uygulamalar ve toplumsal katkının bütüncül bir yapı içinde ele alınmasını sağladı. Operasyonel Mükemmellik liderliğinde 13 departmanın katılımıyla kurulan Sosyal Sorumluluk Çalışma Grubu ve gönüllü çalışanlarla birlikte 25 atölye düzenlendi. Bu süreçte 14 performans göstergesi ve 29 politika yönetim sistemine entegre edildi. Sosyal sorumluluk uygulamaları, karar alma mekanizmalarına dahil edilerek kurumsal yönetim yapısının bir parçası haline getirildi. Sonuç olarak proje, Multinet Up'ın 25 ülkede faali-



yet gösteren Up Group ekosisteminde ISO 26000 uyumunu belgeleyen ilk şirket olmasını sağladı; sürdürülebilirlik, kapsayıcılık ve etik yönetim alanlarında güçlü bir kurumsal dönüşüm yarattı. Sosyal sorumluluk anlayışı kalıcı, ölçülebilir ve kolektif bir yönetim modeline dönüştü.

GÜMÜŞ W-SPARK

- Elif İnci Yel
- Softtech Takım Lideri

■ Developer Experience Programı

Bu proje, yazılım geliştirme süreçlerinde üretkenliği yalnızca hız değil; netlik, kalite ve ölçülebilirlik boyutlarıyla ele alan kurumsal bir dönüşüm programı. İş Bankası ve Softtech iş birliğiyle hayata geçirilen program, Momentum ve Harmony olmak üzere iki fazdan oluşarak geliştirici deneyimini ve organizasyonel üretkenliği yeniden tanımladı. Momentum fazında onboarding süreci sadeleştirildi,

dağınık iletişim ve bilgi erişim problemleri yapay zekâ destekli chatbot'larla azaltıldı. Bu sayede geliştiricilerin bilgiye erişim süresi kıaldı, üretim akışı hızlandı. Harmony fazında ise tüm rollerin dahil olduğu daha geniş bir üretkenlik mimarisi kuruldu; ortak metrikler ve tek dashboard yapısıyla performans ölçümü şeffaf hale getirildi. Sonuç olarak onboarding süresi 18 günden 11 güne düştü, yapay zekâ kullanım oranı yüzde 16,7'ye ulaştı ve Engineering Excellence Endeksi yüzde 80'in üzerinde arttı. Program, üretkenliği veriyle yönetilebilir hale getirerek insan ve yapay zekânın birlikte değer ürettiği yeni bir çalışma modelini kurumsallaştırmış oldu.

GÜMÜŞ W-SPARK

- Zeynep Dumlu
- Pazarama Ürün Yönetimi Takım Lideri

■ Erişilebilirlik

"Erişilebilirlik" projesi, Pazarama'nın Türkiye'nin en kapsayıcı pazaryeri olma vizyonu doğrultusunda hayata geçirilen, yapay zekâ tabanlı bir dijital erişilebilirlik dönüşümü. Binclusive teknolojisiyle gerçekleştirilen entegrasyon sayesinde görme, işitme, motor ve bilişsel engeli

bulunan kullanıcıların e-ticaret deneyimini bağımsız ve uçtan uca tamamlaması hedeflendi. Proje kapsamında kullanıcı ihtiyaçlarına göre kontrast ayarı, yazı büyüklüğü, odaklanma modu gibi arayüz bileşenleri gerçek zamanlı olarak kişiselleştirilebilir hale getirildi. Ayrıca bilişsel zorluk yaşayan kullanıcılar için sepet ve ödeme gibi karmaşık süreçler sadeleştirilerek daha anlaşılır bir yapı oluşturuldu. Kullanıcı tabanının genişlemesi, dönüşüm oranlarının artması ve marka değerinin güçlenmesiyle birlikte Pazarama, "herkes için e-ticaret" vizyonunu somut bir ürün deneyimine dönüştürmüş oldu.

