

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Rota Satış Platformu; acenteler, banka kanalları ve bölge müdürlüklerindeki satış ekiplerinin kullanabileceği yepyeni bir platform olarak geliştirilmiştir.



Rota Satış Platformu

Acenteler, banka kanalları ve bölge müdürlüklerindeki satış ekiplerinin kullanabileceği yepyeni bir platform geliştirilmiştir. Emeklilik ve elementer ürünlerinin satışları, kurum içi ve kurum dışı iş ortaklarıyla eş zamanlı çalışılabilen "Talep Yönetim Sistemi" ve "Poliçe Yenileme" süreçlerinin takibi tek bir platform üzerinden yönetilmektedir.

2022 yılında Halkbank çalışanlarının kullanımına açılan ilk banka kanalı olan Rota Satış Platformu Şubat 2023'ten itibaren Ziraat Bankası ve VakıfBank tarafından da kullanılacaktır.

Türkiye Hayat Emeklilik, sektörde dijital satıştaki rolünü etkinleştirmek için farklı platformlar üzerinde dijital satış ekranlarını özelleştirerek kullanıma açmıştır.

Çalışmalarına devam edilen Talep Yönetimi Sistemi modülünde "e-postasız iletişim" mottosuyla tüm Şirket genelinde Outlook uygulaması aracılığıyla yürütülen operasyonel süreçlerin sistematik bir platform yapısına geçişi için çalışmalar başlanmıştır. Bu proje kapsamında, takip edilebilirliğin sağlanması, performans ölçümlerinin yapılması ve uçtan uca bilgi güvenliğinin temin edilmesi misyonları üstlenilmiştir.

Merkezi Talep Yönetim Sistemi ile,

- müşteri taleplerinin kaydedilebilir ortama alınması,
- personel performansının ölçülmesi,
- tek ekran kullanımı sağlanarak dağıtım kanalı bağımsız operasyonel süreçlerin yönetiminin kolaylaşması
- ölçümlenebilir bir iş yapış modeli oluşturulması

amaçlanmıştır.

Satış platformunda konumlandırılmak üzere geliştirilen "Yenileme Modülü" ile bitiş tarihi yaklaşan hayat poliçelerin ilgili çalışanlara bildirilmesi, poliçe detayının görüntülenmesi ve yenileme süreçlerinin dijital ortamda kolaylıkla yürütülebilmesi sağlanmıştır. 2023 başı itibarıyla satış yöneticilerinin tüm poliçe yenilemelerini görüntülemelerine imkân veren uygulamaya geçilecektir.

Kurumlara özel geliştirilen link sayesinde bünyemizdeki her bir kurumun kendi sitelerinde konumlandırabileceği ve kendi personelleri ve yakınlarına dijitalden BES satışı yapabileceği geliştirmeler tamamlanmıştır.



Bankasürans Kanalı ve Dijitalleşme

Kanal deneyimi de aynı müşteri deneyimi kadar önem kazanmaktadır. Kanal deneyimi ölçüleme çalışmaları kapsamında tasarlanan ilk anketler ve ad-hoc çalışmaları; bankasürans ilişkisi yürütülen 3 kamu bankasıyla yapılmıştır. Kanal deneyimi ölçüleme çalışmaları, iş ortağı olan bankalardan birinin, satış kampanyası sonucu, seyahat ödülü kazananlarının seyahat süreci memnuniyetlerinin ölçülmesi, çalışanlar ve satış kanalları için hayata geçirilen Talep Yönetim Sistemi'nin pilot kullanım sürecinde kullanıcıların deneyimine ilişkin memnuniyet ölçümleri yapılmış ve geri bildirimlere göre iyileştirme alanları tespit edilmiştir.

