BThaber
1995'ten beri

AVIVA SA

ÖZEL YAYIN

AvivaSA
SUNDUĞU DENEYİMİ ve YARATTIĞI GÜVENİ, 'DİJİTAL' ile PEKİŞTİRİYOR

Adesso ile Dijital Dönüşümde Bütüncül Yaklaşım: İş, İnsan, Teknoloji

AvivaSA'nın Doküman Yönetim Sistemi IBM'den, Teknik Desteği BBS'den

Dijital Dönüşümün Güvenilir İş Ortağı JFORCE AvivaSA'nın Hizmetinde

Procat Yeni Dijital Kanallarla Müşteri Hizmetlerini Güçlendiriyor

AvivaSA'da Altyapı SabancıDx ile Geleceğe Hazır

A. Fahri ARKAN,
CIO

Fırat KURUCA,
CEO

adesso business. people. technology.
BBS Bilgi Birikim Sistemleri
JFORCE
Procat Your Trusted Partner
SABANCI Dx

AVIVASA

Bi'dolu

ödüllendir kendini

AvivaSA Bi'dolu ile Ödüllendir Kendini!

Onlarca kategoriden binlerce ürün, benzersiz etkinlik ve seyahat fırsatları AvivaSA'lılara özel avantajlar ile **AvivaSA Bi'dolu'da sizleri bekliyor.**

bidolu.avantaj.sanalmagaza.com

KÜNYE

www.bthaber.com.tr
bthaber@bthaber.com.tr

Bilişim Zİrvesi Etkinlik Organizasyon
Limited Şirketi.
adına **Sahibi ve Yazı İşleri Müdürü**
Neslihan Aksun

BThaber Grubu Yayın Koordinatörü
Ayhan Sevgi

Editör
Handan Aybars

Görsel Yönetmen
Sena Çakıroğlu

Fotoğraf Editörü
Suzan Bilken

BTHABER GENEL MÜDÜRÜ
Özlem Unan

İŞ GELİŞTİRME VE SATIŞ MÜDÜRÜ
Abdurrahman Koyuncu

REKLAM SATIŞ YÖNETMENLERİ
Kutay Göçe
Arif Şuekinci

BThaber ŞİRKETLER GRUBU ANKARA TEMSİLCİSİ
Sedef Özkan

BThaber

Yönetim Yeri:
Bilişim Zİrvesi Etkinlik Organizasyon
Limited Şirketi
Örnek Mah. Şehit Cahar Dudayev Cad. Örnek İş
Merkezi No.14 K.5 34704 Ataşehir/İSTANBUL
Tel 0216- 888 0 596
ISSN 1300-6495

Baskı
Apa Uniprint Basım San. ve Tic. A.Ş.
Ömerli Mahallesi Hadımköy-İstanbul Cad.
No: 159 Hadımköy Arnavutköy 34555
İstanbul/Türkiye
Tel: +90 212 798 28 40

Dijitali yarınlara taşıma başarısı!

Doğru kurgulanması, yerinde seçimlerle buluşturulması bir gereklilik olan bilişim yatırımları, bu yönüyle kurumsal avantajlar, müşteriler ile daha güçlü bağlar, rekabette yetkinlik gibi avantajları kapsıyor. 'Yarın şimdiden güzel' mottosu ile AvivaSA da işte bu felsefe ile hizmetlerini bilişim yetkinlikleri ile buluşturuyor. Bu buluşmalar hem AvivaSA hem müşterilerilare için faydalarını göstermekte gecikmiyor. Bu 'uçtan uca dijital adımlar' sadece sigorta sektörü veya finansal hizmetler için değil, müşteri ile kurduğu bağları güçlü kılmak isteyen her şirket için geçerli olması gereken adımlar.

Elinizde tuttuğunuz bu özel yayın da bu nedenle sadece AvivaSA ekiplerinin projelerini, bu adımları atmak için bilişim sektörü ile yürüttükleri işbirliklerini içermekle kalmıyor. Tüm sektörler için bir başarı hikayesinin doğumu, evrilmesi ve sürekli gelişmesi gibi bir gerçek, tüm detayları ile bu özel çalışmada. Sigorta sektörü nasıl bilişimle evrilir, küresel bir şirket Türkiye'deki faaliyetleri ve yaratıcılığı ile nasıl küresel farkındalık ve fark yaratır, peki bu adımlar nasıl bir istişare ve işbirliği ile hayat bulur? Bu gibi tüm soruların yanıtları bu özel yayında detayları ile ele alınıyor.