BRONZ W-SPARK

- Gizem Diktaş
- BELBİM Satış Uzmanı

■ Kurumsal Ulaşımında Finansal Optimizasyon ve Vergi Avantajı

BELBİM Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri tarafından geliştirilen bu proje, şirketlerin çalışanlarına sunduğu ulaşım yan haklarını dijital, mevzuata uyumlu ve vergi avantajı sağlayan bir yapıya dönüştürmeyi amaçlıyor. İstanbulkart altyapısı üzerinden geliştirilen model, firmaların çalışanlarına merkezi panel aracılığıyla toplu yüklemeye yapmasını sağlayarak hem ope-

rasyonel süreçleri sadeleştiriyor hem de maliyet optimizasyonu yaratıyor. Proje kapsamında kurumsal müşteri ağı 2 yıl içinde 190 firmadan bin 250 firmaya çıkarılarak yüzde 600'ün üzerinde büyüme sağlandı, yıllık 3,7 milyon kullanıcıya kurumsal yüklemeye gerçekleştirildi. Referans temelli büyüme modeli sayesinde pazarlama maliyetleri azaltıldı, güven odaklı ve ölçeklenebilir bir yapı oluşturuldu. Kurumsal ulaşım desteğini yalnızca bir yan hak olmaktan çıkararak stratejik bir finansal optimizasyon aracına dönüştüren proje; vergi avantajı, dijitalleşme ve ölçeklenebilirlik sayesinde hem şirketler hem de çalışanlar için sürdürülebilir bir değer yarattı.

BRONZ W-SPARK

- Nagehan Çeliksü
- Pavo İş Analisti

■ Dijital Dönüşüm Projesi

Bu proje, mali müşavirler ve bağlı mükelleflerin iş süreçlerini dijitalleştirerek verimliliği artırmayı ve manuel iş yükünü azaltmayı hedefleyerek geliştirildi. İzmir'de başlatılan ve farklı şehirlerde yaygınlaştırılan proje, Pavo Android POS cihazlarıyla entegre çalışan yapay zekâ destekli robotik süreç otomasyonu

(RPA) altyapısı üzerine kuruldu. Proje kapsamında Z raporlarının deftere işlenmesi ve muhasebe sistemlerine veri aktarımı gibi manuel süreçler otomatikleştirildi, işlemler saniyeler içinde tamamlanabilir hale getirildi. Bu sayede hem operasyonel hız arttı hem de insan kaynaklı hata riski önemli ölçüde azaltılmış oldu. Ayrıca veriler dijital ortamda uzun süreli ve güvenli şekilde saklanarak yasal uyumluluk sağlandı. Böylelikle mali müşavirlerin tahsilat, raporlama ve muhasebe süreçlerini tek bir platform üzerinden yönetebilmesini sağlanarak zaman ve maliyet avantajı yaratıldı.

BRONZ W-SPARK

- Özge Doğan
- Pavo Kurumsal Satış ve İş Geliştirme Uzmanı

■ **POS'um ve İşyerim Güvende Sigorta Projesi**
“POS'um ve İşyerim Güvende Sigorta Projesi”, POS cihazlarını yalnızca ödeme aracı olmaktan çıkararak işletmelerin gelir sürekliliğini koruyan entegre bir güvence sistemine dönüştürmeyi amaçlayan yenilikçi bir fintek modeli. Mikro işletmeler ve KOBİ'lerin cihaz arzı, hırsızlık, teknik kesinti ve iş durması gibi

riskler nedeniyle yaşadığı gelir kayıplarını önlemek için POS altyapısı sigorta ve acil destek hizmetleriyle entegre edildi. Proje kapsamında N86 Android POS cihazı alan işletmelere elektronik hasar, hırsızlık ve iş kesintisi teminatlarının yanı sıra tesisat, elektrik ve acil müdahale hizmetlerini içeren kapsamlı bir güvence paketi sunulmuş oldu. 81 ilde yürütülen uygulamayla binlerce işletme sisteme dahil edildi. 19 bin 400 POS cihazı güvence altına alınarak yaklaşık 756 milyon TL'lik operasyonel risk yönetildi. Proje, POS cihazını pasif bir ödeme aracı olmaktan çıkararak işletmelerin finansal dayanıklılığını artıran aktif bir güvenlik ve sürdürülebilirlik çözümüne dönüştürmeyi başardı.