2022 yılında BES kapsamında;

- Halkbank'ın dijital platformu üzerinden ilk defa BES üretimi gerçekleştirilerek alternatif dağıtım kanallarına bir yeni kanal kazanımı sağlanmıştır.
- "18 Yaş Altı BES" planının Ziraat Bankası ekranlarında yazılı olarak tamamlanarak online satışa sunulmuştur. Ürünün 3 katılım bankası ve ICBC bankası şubeleri üzerinden de satışı yapılmaktadır.

Hayat sigortası kapsamında ise;

- Çağrı Merkezi mesafeli satış kanallarına özel tasarlanan "İyi Günde Hayat Sigortası Dört Dörtlük Paket" ürünü Halkbank ve VakıfBank Çağrı Merkezi özelinde satışa açılmıştır.

- Ziraat Bankası'nda teknolojik gelişmeler ışığında sistem ve entegrasyon çalışmaları bir yandan devam ederken Ziraat Bankası Mobil, İnternet Bankacılığı ve Dijital Şube kanallarından ihtiyari hayat sigortası ürünü satışı yapılabilmesi için çalışmalar sürdürülmektedir. "Yaşamım Güvende" ihtiyari hayat ürününün eklenmesiyle bankanın bankacılık dışı gelirlerine ve Türkiye Hayat Emeklilik'in prim üretimine katkı sağlanmıştır.
- Yeni çıkan hayat sigortası ürünlerinin 3 katılım bankası ve ICBC bankası şubeleri üzerinden satışının yapılması sağlanmıştır.

2022 yılında gerçekleştirilen geliştirme çalışmaları:

- Halkbank ve VakıfBank kanalları tarafından bireysel krediler yönetmeliği kapsamında yapılması gereken bildirim geliştirmeleri yapılmıştır.
- Halkbank yeni iş poliçe tanziminde müşterilerin poliçelerine ulaşabilecekleri dijital linkler geliştirilirken, müşteri caymalarına yönelik önleyici geliştirmeler tamamlanmıştır.
- Banka kanallarında gelişime açık alanların belirlenmesi ve daha iyi hizmet vermeye imkân sağlayacak noktaların keşfedilmesine yardımcı olacak Halkbank, VakıfBank ve Ziraat Bankası personellerinin görüşlerini almak amacıyla "Aracı Memnuniyet Anketi" düzenlenmiştir.

2022 yılında banka kanallarında düzenlenen kampanyalar ise aşağıda yer almaktadır:

- İlk ve son altı aylık dönemlerde Ziraat Bankası ile sigorta teşvik kampanyaları düzenlenmiştir.
- Yıllık hayat sigortası üretimlerini desteklemek amacıyla, VakıfBank kanalında World Puan kampanyası yapılmıştır. Nisan-Temmuz 2022 arasında yapılan kampanyada VakıfBank World Kredi Kartı ile ürün alan müşteriler ödedikleri primlerin belirli oranlarında World puan kazanmışlardır.
- Halkbank tarafından başlatılan girişimci kadınlara yönelik destek programına "Kadın Girişimcilere Özel BES" ürünü ile katkıda bulunulmuştur. BES planında düzenli ödeme gerçekleştiren müşterilere Paraf puan kazandırılmıştır.
- Aralık 2022'de VakıfBank aracılığıyla Bireysel Emeklilik Sözleşmesi'ne sahip olan katılımcıların maksimum devlet katkısından yararlanmak istemeleri halinde ek katkı payı ödemelerini VakıfBank World Kredi Kartı ile yapmaları halinde üst ve alt tutar limiti olmaksızın otomatik olarak faizsiz 6 taksitte ödeme yapabilmesi sağlanmıştır.

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Acenteler kanalında verimli, üretken ve uzun vadeli ortaklık modeli benimsenmiştir.

Acente ve Özel Müşteri Kanalları

Acenteler kanalı olarak hayat emeklilik branş ürünlerinin müşterilere doğru aktarılması, toplum geneline yaygın hale getirilmesi, verimli, üretken ve uzun vadeli ortaklık modeli ile her geçen yıl daha yüksek hedeflere ulaşılması ilke edinilmiştir.