Aviva ile Sabancı Holding'in de sürekli takdirini toplayan dijital dönüşüm adımları bir bütün olarak bu yayında buluşuyor. Bireysel emeklilik sistemi, hayat sigortası, ferdi kaza sigortası gibi demirbaş sigorta sektörü başlıklarını farklı uygulamalarla, kolaylık ve avantajlarla zenginleştiren AvivaSA ekiplerinin gündeminde daha birçok farklı yenilik var. Bu özel yayında 'kesintisiz inovasyonun' ipuçlarına da ulaşacaksınız, köklü bir sektörün dijital yenilikler ve bilinçli rota ile nasıl yeniden doğduğunu, AvivaSA özelinde nasıl küresel bir başarı hikayesi halini aldığını göreceksiniz.

BThaber

AVIVA SA

AvivaSA CEO'su
Fırat Kuruca

Müşteri Deneyimini Zenginleştirmek İçin Teknolojiye İhtiyaç Var

Sigortacılık ve finansal hizmetler sektörünün milyonlarca kişiye hizmet verdiğini belirten AvivaSA CEO'su Fırat Kuruca, AvivaSA'nın müşteri portföyünün 2,5 milyon kişi olduğunu vurgularken, "2,5 milyon kişiye hizmet ulaştırmak için öncelikle dijital olmanız lazım ve biz de bunun bilincideyiz" vurgusunu yapıyor.

Sigortacılık sektörü, diğer sektörlere kıyasla teknolojiyi geriden takip eder durumdayken, dünyada ve Türkiye'de son 3-4 yıldır bu durum değişmeye başladı. Sektör BT altyapısına ciddi yatırımlar yaptı, daha fazla 'müşteri odaklı' çalışmaya başladı.

AvivaSA CEO'su Fırat Kuruca, "Müşteri, bizim ana odağımız" diyor. "Müşteri deneyiminin zenginleştirilmesi ve müşteri tatmininin artırılması en büyük önceliğimiz. Bunun ilk adımı da müşteriyi anlamaktan geçiyor. Böylece BT ve dijitalleşme adına yaptığınız tüm çalışmalar bir anlama kavuşur. Bu gerçek ışığında AvivaSA olarak, BT dönüşümümüzü son iki yıldır müşteriyi merkeze alacak ve onu en iyi destekleyecek şekilde gerçekleştiriyoruz."

Kuruca, müşteriyi anlayıp onların geri bildirimleri eşliğinde, ihtiyaçlarına yönelik BT odaklı yatırımlara ve dijital geliştirmelere odaklanmanın gerekli olduğu kanısında. "Genel olarak sigortacılığın bu anlamda gelişmesi gerekiyor" saptamasını paylaşıyor Kuruca. "Sigortacılık; dayanışma üzerine kurulu olan ve derin bir geçmişe sahip bir sektör. Fakat bir noktada müşteri ile kopuş yaşanmış. Güven odaklı bir faaliyet alanımız

var, ama yıllar içinde bu güven algısı hem bankacılık hem sigortacılık sektörlerinde azaldı. Bu algıyı oluşturan etken ise günün sonunda yaşanan tecrübelerin birikimi. Uluslararası araştırmalara göre, bu algının düzelmesi için önce hizmet seviyesinin artmasına, doğru biçimde gelişmesine büyük ihtiyaç var. Çünkü müşteriler için bu alanda öncelik doğru hizmete hızlı biçimde ulaşabilmek. AvivaSA olarak bizim bir numaralı önceliğimiz bu ve BT altyapılarımızda da bu yönde hizmetler geliştirmeye önem veriyoruz."

Bu İşi Doğru Yapmak İçin Bir Tek Şansınız Var

Kuruca, hedefleri son derece net olan AvivaSA'nın bu konuda sağlam adımlarla ilerlemeyi öncelik olarak belirlediğini. "Çünkü bu kararlılık, ciddi ve kapsamlı yatırımlar yapmayı gerektiriyor. Tüm adımlarınızın doğru olması da şart" diyor Kuruca. "İşte tam da bu nedenle işin temelinden başlayarak adımlarımızı attık. Öncelikle merkezdeki sistemlerimizin günümüz teknolojilerine hazır olması gerekiyordu. Bu gerekliliğin bir örneği olarak, hayat sigortası çok uzun vadeli bir üründür. Bu alanda bizimle 25 yıllık mazisi olan müşterilerimiz var. İşte bizim bu geçmişe dair bilgilere sahip olmamız, müşteri tercihlerine başından itibaren hakim olabilmemiz gerek. Tüm adımların kayıtlarının doğru ve erişilebilir biçimde tutulması bu yönüyle önemli. Çünkü çok geniş bir müşteri birikimimiz ve kurumsal devamlılık için her birine dair veri geçmişine her zaman ihtiyacımız olduğunu biliyoruz."

