

Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

Türkiye Hayat Emeklilik operasyon verimliliğini önceleyen projelere ve uygulamalara geçerek çalışan, dağıtım kanalı personeli ve son kullanıcı-müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik uçtan uca dijitalleşme planlarını uygulamaya devam etmektedir. Operasyon verimliliğini önceleyen projelere ve uygulamalara geçerek çalışan, dağıtım kanalı personeli ve son kullanıcı-müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir. Dijital dönüşüm yolculuğu kapsamında; operasyon maliyetlerini düşürmek, verimliliği artırmak, hata oranını düşürmek ve şirketlere çalışanlarını katma değerli işlere yönlendirmek için RPA projesi başlatılmıştır.

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA)

Türkiye Hayat Emeklilik müşterilerine dijital çözümler sunmak ve gelişmiş teknolojik altyapılar ile çalışmalarını sürdürmek amacıyla iş yapış biçimini sürekli geliştirerek çalışanlarının daha katma değerli iş yapmasını ve verimliliği sürekli artırmasını kendisine görev edinmiştir.

Teknoloji yakından takip edilerek, Şirket'e sunduğu olanaklar süreçlere dâhil edilmektedir. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), Optik Karakter Tanıma (OCR) vb. teknolojilerden faydalanarak kuralları net olan, iyi tanımlanmış manuel operasyonları otomatize etmek için RPA teknolojisi kullanılarak, operasyonel işlemlerin hızlı ve hatasız yapılmasıyla birlikte zamandan ve maliyetten tasarruf edilmesi hedeflenmiştir.

Başta hasar, hukuk, sağlık ve insan kaynakları operasyon süreçleri gözden geçirilerek öncelikler belirlenmiş ve RPA'ye konu edilecek süreçler canlıya alınmaya başlanmıştır.

Çalışan Performansının Ölçümünde Yeni Uygulama

Çalışanların performans değerlendirme sürecini Şirket amaçlarını destekleyen şekilde yönetmek amacıyla daha şeffaf, sürekli geri ve ileri bildirim açık, anlık hedefleme ve değerlendirme yapabilen, yeni nesil (Objective and Key Result-OKR) performans uygulaması kurulum projesi 2022 yılı içinde tamamlanmıştır. Uygulamanın kullanımına 2023 yılında başlanacaktır.

Doküman Yönetim Sistemi (DYS)

Türkiye Hayat Emeklilik, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunulması amacıyla hizmet etmek için DYS'yi hayata geçirmeye yönelik adımlar atmıştır.

Bu sistem ile kurum kültürünün kalıcılığının sağlanması ve müşteriye dijital teknolojileri kullanarak sürdürülebilir yollarla ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda, projenin fazları belirlenerek yol haritası çizilmiş ve bu yolda Şirket'e eşlik edecek iç ve dış paydaşlar belirlenmiştir.



Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

MERPOS (Merkezi Provizyon Sistemi) altyapı hazırlıkları tamamlanmıştır.

Süreç ve Doküman Gözden Geçirme Çalışması

Müşteri deneyimini mükemmelleştirmek için tüm süreçlerinde dijital dönüşüm yaklaşımını benimseme çerçevesinde; iş yapış biçimlerini düzenlemek, gerekli noktaları değiştirmek, optimize etmek, her anlamda daha verimli süreçlerle çalışmak ve kişisel hafızadan kurumsal hafızaya geçmek hedefleri doğrultusunda 2021 yılında başlatılan "İş Süreçleri Tasarım Projesi" ikinci faz çalışmalarına bu yıl da devam edilmiştir.

Operasyonel verimlilik, müşteri odaklılık, fırsatların tespiti ve kalite standartlarına uyum sağlama vizyonuyla takip edilen iş süreçlerinin ve bağlı dokümanların gözden geçirilmesi çalışması kapsamında, Şirket'in tüm iş birimlerine ait süreçleri ve bağlı dokümanlar incelenmiş, ihtiyaçlar nezdinde yeni süreçler çizilmiş, politikalar ve prosedürler oluşturulmuştur.

Bu çalışma sonrasında Şirket'in tüm iş süreçlerine ilişkin çizilmiş olan toplam süreç sayısı 783, doküman sayısı ise 135'ye çıkmıştır.

Bilgi Teknolojileri Uygulamaları

MERPOS (Merkezi Provizyon Sistemi)

Şirket bünyesinde kredi kartı tahsilat işlemine ihtiyaç duyan tüm sistemlere tek bir ara yüz üzerinden hizmet sağlayabilmek için geliştirilmiş bir yazılım projesidir. Başta emeklilik çekirdek sistemleri olmak üzere mobil/web, çağrı merkezi ve dış kaynaklar (banka ve acenteler) gibi kanallara Türkiye Hayat Emeklilik servisleri üzerinden kart sağlayıcı firmalardan bağımsız olarak kart saklama hizmeti sunmak üzere projenin alt yapı hazırlıkları tamamlanmış olup 2023 yılı içinde devreye alınması planlanmaktadır.

2023 Yılı...

2023 yılı içerisinde Bütünleşik Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) Projesine İnsan Kaynakları Özlük, Bordro, İşe Alım, Yetenek Yönetimi ve Eğitim Modülleri için geçiş sağlanacaktır.

2023 yılı için ise, ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi Sistemi'nin kurulması ve iş sürekliliğini sağlamak için gerekli planların oluşturulması hedeflenmektedir.