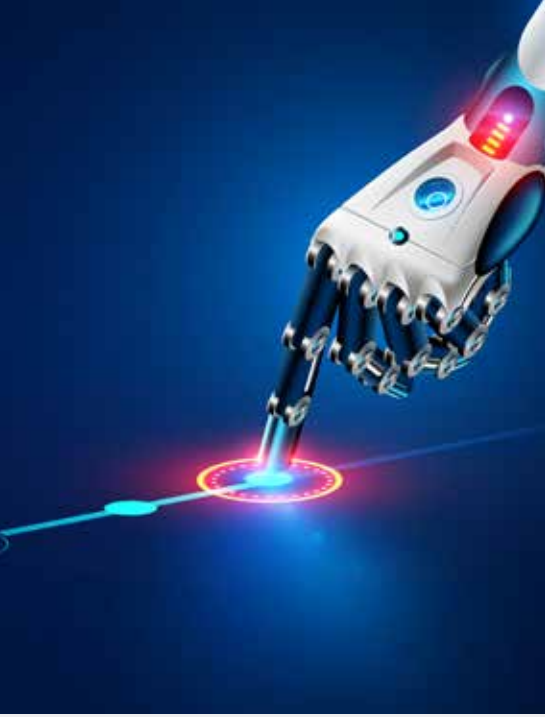


Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

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



Türkiye Sigorta 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 yöneltme fırsatı vermek için RPA projesi başlatılmıştır.

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA)

Türkiye Sigorta 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 de yakından takip edilerek, Şirket'e sunduğu olanaklar süreçlere dâhil edilmektedir. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), OCR vb teknolojilerden faydalanarak müşterilere daha hızlı hizmet sunmaya devam edilecektir.

Kuralları net olan, iyi tanımlanmış manuel operasyonları otomatize etmek için RPA teknolojiyle işlemleri taklit ederek ve daha hızlı bir şekilde süreci sonlandırarak

zamandan ve maliyetten tasarruf edilmesi hedeflenmiştir. Başta hasar, hukuk, sağlık ve operasyon süreçleri gözden geçirilerek öncelikler belirlenmiş ve RPA kapsamında değerlendirilen iş süreçleri için analizler hazırlanmıştır.

Armada İş Zekâsı

Armada içerisinde yer alan Acente Kanalı Üretim Takip ekranları baştan sona güncellenerek, Bölge Satış Yönetimi'nin KPI takiplerini kolayca sağlayacağı ön panel oluşturulmuş; satış yönetiminde kullanılan tüm KPI'lar sisteme entegre edilerek optimizasyonu sağlanmıştır.

Acente Karnesi yenilenecek acente ziyaretlerinde kullanılan dokümanlar standartlaştırılmış ve acente ziyaret hazırlık süreci kısaltılmıştır. Bir dakika içerisinde acenteye ait ihtiyaç duyulan; Üretim, Teklif, Protokol Durumu, Yenileme gibi parametreler tek bir sayfada çıktı alınacak hale getirilmiştir.

Çalışan Performansının Ölçümünde Yeni Uygulama

Çalışanların performans değerlendirme sürecini; daha şeffaf, sürekli geri ve ileri bildirim için açık, anlık hedefleme ve değerlendirme yapabilen ve Şirket amaçlarını destekleyen şekilde yönetmek amacıyla yeni nesil (Objective and Key

Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

Robotik Süreç Otomasyonu ile müşterilere daha hızlı hizmet verilmektedir.

Result-OKR) performans uygulaması kurulum projesi 2022 yılı içinde tamamlanmıştır. Uygulamanın kullanımına 2023 yılında başlanacaktır.

Doküman Yönetim Sistemi (DYS)

Türkiye Sigorta, 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.

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 çalışmalarını kapsamında 2022 yılında 4 ana konuya eğilinmiş; projenin ana çıktılarının ve etkileşimlerinin birbiriyle entegrasyonları konusunda yol kat edilmiştir.

Operasyonel verimlilik, müşteri odaklılık fırsatlarının 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 927, doküman sayısı ise 247'ye çıkmıştır.

Şirket'in hem müşterilere hem de iş ortaklarına sunmuş olduğu hizmete ilişkin kolaylığı ve deneyimi anlamak üzere planladığı, yaklaşık 100 ayrı temas noktasında deneyimi ölçümleyebilmek için hedeflediği sistem entegrasyonuna dair çalışmalar 2023 yılında da devam edecektir.

Bilgi Teknolojileri Uygulamaları

Şirket'te açık kaynak kodlu ilişkisel veri tabanı (PostgreSQL) kullanılan ilk proje olma özelliğine sahip olup MERPOS (8 Merkezi Provizyon Sistemi), Şirket bünyesinde kredi kartı tahsilat işlemine ihtiyaç duyan tüm sistemlere tek bir ara yüz üzerinden hizmet sağlayabilmek için geliştirilmiştir.

APIGW (API Gateway Projesi) ile, geliştirilen tüm uygulamaların (Pusula, Merpos vb.) iç ve dış kurumlara (Banka, Acente vb.) olan entegrasyonlarının yedekli şekilde merkezi olarak güvenli bir yapı üzerinden geçirilmesi sağlanmıştır. Bu sayede bilgi güvenliği politikalarına uyum daha sade, kolay ve izlenebilir bir yapıya kavuşmuştur.

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.