

Dijital Dönüşüm



2020 yılındaki birleşme çalışmalarının tamamlanmasıyla birlikte 2021 için dijital platformlar planlama çalışmaları başlamış ve Aralık 2020'den itibaren birçok projenin temeli atılmış, birçoğu tamamlanmıştır.

Türkiye Sigorta, dijital varlıkların yalınlaştırılarak etkinliğinin artırıldığı, şirket birleştirmelerinin uyumlu bir şekilde yönetilerek platformlarla sinerjiye dönüştürüldüğü ve tüm koşullarda çevik davranacak çözümlerin sunulduğu bir yaklaşım ile hareket etmektedir.

Şirket, kuruluş amacına uygun olarak her konu için dijital bir perspektifle çözüm getirme nosyonu ile hareket etmektedir. Proaktif sigortacılık bakış açısı ile müşterileri için çözümler geliştirmeye devam ederken, satış kanalları, operasyon birimleri ve tüm çalışanları için dijital varlıklarını geliştirme arzusundadır.

Şirket, dijitalleşmeye yönelik tüm süreçleri plan çerçevesinde faaliyete geçirmekte ve performanslarının takibini yapmaktadır. 2020 yılındaki birleşme çalışmalarının tamamlanmasıyla birlikte 2021 için dijital platformlar planlama çalışmaları başlamış ve Aralık 2020'den itibaren birçok projenin temeli atılmış, birçoğu tamamlanmıştır.

2021 yılında gerçekleştirilen çalışmaların bazıları şunlardır:

- Ana Sistemlerin Veri Aktarım (Migrasyon) Projesi: Migrasyon projeleri başarıyla tamamlanmış, dijital kanallarda tüm müşteri verileri yeni sistemlere kayıpsız olarak kazandırılmıştır.
- Sağlık Mobil Uygulaması: Poliçe detay görüntüleme, tazminat talebi gönderimi, eksik evrak gönderimi, kalan limit sorgulama, anlaşmalı kurum sorgulama ve bağımlıların poliçe aktifliğini görebilme gibi kapsamlı fonksiyonlarda canlıya alınmıştır,
- Sağlık Mobil Uygulamaları tek çatı altına alınmış ve oto branşıyla birlikte sektöre yepyeni bir anlam kazandıracak olan "Süper App" yapısına geçiş yapılmıştır. Test süreçleri 2021'de tamamlanan uygulamanın lansmanının 2022'de yapılması planlanmaktadır. İlk aşamada mobil uygulama olarak sunulacak üründe; Emeklilik ile

Dijital Dönüşüm

2022 yılında PRM (İnsan İlişkileri Yönetimi) Programı, Satış & Operasyon Platformu Programı, Analitik Değişim Programı, İş Süreçlerine Robotik Uygulamalar Programı, Müşteri Platformu Faz 2 programlarının başlaması planlanmaktadır.

Sağlık ve Oto Sigortaları için temel sigortacılık faaliyetleri müşteriye sunulacak, sonrasında web ve diğer mecralarda hizmet sağlanacaktır.

- Dijital kanalların tekilleşmesi çerçevesinde ilk olarak sigorta ve emeklilik şirketlerine ayrı ayrı hizmet veren web sitelerinin Türkiye Sigorta marka ismiyle tek bir çatı altında birleştirilmesi projesine başlanmıştır. Yeni site ile tüm müşterilere tek bir ön yüzde hizmet vermeye başlanmıştır.

2021 yılında tamamlanıp 2022 yılında canlıya alınacak çalışmaların bazıları şunlardır:

- Grup Sağlık Projesi'yle birlikte grup müşterilere gönderilen ve geri toplanarak girişi yapılan başvuruların süreci dijitale taşınmış, müşterilerin sadece bir link aracılığıyla tüm bilgilerini Şirket'e iletmelerini sağlayacak geliştirmeler tamamlanmıştır. Bu sayede müşteri memnuniyeti ve operasyonel yüklerin azaltılması hedeflenmiştir. Test sürecindeki projenin 2022 yılında canlıya geçişi planlanmaktadır.
- Dijital kanallarda satışın ilk adımı

olarak DASK Satın Al platformunun geliştirmesi tamamlanmıştır. Testlerin ardından 2022 yılı başında canlıya geçilecektir.

