

Müşteri Deneyiminde Dijitalleşme

Türkiye Hayat Emeklilik 2022 yılını, dijital-analitik çözümlere, teknolojinin getirdiği imkânlarla müşteri deneyimini mükemmelleştirmeye ve müşteri memnuniyetini artıran yeniliklere odaklandığı bir yıl olarak geçirmiştir.

Mobil

Hayatın her anında elementer ve emeklilik ürünlerinin birlikte olduğu tek bir platform



Türkiye Hayat Emeklilik;

- kuruluş amacına uygun olarak müşteri ve paydaşlarını merkeze almayı,
- veriye dayalı karar alma prensiplerini uygulamayı,
- müşteri deneyimini mükemmelleştirmek için tüm süreçlerini dijital dönüşüm perspektifiyle tasarlamayı,
- operasyonel verimliliğini artırarak müşteri, dağıtım kanalı ve çalışanları için tüm süreçlerini kolaylaştıran, kâğıtsız ofis süreçlerine adaptasyonu

benimseyen Türk sigorta sektörünün öncü şirketidir.

Şirket, proaktif bakış açısı ile müşterileri için çözümler geliştirmeye devam ederken; satış kanalları, operasyon birimleri ve tüm çalışanları için dijital varlıklarını artırmayı hedeflemekte olup, kanal ve çalışan deneyimini ön plana alan bir anlayışı hedeflere ulaşmada temel anahtar olarak görmektedir.

Şirket, kurulduğu günden bu yana sigortacılığı yeniden tanımlayan, sigorta değerini ve algısını dönüştüren, yatırım

alışkanlıklarını bilindik enstrümanların ötesine taşıyan ve ihtiyaç duyan herkese güvenli bir gelecek için çözümler sunan, sigorta deneyimini “sonra”dan “önce”ye taşıyarak hayatın her anında beklentileri aşan çözümler üreten ve müşterilerine güvenli bir gelecek için benzersiz sigorta ve tasarruf çözümleri sunan bir şirket olmuştur.

Şirket bu çerçevede 2022 yılını, dijital-analitik çözümlere, teknolojinin getirdiği imkânlarla müşteri deneyimini mükemmelleştirmeye ve müşteri memnuniyetini artıran yeniliklere odaklandığı bir yıl olarak geçirmiştir.

2022 yılı başında, “Müşteri Deneyimi Stratejisi” belirlenmiş, özellikle yılın ilk çeyreğinde “Türkiye Sigorta Müşteri Platformu” için ürünlere ve iş ortaklıklarına yönelik deneyim tasarım çalışmaları yürütülmüş; yılın ikinci çeyreğinde ise müşteri deneyimi ölçümleme platformunun seçimi yapılmış ve hemen ardından Ağustos ayı itibarıyla işlem bazlı müşteri deneyimi anketleri yapılarak müşterilerin Şirket ile olan ilişkisi ve taleplerinin sonuçlarına ilişkin geribildirimleri toplanmaya başlanmıştır.

Müşteriler ve iş ortakları için bütünsel bir yaklaşımla değer yaratmaya odaklanılarak hazırlanan ve Müşteri Platformu'nun tamamlayıcısı olarak görülen internet sitesi de yenilenmiştir.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu

Teknoloji şirketi olma vizyonuyla çıkılan yolda, Türkiye'nin sigortacılık alanında ilk süper uygulaması hayata geçirilmiş; müşterilerin elementer ve emeklilik ürünlerinin birlikte olduğu tek bir platformda hizmet alabilmeleri sağlanmıştır. Platformda emeklilik, sağlık, araç ve konut sigorta ürünleri için pek çok iş ortaklıkları kurulmuştur. Müşteri Platformu 2022 yılında Apple Store, Google Play ve Huawei App Gallery'de müşterilerle buluşturulmuştur.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu sayesinde sigortalılar;

- emeklilik sözleşmelerini görüntüleme,
- fon yapısını güncelleme,
- fon önerisi alma,
- katkı payı artırma,
- ara ödeme yapma,
- hesap hareketlerini izleme,
- tahsilatları takip edebilme,
- harcama geçmişi ve poliçe görüntüleme,
- çağrı merkezine doğrudan erişebilme, özel avantajlar ve ayrıcalıklardan yararlanabilme gibi hizmetleri birkaç adımda yapabilir hale gelmiştir.

