

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. Elementer ve emeklilik 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 ilk banka kanalı olan Halkbank çalışanlarının kullanımına açılan Rota Satış Platformu Şubat 2023'ten itibaren Ziraat Bankası ve VakıfBank için de kullanılabilir.

Türkiye Sigorta, 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 poliçelerin ilgili çalışanlara bildirilmesi, poliçe detayının görüntülenmesi ve yenileme süreç takibinin dijital ortamda kolaylıkla yürütülebilmesi sağlanmıştır. 2023 başı itibarıyla satış yöneticilerinin tüm poliçe yenilemelerini görüntülemelerine imkân veren uygulamaya geçilecektir.

Sigortalıya gönderilen tek bir link ile başvuru formunun tamamlanabileceği ve başvuru süreçlerinin ilgili ekipler tarafından dijitalde rahatlıkla takip edilebileceği bir proje geliştirilmiştir.



Bankasürans Kanalı ve Dijitalleşme

VakıfBank web sitesi üzerinden “WEB Kanalı ile Sigorta Ürünlerinin Satışı” projesi canlıya alınmıştır. VakıfBank Mobil ve İnternet Bankacılığı, Şube, MSS (Mobil Saha Satış-Tablet) ve Çağrı Merkezi aracılığı ile satışı gerçekleştirilmiş olan ürünlere ilave olarak, VakıfBank web sitesi (<https://sigorta.vakifbank.com.tr/>) üzerinden de DASK, konut, kasko, trafik, seyahat sağlık ve tamamlayıcı sağlık ürünleri sunulmaya başlanmıştır.

Ziraat Bankası mobil, internet bankacılığı ve dijital şube kanallarından ilk olarak “Ailem Güvende Ferdi Kaza” ürünü satışına başlanmıştır.

Kanal deneyimi de aynı müşteri deneyimi kadar önem kazanmaktadır. Kanal deneyimi ölçümlene çalışmaları kapsamında tasarlanan ilk anketler ve ad-hoc çalışmalar, bankasürans ilişkisi yürütülen 3 kamu bankasının kanal deneyimi, iş ortağı olan bankalardan birinin satış kampanyası sonucu seyahat ödülü kazananların seyahat süreci memnuniyetlerinin ölçülmesi, çalışanlar ve satış kanalları için hayata geçirilen Talep Yönetim Sistemi'nin pilot kullanım sürecinde kullanıcıların deneyimine ilişkin memnuniyet ölçümleridir.

Halkbank Bankasürans kanalında, 2022 yılında banka müşterilerinin ihtiyaçlarına göre şekillendirilen sigortaların satışına başlanmıştır:

- Kapsamlı acil sağlık, diyabet destek ürünlerinin yanı sıra ayakta tedavi limiti ile müşterilere hesaplı sağlık sigortası imkânı tanıyan Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS) ürünü
- Sempatı Evcil Hayvan sigortası
- Girişimci Kadınlara Özel Riskli Hastalıklar Sigortası.

2022 yılında Halkbank kanalında mevcut ürünler de pazar şartlarına uygun özellikler eklenerek zenginleştirilmiştir:

- POS cihazına cam kırılması teminatı ilave edilerek Elektronik Cihaz limitleri artırılmış, asistans hizmetleri ile de ürün geliştirilmiştir.
- Esnaf Acil Destek ve Esnafın Alınları ürünleri ile KOBİ İş Kolu için Hayat Dışı ürünler teklif ekranlarına taşınmıştır.
- Tüm ferdi kaza ürünlerinin minimum prim tutarları güncellenerek müşterilere sunulan teminatın kapsamı artırılmıştır.
- Bireysel Finansal Siber Koruma ve Şifrelerim Güvende ürünleri VakıfBank ve Halkbank şubeleri ile Halkbank çağrı merkezinde satışa açılmıştır.

Üretim hedeflerine katkı sağlamak amacıyla yılın ilk ve son altı aylık dönemlerinde Ziraat Bankası ile sigorta teşvik kampanyaları düzenlenmiştir.