- Acente açılış süreçlerinin evraksız yapılması amacıyla dijitale taşınma projesiyle açılış sürelerinin azaltılması ve acentelerin evraklar yerine tüm işlemlerini dijitalden tamamlayabilmelerine olanak sağlanmıştır. Test sürecindeki projenin canlı geçişi 2022 yılında yapılacaktır
- İntranet projesiyle birlikte personel iletişim platformu Birlikteyiz kurulmuştur. Tüm personelin tek bir platform üzerinden ihtiyaç duyduğu tüm kanallara erişim sağlayabileceği, gerek çalışanlarla gerekse Şirket'le ilgili haberlere ve ihtiyaç duyduğu prosedürlere ve dokümanlara ulaşabileceği iç müşteri ağının geliştirme süreçleri tamamlanmış 2022 yılı başında canlıya geçilecektir.

Dönüşüm yolculuğu hız kesmeden sürecektir

2022 yılında PRM (İnsan İlişkileri Yönetimi) Programı, Satış & Operasyon Platformu Programı, Analitik Değişim Programı, İş Süreçlerine Robotik Uygulamalar Programı, Müşteri Platformu Faz 2 programlarının başlaması planlanmaktadır.



PRM Programı kapsamında;

Her iki şirketin Genesys CRM Dönüşümü, ardından bu yapıların birleştirilmesi hedeflenmektedir.

- ◇ Ara Katmanı Geliştirme adımıyla;
 - Genesys Platformu ara katmanın PRM'de oluşması,
 - ROTA ve Müşteri Platformu ara katmanlarının PRM'de oluşması,
 - Genesys Rota ve Müşteri ara katmanlarının birleştirilmesi.
- ◇ Merkezi İletişim Platformu (SMS (Kısa Mesaj Hizmeti) - E-posta) geliştirmeleriyle;
 - Türkiye Sigorta tüm SMS ve E-posta gönderimlerinin tespiti,
 - Gönderi içeriklerinin deneyime uygun revizesi,
 - Gönderi içeriklerin yönetilmesi için PRM üzerinde parametrik bir gönderi veri tabanı oluşturulması,
 - Gönderimlerin otomatize olması için PRM üzerinde tetikleme mekanizmalarının kurulması,
 - Tek bir gönderi iş ortağı ile anlaşmanın sağlanması ve PRM ile entegre edilmesi,
 - Adhoc gönderimler için iş birimlerine gönderi talep ve takip yapısının kurulması.

Satış & Operasyon Platformu Program Faz-2 (ROTA) kapsamında, yeni

modüllerin sisteme entegrasyonlarının yanında operasyonel verimliliğin artırılması için çalışmalar ve üretim çeşitliliğinin genişlemesini kapsayan aşağıda modüller geliştirilecektir:

- ◇ Kampanya Yönetimi
 - Kanal özelinde kampanya değişkenlerine cevap verebilecek, parametrik bir kampanya kurgusunun platform üzerinde geliştirilmesi,

- ◇ Talep Yönetimi
 - Kanal bazında talep segmentasyonu,
 - Etkin talep yönetimi,
 - Hızlı talep çözümü,
 - Talep tarihçesi ve talep takibi,
 - SLA,
- ◇ Performans Yönetimi
 - Etkin ve entegre performans yönetimi,
 - KPI takibi,
- ◇ Üretim ve Çevrimiçi Zeyiller
 - Ürün portfolyosunda genişleme,
 - Detaylı üretim ekranları,
 - Çevrimiçi zeyil ekranları.

Müşteri Platformu Programı Faz-2 Süper App kapsamında, mobil

uygulamaların tekilleştirilmesi ile başlayan tekilleşme, sadeleşme ve platform bazlı iş modellerine geçiş süreci aşağıdaki adımlarla devam edecektir:

- ◇ Web Sitesi
 - Kullanıcıları platforma, iş ortaklarını gerekli başvurulara yönlendiren temel tanıtım kanalının geliştirilmesi,
 - Finans & Sağlık & Araç & Konut Temel Sigortacılık Geliştirmeleri,
 - Kullanıcılara tek bir platformda, finans, sağlık, araç ve konut alanlarında temel sigortacılık hizmetlerinin verilmesi,
 - Finans alanında mevcut uygulamaya ek geliştirmelerin yapılması,
 - Sağlık alanında mevcut uygulamaya ek geliştirmelerin yapılması,
 - Araç ve Konut alanında yeni geliştirmelerin yapılması,
- ◇ İş Ortaklıkları
 - Finans, Sağlık, Araç ve Konut alanlarında sigortacılığın ötesine geçecek iş ortaklıklarının çeşitlendirilmesi

Müşteri Platformu Programı Faz-2 Süper App kapsamında, mobil uygulamaların tekilleştirilmesi ile başlayan tekilleşme, sadeleşme ve platform bazlı iş modellerine geçiş süreci devam edecektir.