Platform, müşterinin sahip olduğu BES sözleşmesine ait olarak söz konusu hizmetleri sunmaya imkân verirken aynı zamanda sağlık, kasko, konut ve DASK poliçeleri ile sağlık harcamalarını hiç zaman kaybetmeden tek noktadan görüntüleyebilmesini sağlayabildiği çok pratik ve teknolojik bir uygulama olmuştur.

2022 yılında platform üzerinden ara ödeme, geçmiş vade ödeme ve ileri vade ödeme vb. olmak üzere 371 binin üzerinde ödeme, 288 binin üzerinde fon dağılım değişikliği, 208 binin üzerinde de katkı payı değişikliği işlemleri gerçekleştirilmiştir. 2022 yılında 50 farklı iş ortağı ve 100 hizmetle birlikte toplamda 35.000 kampanya kodu kullanılmıştır.

Fon Robo Öneri Projesi

Bireysel Emeklilik müşterileri için sunulan "Fona Sor" hizmetiyle müşterilerin finansal okur-yazarlığa ihtiyacı olmadan makine öğrenimi teknolojisiyle kolaylıkla fon yönetimlerini gerçekleştirebilmeleri sağlanmıştır.

Bireysel emeklilik katılımcılarının birikimlerini kendilerine en uygun fonlarda değerlendirmeleri ve değişen piyasa koşullarına göre fon dağılımlarında değişiklik önerilerini alabilmelerini sağlayan ROBO Entegrasyon Projesi (Fona Sor) Ekim 2022'de tamamlanarak uygulamaya alınmıştır.

Uzman görüşlerinin sistem verileri ile harmanlanarak katılımcıların risk profillerine uygun fon dağılımlarının sunulması ya da fon dağılım değişikliklerinin otomatik gerçekleştirilmesi ve önceden belirlenen koşullarda dağılımların güncellenmesine imkân sağlayan proje ile birlikte, katılımcıların risk profiline en uygun fon dağılımında maksimum faydayı sağlaması, müşteri memnuniyeti ve fon büyüklüklerinde artış hedeflenmektedir.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nun tamamlayıcısı olarak internet sitesi daha interaktif arayüz tasarımıyla yenilenmiştir.

Yeni Web Sitesi Arayüzü

Müşteriler ve iş ortakları için bütünsel bir yaklaşımla değer yaratmaya odaklanılarak hazırlanan ve Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nun tamamlayıcısı olarak görülen internet sitesi de yenilenmiştir.

Yeni internet sitesi daha interaktif ve kullanıcı dostu bir arayüz tasarlanarak müşterilerin ve iş ortaklarının kullanımına sunulmuştur. Bunun yanı sıra, Türkiye Sigorta Asistan hizmetiyle hem müşterilere çağrı merkezi bekleme sürelerine takılmadan işlemlerini kolaylıkla self-servis gerçekleştirme imkânı verilmekte hem de müşteri temsilcilerinin iş yüklerinin hafifletilmesiyle daha kaliteli bir hizmet sunulmaktadır.

Müşterilere sağlıklı yaşamdan ebeveyn olmaya, online diyetisyen ve online psikologdan online sağlıklı yaşam eğitimlerine kadar pek çok hizmetin sunulduğu avantajlar dünyası bu yıl internet sitesi ve mobil uygulamada yerini almıştır.

2023 Yılında...

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nu daha ileriye taşımak adına 2023'e güçlü projelerle adım atılmıştır. İnternet sitesinde konumlandırılan "Asistans" hizmetine, 2023 itibarıyla Müşteri Platformu'nda da yer verilecektir. Ayrıca, iş ortaklıkları ağı kullanıcılarından alınan geri dönüşler doğrultusunda platform her geçen gün geliştirilmeye ve iyileştirilmeye devam edilecektir. İş ortaklıkları ile kullanıcılara kampanyalar sunmanın yanı sıra sağlık sigortası ürünlerinde "Benim Neyim Var?", araç sigortası ürünlerinde "Mini Onarım" gibi farklı hizmetlerle sigortalıların hayatlarına değer katmak hedeflenmektedir.

2023 yılında, müşteri deneyiminin Şirket'in odak noktası olması ve müşterilerin Şirket ile birlikte geçirdiği yolculukta atılan her adımın memnuniyetle tamamlanması hedeflenerek çalışmalara devam edilecek olup, ayrıca dijitalleşme odaklı verinin optimizasyonuna yönelik çalışmalar yapılması planlanmaktadır.