Sigortacılık sistemlerini karmaşık yapan unsurlardan biri de bu, yani sürekli büyüyen, detaylı içeriği hep kayıt altında tutma gerekliliği. Kuruca, "Bu yönüyle sektörümüzde işleyiş, bankacılıktan daha karmaşık" yorumunu yapıyor ve ekliyor: "Eski müşterilere aynı yüksek kalitede hizmet sunar, bunun devamlılığını sağlarken, yeni müşteri kazanımı için de bilinçli adımları atabilmek gerek. Yani tüm müşteriler ve potansiyel müşterileriniz için kapsamlı bir döngü kurabilmeniz gerek."

Kuruca, bu gereklilik karşısında AvivaSA olarak attıkları adımları şöyle anlatıyor: "Biz tüm bu gereklilikleri ve teknolojik dönüşümü iyi analiz ederek, mimarimizi en baştan çok iyi ve doğru kurguladık. Sağlam ve küçülmüş bir çekirdek sistem ile onun etrafında son derece çağdaş teknolojilerle bezenmiş bir mimari tasarladık. Bu yolda stratejilerimiz doğrultusunda ilerlemeyi de sürdürüyoruz. 2018 yılı sonu itibariyle mobil uygulamamızı kullanıma sunduk. Bu uygulama için aceleci olmamaya özen gösterdik, çünkü en doğru yapıyı hayata geçirmek bizim için öncelik oldu. Bu hassasiyetimiz meyvelerini vermekte de gecikmedi. Öyle ki, uygulamamızın puanı 4,3 yıldız, ki bu bizim sektörümüzde çok görülen bir şey değildir. Ayrıca, müşterilerimizden de çok olumlu geri bildirimler alıyoruz. Tüm bunlar doğru teknolojik yatırımları yaptığımızın bir göstergesi."

Büyük Veri Analizi Müşteriyi Daha İyi Tanımaya Yardımcı Oluyor

Müşteriye dokunulan alanda ortaya koyulan bu uygulamaların ve platformların çok önemli olduğunu söylüyor Kuruca. "Web platformları giderek daha az kullanıldığı için mobil uygulamamızı da çok doğru bir çözüm platformu haline getirdik. Şimdi ise biraz daha içeriye, yani satış ekiplerine ve satış otomasyonuna odaklandık. Bu yapının arkasında veri analitiği kurgulamak gerekiyordu ve bunu da hayata geçirdik. 2,5 milyon müşterimizden edindiğimiz detaylı bilgiyi çok iyi özümseyip, analiz ederek, doğru çıkarımlar yapabiliyoruz. Yani büyük veriyi, sektörümüz ve kurumsal önceliklerimiz paralelinde doğru biçimde analiz etmeye odaklanıyoruz. Sahip olduğumuz büyük veri de bu analizleri yapmamızı ve doğru soruları sorabilmemizi mümkün kılıyor. Müşterilerin çıkma potansiyelleri, devamlılık potansiyelleri, ilave ürün alma ve daha üst seviye ürüne geçiş yapma potansiyellerini analiz edebiliyor, hatta öngörebiliyorsunuz.

Analiz yetkinliğimiz önemli ve bunu pazarlama adımlarınız ile desteklemeniz, satış ekibi veya çağrı merkezi önerileri gibi aksiyon mekanizmalarıyla bu analizleri desteklemeniz lazım. Sunumdan başlayarak, tüm iletişim planlarının her birinin detaylı biçimde planlanması lazım. Yani her bir müşterimize özel teklifler yapabilmemiz gerek. Bu fon dağılımı da olabilir, yeni bir ürün hakkında bilgilendirme de olabilir, birikimlerinizin ne kadar olması gerektiğiyle ilgili bir yönlendirme de olabilir. Tüm bunlar BT'nin bizim açımızdan ne kadar önemli olduğunu, hassasiyetle inşa ettiğimiz bu mimarinin müşteri odaklı olmasının gerekliliğini gösteriyor."