BRONZ W-SPARK

- Nurdan İmre
- Pluxee Türkiye Pazarlama Lideri

■ **Çok Kanallı Dijital Onboarding**

Pluxee Türkiye bünyesinde geliştirilen “Çok Kanallı (Omni-Channel) Dijital Onboarding” projesi, B2B müşteri kazanım sürecini uçtan uca dijitalleştirerek hız, basitlik ve verimlilik odaklı yeniden tasarlamayı hedefledi. Proje öncesinde 24 saati aşabilen müşteri olma yolculuğu, manuel adımlar ve CRM ile operasyon arasındaki kopukluklar nedeniyle hem satış kayıplarına

hem de yüksek operasyonel yüke yol açıyordu. Bu kapsamda iki ana kanal geliştirildi: KOBİ'lerin tamamen otonom şekilde süreci tamamlayabildiği Self-Service yapı ve satış ekiplerinin CRM üzerinden tek tıkla süreci başlatabildiği entegre dijital satış kanalı. Tüm süreç uçtan uca otomatik hale getirilerek manuel işlemler ortadan kaldırıldı. Sonuç olarak onboarding süresi yüzde 99,7 hızlanarak 24 saatten 5 dakikanın altına indi, dijital kanallardan müşteri kazanım oranı yüzde 55'ten 88'e yükseldi. Proje, satış ekiplerinin operasyonel yükünü azaltırken dönüşüm oranlarını artırdı ve B2B süreçlerin B2C hızında yürütülebileceğini kanıtlayarak sektörde dijital standartları yeniden tanımlamış oldu.

MANSİYON W-SPARK

- Cansu Erdoğan
- SFS Proje Yönetimi Müdürü

■ **Yeni Nesil Dijital Sigortacılık Nexure**

“Yeni Nesil Dijital Sigortacılık Nexure” projesi, sigortacılık sektöründe uzun süren ürün geliştirme ve operasyon süreçlerini dakikalar içinde yönetilebilir hale getirmeyi hedefleyen yenilikçi bir dijital platform. Nexure, mevcut ana (core) sigortacılık sistemlerinin üzerinde konumlanan, hızlı entegre olabilen ve yüksek performanslı mimarisiyle, farklı sigorta şirketlerine aynı anda hiz-

met verebilen esnek bir yapı sunuyor. Proje kapsamında SOAP ve REST tabanlı entegrasyonlarla sistemler arası uyum sağlandı, geliştirme ihtiyacı olmadan konfigürasyon yapılabilen dinamik bir platform oluşturuldu. Bu sayede sigorta ürünlerinin oluşturulması, teklif süreçleri ve operasyonlar ciddi ölçüde hızlandırıldı. Aynı zamanda düşük maliyetli, ölçeklenebilir ve farklı iş modellerine uyarlanabilir bir altyapı geliştirildi. Nexure, aylar süren süreçleri dakikalara indirerek operasyonel maliyetleri azalttı ve gelir akışını hızlandırmayı başardı. Esnek ve dinamik yapısı sayesinde sigorta şirketlerine alternatif değil, dönüştürücü bir dijital çözüm sunarak sektörde yeni bir standart oluşturdu.

MANSİYON W-SPARK

- Zerrin Gürses İçmen
- UPT Ürün Yönetimi Müdürü

■ **UPTION Yabancı Sağlık Sigortası**

UPT Ödeme Hizmetleri tarafından geliştirilen “UPTION Yabancı Sağlık Sigortası” projesi, Türkiye’de ikamet izni almak isteyen yabancı uyruklular için zorunlu olan sağlık sigortası sürecini ilk kez tamamen dijitalleştirerek uçtan uca mobil deneyime dönüştürmeyi hedefledi. Geleneksel olarak acenteler üzerinden yürüten ve zaman kaybı ile bürokrasi yaratan süreç, UPTION mobil uygulaması üzerinden birkaç dakika

içinde teklif alma ve poliçe satın alma imkanı sunacak şekilde yeniden tasarlandı. Aktif Bank ekosistemi içinde Sigortayeri ve Ankara Sigorta iş birliğiyle geliştirilen yapı, sigortalama altyapısının güvenli ve hızlı şekilde dijital kanala entegre edilmesini sağladı. Kullanıcılar artık fiziksel kanallara ihtiyaç duymadan şeffaf, hızlı ve erişilebilir bir sigorta deneyimi yaşayabiliyor. Bu projeye UPTION, yalnızca para transferi ve kart hizmeti sunan bir uygulama olmaktan çıkarak “finansal yaşam asistanı” kimliğini güçlendirmiş oldu. Türkiye’de ilk kez yabancı sağlık sigortasının tamamen dijital sunulmasıyla hem kullanıcı deneyimi iyileştirildi hem de finansal kapsayıcılık alanında sektöre örnek bir dönüşüm gerçekleştirildi.