Özel Müşteriler Yönetimi (ÖMY) ekipleriyle yeni BES sözleşmeleri kazandırılarak portföy derinleşme faaliyetleriyle ve çapraz sigorta ürünü satış faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Müşteri tutundurma ve portföy hacim geliştirme faaliyetleri de yıl içerisinde kesintisiz devam etmiştir.

Yıl içinde düzenlenen organizasyonlar, ekonomik gelişim toplantıları ve verilen ürün eğitimleri ile acentelerin satıştaki etkinliklerinin pekiştirilmesi hedeflenmiştir.

Mesafeli satış ekibi mobil şubeden BES talep eden müşterilere hem talepleri hem de 18 yaş altı BES ürünleri sunulmuştur.

2023 Yılı...

Türkiye Hayat Emeklilik, Rota Satış Platformu'nu fonksiyonel olarak zenginleştirme vizyonu ile hayata geçirmeyi planladığı projelerle 2023 yılında da sağlam adımlarla ilerlemeyi sürdürecektir. Performans Sistemi ile acente ve banka kanallarının performans istatistiklerini ve hedef gerçekleştirme yüzdelerini takip edebilecekleri bir modül Rota Satış Platformu üzerinde hayata geçecektir. Satış ve bölge ekiplerinin gerçekleştirmeyi planladıkları tüm aktivitelerini kolaylıkla organize edebilecekleri, randevu durumunu ve sonuçlarını kaydedip liste halinde veya detaylı olarak görüntüleyebilecekleri Ziyaret/Randevu modülünün de Platform'da konumlandırılması planlanmaktadır.

Halkbank ANKA projesi, ekran entegrasyonları, Halkbank kart saklama projesinin ve şikâyet sürecinin geliştirilmesi çalışmaları gelecek yılın projeleri arasında yer almaktadır.

2023 yılı için hayat sigortaları ve BES üretim, tahsilat ve diğer modüllerin Halkbank ekranlarına entegrasyonu yanı sıra kart saklama projesi ile mevzuat uyum maddelerine yönelik geliştirmelerin tamamlanması ve kredili mevduat hesaplarına göre sigorta bedelinin artırılıp azaltılması için entegrasyonun sağlanması çalışmalarının sona ermesi hedeflenmiştir. Bununla birlikte, sektördeki mevcut durum dikkate alınarak ihtiyari hayat ürün çeşitliliğinin Ziraat Bankası kanalında artırılması da amaçlanmıştır.

2023 yılında mesafeli satış kanalı üzerinde yeni ürünler satılması da hedeflenmektedir.

Gelecek Proje: Acente ve Banka Kanalı Segmentasyonu

Türkiye Hayat Emeklilik, satış kanallarının daha iyi tanınmasını, satış kanallarının trendlerinin kolayca takip edilmesini, doğru hedeflerin tanımlanmasını ve hizmet farklılaşmasını sağlayan parametrik kümeleme çalışmasına 2022 yılında başlamıştır. Acente ve banka şubelerine verilen hizmetlerde farklılaşma, ödül ve hediyelerin daha adil olarak dağılımını sağlama ile ilgili iş birimlerinin referans alabileceği çalışmaların 2023 yılının ikinci çeyreğinde hayata geçmesi planlanmaktadır. Segmentasyon çalışmaları 2022 yılında başlamış bu çalışmaların neticesine göre uygulanmaya başlanması ise 2023'te yapılacaktır.

BES'ten Ayrılma Eğilimleri (Churn) Analiz Projesi:

BES müşterilerinin, makine öğrenimi algoritmaları ile ayrılma eğilimlerini belirleyen model ile müşterinin ne zaman çıkma talebinde bulunabileceği tahmin edilecektir. Böylelikle, yakın zamanda BES'ten ayrılma ihtimali yüksek müşterilerin sistemden çıkmasını önleyebilecek iletişimin kurulması sağlanacaktır. Projenin 2023 yılında hayata geçirilmesi planlanmaktadır.