Banka kanallarında gelişime açık alanların belirlenmesi, birleşmeye ilişkin hususlarda geribildirim olarak durum tespitinin yapılabilmesi ve daha iyi hizmet vermeye imkân sağlayacak noktaların keşfedilmesi için Halkbank personeline yönelik “Aracı Memnuniyet Anketi” düzenlenmiştir.

Acente Kanalı

Acente yaygınlığı ve acente verimliliği üzerine çalışmaların öne çıktığı 2022 yılında, Türkiye Sigorta kuruluşu itibarı ile olan dağıtım kanalı sayısını 2 katına çıkarmıştır.

Ürün yaygınlığını ve verimliliğini artırmak amacı ile acente kanalının belirlediği stratejik ürünlerin dönemsel olarak prim üretiminin yükseltilmesi ve acente ekran kullanım alışkanlıklarının değiştirilerek ürün bazlı üretimde acente yaygınlığının sağlanması amaçlanmıştır. Aynı zamanda, DASK branşında acente ürün alışkanlığı çalışmaları yapılmış üretim %130 artırılarak pazar payı %6,2'den %9,7'ye ulaşmıştır.

Acente verimliliğini artırmak amacı ile analitik acente yönetimi çalışmaları yapılmış ve bu çalışmalar sayesinde acente verimlilikleri daha hızlı ölçülebilir hale getirilmiştir.

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Sektörde bir benzeri bulunmayan Türkiye Sigorta Acente Akademisi'nde 2022 itibarıyla eğitim programı başlamıştır.



Acente verimliliğini artırmak amacı ile analitik acente yönetimi çalışmaları yapılmış ve bu çalışmalar sayesinde acente verimlilikleri daha hızlı ölçülebilir hale getirilmiştir.

Türkiye Sigorta Acente Akademisi

Sektörde bir benzeri bulunmayan Türkiye Sigorta Acente Akademisi'nde Marmara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi iş birliği ile ilki 2021 yılında gerçekleştirilen Acente Akademi programının 2'nci dönemi Kasım 2022'de başlamıştır. Program, acenteler ve Türkiye Sigorta arasında köprü görevi üstlenecek, ortak yaklaşımın inşa edilmesine katkı sağlayacak her türden öğrenme sürecine öncülük etmek vizyonu ile tasarlanmıştır. İlgili programda, sektörel dinamiklere yönelik içeriklerin yanı sıra mesleki ve yetkinlik gelişimine de odaklanan ve acenteleri farklı perspektiflerden geliştiren eğitimler yer almaktadır. 2021 yılında 301 acentenin faydalandığı programdan özel olarak değerlendirilen 120 satış kaynağı, eğitimlerine ara vermeden devam etmektedir.

2023 Yılı...

Türkiye Sigorta, Rota Satış Platformu'nu fonksiyonel olarak zenginleştirme vizyonuyla hayata geçirmeyi planladığı projelerle 2023 yılına sağlam adımlarla girmeyi hedeflemektedir. Performans Sistemi ile Acente, 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. Ayrıca, Ziraat Bankası'nda DASK, Kasko, Trafik ve Sağlık ürünlerinin ilgili kanallardan yerine satışı yapılır hale gelmesi, yanı sıra operasyonel süreçlerde verimlilik ve yenileme süreçlerimizin iyileştirilmesi hedeflenmiştir. VakıfBank şubelerinden de Diyabet Destek Sağlık Sigortası, Kadınlara Özel Riskli Hastalıklar sigortası ve ek Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ürünlerinin satışa sunulmasının tamamlanması planlanmıştır.

PTT ve Şirket arasında yapılan sözleşme çerçevesinde 2022 yılı içerisinde entegrasyon çalışmaları başlatılmış ve DASK ürünü için entegrasyonlar tamamlanmıştır. Diğer stratejik ürünlerin entegrasyonu için projeye 2023 yılında da devam edilecektir.

Gelecek Proje: Acente ve Banka Kanalı Segmentasyonu

Türkiye Sigorta, 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 hediyeleşimin daha adil olarak dağılımını sağlama ile ilgili iş birimlerinin referans alabileceği çalışmaların 2023 yılının ikinci çeyreğinde hayata geçmesi planlanmaktadır.