YILIN YENİLİKÇİ ÇÖZÜMÜ - YENİLİKÇİ ÇÖZÜMÜN PARILDAYANI

Yenilikçi Çözümün Parıldayanı kategorisindeki ödülleri TÜBİSAD Yönetim Kurulu Başkanı Mehmet Ali Tombalak ve Akıllı Yaşam Dergisi Yayın Koordinatörü Özlem Bayburs takdim etti.

ALTIN W-SPARK

- Ece Kemertaş Işıkdag
- Garanti BBVA Ödeme Sistemleri Ürün Yöneticisi

■ **Bonus Platinum Dinamik**

“Bonus Platinum Dinamik” projesi, internet alışverişlerinde kredi kartı güvenliğini yeni bir seviyeye taşıyan yenilikçi bir ödeme çözümü. Pandemi sonrası artan e-ticaret hacmi ve kullanıcıların güvenlik endişeleri doğrultusunda geliştirilen bu ürün, Türkiye’de ilk kez kartın arka yüzündeki CVV kodunun saatte bir otomatik olarak değiştiği dinamik bir yapı sunuyor. Bu sayede kullanıcılar herhangi bir ek işlem yapmadan, kartlarını internet alışverişlerinde daha güvenli şekilde kullanabiliyor ve kesintisiz bir deneyim yaşayabiliyor. Bonus Platinum segmentinde konumlandırılan ürün, hem premium müşteri beklentilerini karşılıyor hem de markanın inovasyon gücünü pekiştiriyor. Proje, lansman sonrası kısa sürede 15 bin kart satışına ulaşarak güçlü bir ticari başarı elde etti. Statik güvenlik yaklaşımını terk ederek kullanıcı müdahalesi gerektirmeyen



Ece Kemertaş Işıkdag

dinamik bir güvenlik modeli sunmasıyla, kredi kartı güvenliği alanında sektöre yön veren yenilikçi bir standart oluşturmuş oldu.

GÜMÜŞ W-SPARK

■ Ebru Kaya
■ N Kolay Marka ve Pazar Ortaklıkları Yönetimi Müdürü

■ Sıra Dışı Ödeme

N Kolay Ödeme ve E-Para Kuruluşu bünyesinde geliştirilen "Sıra Dışı Ödeme" projesi, ödeme süreçlerini operasyonel bir zorunluluk olmaktan çıkararak hız, deneyim ve verimlilik odaklı stratejik bir değer alanına dönüştürmeyi amaçlıyor. Geleneksel ödeme akışlarında yaşanan uzayan işlem süreleri, kasa yoğunlu-

ğu, operasyonel yük ve müşteri deneyimindeki kopukluklar, şirketler için görünmeyen maliyetler yaratıyordu. Bu proje, ödeme anını satış sürecinin kritik bir parçası olarak yeniden konumlandırarak süreci sadeleştirdi ve iş akışına entegre etti. Uygulama aşamasında mevcut ödeme süreçleri analiz edilerek zaman kaybı ve tekrar eden işlemler tespit edildi, ödeme akışı optimize edildi. Geliştirilen model sayesinde ödeme süreleri saniyelere inerken, operasyonel hata oranı azaldı ve müşteri deneyimi daha akıcı hale geldi. Mobil kasa entegrasyonu fiziksel kasa bağımlılığı azaltıldı. Sonuç olarak banka provizyon sürelerinde yüzde 90'a varan iyileşme sağlandı, kuyruk süreleri ve müşteri terk oranları düşerken satış verimliliği ve personel performansı arttı.