Müşterinin Sesini Dinleme Faaliyetleri

Müşterilerin ve kanalların deneyimini ölçme çalışmaları, müşterinin deneyimini iyileştirme ve geliştirme yolculuğunun en önemli parçasıdır. 2022 yılında tüm müşterilerin ve kanalların sesini dinlemek, geri bildirimlerini almak, bu içerikleri anlamlı analizlere dönüştürmek ve Şirket içerisinde yayımlamak için "Müşterinin Sesi" çalışmaları yapılmıştır.

Yapılan bu çalışmaların amacı; müşteriye ve iş ortağını tanımak, davranış ve ihtiyaçlarını anlamak, Şirket ve hizmetler hakkında yaşadığı deneyimi anlamak ve Şirket'in "Müşteri Deneyimi Stratejisi" doğrultusunda ihtiyaç duyulan hizmet modellerinin gelişimine katkı sağlamaktır.

Türkiye Hayat Emeklilik'in stratejik hedefleri arasında yer alan "Müşteri Odaklı İş Yönetimi Yaklaşımı"na hizmet eden bu çalışmalar ile geri bildirimlerin yöntem ve kapsamının kurgulandığı, deneyim sonuçlarının alınarak kök neden analiz ve raporlama süreçlerinin yönetildiği müşteri deneyimi ölçümleme platformu teknolojik bir uygulama olarak Şirket'e kazandırılmıştır.

Müşteri İletişim Faaliyetleri

Türkiye Hayat Emeklilik, müşteri iletişim faaliyetlerinin uçtan uca sorunsuz bir şekilde ilerlemesi için müşteri taleplerini hızla karşılamaktadır.

Müşteri İletişim Merkezi (MİM) 0850 202 20 20 numaralı telefon üzerinden 220 kişilik deneyimli personeliyle hafta içi ve Cumartesi saat 09.00-18.00 arasında, sesli yanıt kanalı (IVR) ise 7/24 hizmet vermektedir. Müşterilerin acil hizmetlere ilişkin ihtiyaçlarının karşılanmasının yanı sıra sözleşmeleri/poliçeleri hakkındaki tüm bilgi talepleri satış sonu hizmetler kapsamında çağrı merkezi tarafından üst düzey müşteri memnuniyeti amaçlanarak karşılanmaya devam etmektedir.

2022 yılında çağrı merkezi santral ve sesli yanıt sistemi geliştirme çalışmalarına devam edilmiştir. Sesli yanıt sistemi, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi amacıyla sadeleştirilmiş, kişiselleştirilmiş ve müşterileri doğru işlem adımlarına yönlendirebilmek adına anonslar ile güçlendirilmiştir.

Şirket'in gerek teknik altyapısı gerekse de kullanıcı dostu geliştirmeleri kapsamında IVR menü adımları sadeleştirilmiş, kişiselleştirilmiş, 65 yaş üstü müşterilerin direkt müşteri temsilcisine bağlanması sağlanmış, İngilizce dil tercihi eklenmiş, müşterileri self servis hizmetlerine yönlendiren anonslar eklenmiş ve bekleme sürelerini azaltmak için geri aranma tercihi getirilmiştir. IVR müşterilerinin sahip oldukları ürünlere karşılık gelecek şekilde dinamik olarak dizayn edilmiştir.

Bu tasarım sayesinde müşteriler vakit kaybetmeden müşteri temsilcisine bağlanabilmekte, birçok işlemi self servis imkânı ile kendileri yapabilmektedir.

2022 yılı içerisinde Müşteri İletişim Merkezine toplam 2,4 milyon çağrı gelmiş, IVR (Sesli Yanıt Sistemi) ve mobil şube üzerinden geri aranma talebi bırakan 83.856 adet müşterimiz için de dış arama gerçekleştirilmiştir.

2022 yılında müşterilerden kurumsal e-posta adresi olan bilgi@turkiyehayatemeklilik.com.tr'ye 1.101.578 adet talep gelmiştir. Bu talepler günlük olarak sisteme kaydedilip taleplerin ilgili iş birimleri tarafından işleme alınması sağlanmıştır.

Ayrıca, sosyal medya ve dijital kanalları da aktif olarak dinlemeye devam etmektedir. Sosyal medya kanalı üzerinden 4.444 adet bilgi ve işlem talebi gelmiş olup bu talepler aynı gün içerisinde müşterilere dönüş sağlanarak sonuçlandırılmıştır. Web Chat kanalından ise 28.035 adet müşteri talebi işleme alınmıştır.

2,4 milyon
MİM'e Gelen Çağrı Adedi
2022 yılı içerisinde Müşteri İletişim Merkezi'ne toplam 2,4 milyon çağrı gelmiştir.