BRONZ W-SPARK

■ Ayşe Sırma Er Demirel
■ Pluxee Türkiye Marka ve İletişim Yöneticisi

■ AI Assisted B2B2C Decision Engine

AI Assisted B2B2C Decision Engine, Pluxee'nin B2B2C yapısındaki pazarlama, satış ve marka iletişimi süreçlerini tek bir öğrenen sistem altında birleştirmek amacıyla geliştirilen yapay zekâ destekli bir karar motoru. Proje, kreatif üretimden medya planlamasına ve satış dönüşümüne kadar uzanan uçtan uca yolculukta yaşanan dört temel problemi çözmeyi hedefledi:

Kreatif etkinliğin öngörülemezliği, medya kararlarının satış pipeline'ı ile ilişkilendirilememesi, CRM verilerinin pazarlama kararlarına entegre edilememesi ve offline veri kopuklukları nedeniyle bütünsel ölçüm eksikliği. Pazarlama ekipleri ortak bir veri ve içgörü zemini üzerinde buluşturuldu. Sistem, her kampanyadan öğrenerek bir sonraki aksiyonu optimize eden sürekli döngüsel bir yapıya dönüştürdü. Eylül 2025 - Şubat 2026 döneminde satış dönüşüm oranı yüzde 71 arttı, SQL hacmi yüzde 103, MQL hacmi yüzde 38 yükseldi; web trafiği yüzde 84 artarken CPL yüzde 29 azaldı. Proje sayesinde marka, dijital ve satış ekipleri ilk kez tek bir performans dili üzerinden çalışmaya başladı, kararlar sezgiden veri temelli yapıya evrilmiş oldu.

MANSİYON W-SPARK

■ Çiğdem Ayağ
■ QNB eSolutions Kanal ve Satış Müdürü

■ Otomatik Dijital Garanti Entegrasyonu

QNB eSolutions Otomatik Dijital Garanti Entegrasyonu projesi, e-fatura ve e-arşiv altyapısını dijital garanti ekosistemiyle entegre ederek satış sonrası süreçleri uçtan uca otomatikleştiren yenilikçi bir çözüm. Proje kapsamında fatura oluşturma anı, garanti sürecini tetikleyen bir başlangıç noktası olarak yeniden tasarlandı; garanti kapsamındaki ürünlerin sistem tarafından

otomatik tespiti ve ilgili iş ortağı entegrasyonu üzerinden dijital garanti belgesinin anında oluşturulup müşteriye SMS ile iletilmesi sağlandı. Bu sayede bayi satışlarında manuel garanti süreçleri ortadan kaldırıldı, fatura ile garanti belgesi arasında kopuk ilerleyen yapı tek bir dijital akışa dönüştürüldü. Operasyonel tarafa manuel kontrol ve belge eşleştirme adımları kaldırılarak süreç süresi kısaltıldı, hata riski minimize edildi ve izlenebilirlik artırıldı. Müşteri tarafında ise satın alma anıyla eş zamanlı başlayan dijital garanti süreci sayesinde daha hızlı, güvenli ve kesintisiz bir deneyim sunulmuş oldu. Proje, e-belge altyapısı ile dijital garanti sistemini birleştiren ilk özel entegratör çözümlerden biri olarak sektöre referans bir model kazandırdı.

MANSİYON W-SPARK

■ İlayda Yurdusev
■ SOCAR Türkiye Kıdemli Bütçe Uzmanı

■ İhtiyaç Numarası Bazında Bütçe Takip Sistemi

İhtiyaç Numarası Bazında Bütçe Takip Sistemi, SOCAR Türkiye bünyesinde bütçe yönetimini departman ve ihtiyaç kalemi bazında uçtan uca izlenebilir hale getirmek amacıyla geliştirilen dijital bir takip ve raporlama modeli. Proje kapsamında her bütçe kalemi için özgün bir "İhtiyaç Numarası" tanımlanarak planlanan ve gerçekleşen harcamaların aynı kod üzerinden eşleştirilmesi sağlandı. Böylece bütçe süreci talep aşamasından ödeme ve raporlamaya kadar bütünsel

şekilde yönetilebilir hale getirildi.

SharePoint ve Power Query altyapısı kullanılarak oluşturulan sistem, manuel takip süreçlerini azalttı, veri giriş hatalarını minimize etti ve bütçe verilerinin anlık ve merkezi olarak izlenmesini mümkün kıldı. Power Query üzerinde geliştirilen makro ve formül yapıları sayesinde eksik veya hatalı veriler otomatik olarak tespit edilerek analiz süreçleri hızlandırıldı. Sistem, geçmiş dönem bütçe verilerinin karşılaştırılabilir olmasını sağlayarak departman bazlı bütçe disiplini güçlendirdi ve stratejik karar alma süreçlerine veri temelli katkı sundu. Uygulama sonucunda raporlama süreleri kısaltıldı, veri bütünlüğü arttı ve kurumsal kaynak planlamasında şeffaflık, sürdürülebilir ve standartlaştırılmış bir yönetim modeli oluşturulmuş oldu.

W-SPARK 2026 "BAŞARISIYLA PARILDAYANLAR ÖDÜLLERİ"



Adı Soyadı	Şirket Adı	Proje Adı	Kategori	Ödül
Ülkü Aydın Gürdal	Türkiye Sigorta	Hasar Anında Gücü Yanında	Yılın Dijital Dönüşüm Başarısı - Dijital Dönüşümün Parıldayanı	Altın WSpark
Seda Ünlü Coşkun	Pluxee Türkiye	Pluxee Akıllı Asistan	Yılın Dijital Dönüşüm Başarısı - Dijital Dönüşümün Parıldayanı	Gümüş WSpark
Seren Hacaloğlu	Softtech	Yatırımın 360 Derecesi: İşÇep'te	Yılın Dijital Dönüşüm Başarısı - Dijital Dönüşümün Parıldayanı	Bronz WSpark
Burcu Atay	Garanti BBVA Emeklilik	Yapay Zekâ Destekli Otomatik Fon Koçu ile Dijital Fon Danışmanlığı	Yılın Dijital Dönüşüm Başarısı - Dijital Dönüşümün Parıldayanı	Mansiyon
Elanur Ataman Şahin	Moka United	e-BaroBiriklik, Türkiye Barolar Birliği Dijital Finansal Ekosistem Dönüşümü	Yılın Dijital Dönüşüm Başarısı - Dijital Dönüşümün Parıldayanı	Mansiyon
Aybüke Ünlü Şen	Tami	Bir Ödeme Kuruluşunun Dijital Temelinin Sanal POS ile Sıfırdan Kurulması	Yılın Dijital Dönüşüm Başarısı - Dijital Dönüşümün Parıldayanı	Mansiyon
Nilüfer Erkan	TurMedical	Protein AI	Yılın Etki Yaratan Uygulaması - Etkiyle Parıldayan	Altın WSpark
Sedef İşler	Pluxee Türkiye	Değer Üreten Çeviklik: IK Liderliğinde Pluxee Türkiye Stratejik Dönüşüm Programı	Yılın Etki Yaratan Uygulaması - Etkiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Fatma Uzun	Softtech	SWITCH - STIP	Yılın Etki Yaratan Uygulaması - Etkiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Gül Demirel	Türkiye Emlak Katılım Bankası	Depozito Yönetimi Sisteminde Dijital Cüzdan	Yılın Etki Yaratan Uygulaması - Etkiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Büşra Güngör	Architect	Platform Bağımsız Ana Bankacılık Dönüşümü	Yılın Etki Yaratan Uygulaması - Etkiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Ela Kayacı	Paratika	Paratika İç Satış Organizasyonunun Yapısal Dönüşümü	Yılın Etki Yaratan Uygulaması - Etkiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Salime Funda Kılıç	Wello Money	Wello Money	Yılın Kurum İçi Girişimciliği - Girişimcilik Parıldayanı	Altın WSpark
Ayşegül Asena Birinci	Ensiht	Ensiht Veri Odaklı Pazarlama ve Kurum İçi Girişimcilik Dönüşümü	Yılın Kurum İçi Girişimciliği - Girişimcilik Parıldayanı	Gümüş WSpark
Şeyma Kaplan	Pavo	Pavo İndus	Yılın Kurum İçi Girişimciliği - Girişimcilik Parıldayanı	Gümüş WSpark
Öykü Hamutcu	Tanı	Çalışan ve Bayi Prim Performans Yönetim Platformu	Yılın Kurum İçi Girişimciliği - Girişimcilik Parıldayanı	Bronz WSpark
Büşra Simge Ünalın	Softtech	e-Dekont Projesi	Yılın Proje Başarısı - İnovasyonun Parıldayanı	Altın WSpark
Büşra Durceylan	Pluxee Türkiye	Yapay Zekâ Destekli Müşteri Tutundurma Modeli	Yılın Proje Başarısı - İnovasyonun Parıldayanı	Gümüş WSpark
Seren Onat	Pluxee Türkiye	Predictive Churn	Yılın Proje Başarısı - İnovasyonun Parıldayanı	Gümüş WSpark
Didem Özkaya	Ödeal	Parametrik ERP İle 81 İlde Operasyonel Dönüşüm	Yılın Proje Başarısı - İnovasyonun Parıldayanı	Bronz WSpark
Damla Ataş Ural	MetropolCard	PowerPay	Yılın Proje Başarısı - İnovasyonun Parıldayanı	Mansiyon
Saadet Gökmen	Moneymate	Moneymate Mobil Cüzdan	Yılın Proje Başarısı - İnovasyonun Parıldayanı	Mansiyon
Betül Kocaoğlu	Payten	Payten Çoklu PSP Dönüşüm Projesi	Deneyim ve Uzmanlık Ödülü - Tecrübesiyle Parıldayan	Altın WSpark
Muazzez Budak	Neova Sigorta	Yerinde Çalışan Yapay Zekâ ile Raporlarının Seslendirilmesi ve Özetlenmesi Projesi	Deneyim ve Uzmanlık Ödülü - Tecrübesiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Serap Urbalı	Türkiye Sigorta	Tazminat Süreçlerinde Risk Önleyici Dijital Kontrol Mimarisi	Deneyim ve Uzmanlık Ödülü - Tecrübesiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Zerrin Yıldız Çavdar	AgeSA	Self Service Bİ	Deneyim ve Uzmanlık Ödülü - Tecrübesiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Meltem Seskir	GTech	Bankacılıkta Gerçek Zamanlı FX Dönüşümü	Deneyim ve Uzmanlık Ödülü - Tecrübesiyle Parıldayan	Mansiyon
Özlem Özmert	PayTR	Havale/EFT Operasyonlarında Verimlilik İyileştirme	Deneyim ve Uzmanlık Ödülü - Tecrübesiyle Parıldayan	Mansiyon
Neslihan Çetin Yolcu	Multinet Up	Dönüşümün Kalbinde Sorumluluk: ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Dönüşümü	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Altın WSpark
Zeynep Dumlu	Pazarama	Erişilebilirlik	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Elif İnci Yel	Softtech	Developer Experience Programı	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Gümüş WSpark
Gizem Diktaş	BELBİM	Kurumsal Ulaşımında Finansal Optimizasyon ve Vergi Avantajı: İstanbulkart Modeli	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Nagehan Çeliksü	Pavo	Dijital Dönüşüm Projesi	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Özge Doğan	Pavo	POS'um ve İşyerim Güvende Sigorta Projesi	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Nurdan İmre	Pluxee Türkiye	Çok Kanallı Dijital Onboarding	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Cansu Erdoğan	SFS	Yeni Nesil Dijital Sigortaçılık Nexure	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Bronz WSpark
Zerrin Gürses İçmen	UPT	UPTION Yabancı Sağlık Sigortası	İş Birliğinde Mükemmellik Ödülü - Sinerjiyle Parıldayan	Mansiyon
Ece Kemertaş Işıkdag	Garanti BBVA Ödeme Sistemleri	Bonus Platinum Dinamik	Yılın Yenilikçi Çözümü - Yenilikçi Çözümün Parıldayanı	Altın WSpark
Ebru Kaya	N Kolay	Sıra Dışı Ödeme	Yılın Yenilikçi Çözümü - Yenilikçi Çözümün Parıldayanı	Gümüş WSpark
Ayşe Sırma Demirel	Pluxee Türkiye	AI Assisted B2-B2C Decision Engine	Yılın Yenilikçi Çözümü - Yenilikçi Çözümün Parıldayanı	Bronz WSpark
İlayda Yurdusev	SOCAR Türkiye	İhtiyaç Numarası Bazında Bütçe Takip Sistemi	Yılın Yenilikçi Çözümü - Yenilikçi Çözümün Parıldayanı	Mansiyon
Çiğdem Ayağ	QNB eSolutions	Otomatik Dijital Garanti Entegrasyonu Projesi	Yılın Yenilikçi Çözümü - Yenilikçi Çözümün Parıldayanı	Mansiyon
Aslihan Buğa			Geleceğin Parıldayanı	Altın WSpark
Bilge Şule Yıldız			Geleceğin Parıldayanı	Altın WSpark