İLK ADIM KURUMSAL ÖNCELİKLERİN BELİRLENMESİ

Fırat Kuruca, dijitalleşme odaklı yatırımları hayata geçirmede doğru çalışma tarzına ve düşünce yapısına sahip olmak gerektiğini hatırlatıyor. "Tüm kaynakların bir sınırı var" gerçeğine dikkat çekiyor Kuruca. "Bizler de BT kabiliyetlerimizi bu gerçekler etrafında kurgulamak zorundayız. Bunları en hızlı ve en verimli şekilde yönetebilmek önemli. İşte tam da bu nedenle önceliklerin doğru belirlenmesi şart. BT dünyasının da en büyük mücadelesi zaten bu. Çok fikir, gereklilik ve proje var, ama sizin sınırlı kaynaklar ve zorlu rekabet ortamında en doğru yatırım başlıklarını önceliklendirebilmeniz lazım. Ayrıca bu yapının verimli çalışmasını da sağlamalısınız. Bu nedenle önceliklerin doğru tespit edilmesi çok önemli."

AvivaSA İş Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
A. Fahri Arkan

AvivaSA'da Teknoloji İşe Hizmet Etmek İçin Var

Kendileri için iş teknolojilerinin büyük önem taşıdığını belirten AvivaSA İş Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı A. Fahri Arkan, "Teknolojiyi iş hayatına kazandırıp şirkete değer katmaya çalışıyoruz. 'Teknoloji işimiz için var' diyoruz" hatırlatmasını yapıyor. A. Fahri Arkan'ın dikkat çektiği gibi, teknolojiyi geliştirebilirsiniz, teknolojiye yatırım yapabilirsiniz, ama teknolojiyi sahiplenemezsiniz. Bu yorumunu "Teknolojinin sahibi tek bir yer olursa, o zaman iş ve değer yaratamazsınız. Teknolojinin sahibi BT olursa da teknolojiyi müşterimi anladığım kadarıyla servis edebilirim" örnekleri ile güçlendiren A. Fahri Arkan, bu nedenle AvivaSA bünyesinde oluşturdukları yapıyı 'iş teknolojileri' olarak isimlendirdiklerini söylüyor. Önce bu gerekli buldukları değişimi isimlendirdiklerini, ardından buna uygun bir yapılanmayı hayata geçirmek üzere çalışmalara başladıklarını belirten A. Fahri Arkan, "AvivaSA müşterilerine hizmet verirken teknolojiyi mümkün kılıcı olarak pozisyonlamaya odaklandık" ifadesini kullanıyor.

AvivaSA İş Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı A. Fahri Arkan, Teknolojiyi iş hayatına kazandırıp şirkete değer katmak için çalıştıklarını söylüyor.

Arkan, genel olarak sigortacılık sektörünün teknoloji konusunda geri kaldığı kanısında. "Bizim ise bunun sebeplerini özümsememiz gerekiyordu" diyor Arkan. "Teknoloji şirketi olmak yerine hızla büyüyen bir satış şirketi olmayı seçmişiz. Çünkü saha bunu bekliyor. Ama öyle bir ürün sunuyoruz ki, satış var ama sonrasında servis ve hizmet yok. Örneğin sigorta ürününü müşteri bankadan veya acenteden alıyor. Her iki yapıda da müşteri ile ödeme planı yapıyor, ona ihtiyacı olmadıkça okumayacağı bir metni sunuyorsun. Bu da bizi bir 'satış şirketi' kimliğinde tutuyor, hizmet veya servis şirketi olmaktan uzak bırakıyor. Biz ise buranın hizmete ve servise öncelik vermesi gerektiğini düşündük. Bunu da teknolojiyle gerçekleştirmek için yola çıktık. Önce teknoloji ile dönüşecek olan işi anlatmak, ardından teknolojiye yatırım yapmak, son olarak da bunun taşıdığı değeri tüm taraflara hissettirebilmek istedik. Mimarimizi kurgularken de 'değer' olarak tanımladığımız bu kısma odaklandık."

Teknik Açıdan Dünyanın En Zor İşi Sigortacılık

Arkan, anlattığı bu değişimin gerekliliklerini şöyle örnekliyor: "2016 sonu, 2017 başında ülkemizde otomatik katılım başladı ve otomatik katılıma dahil edilebilecek yaklaşık 7 milyon insan tanımlandı. Bu kişiler daha önce sigorta sektörüne girmemişti ve sektörün tamamında da zaten 7 milyon insan vardı. Otomatik katılım kararı ile doğal olarak sektör bir anda iki kat büyüdü. Biz bu potansiyelleri iyi değerlendirdik. Örneğin; otomatik katılımı yeni mimaride kurguladık ve açık kaynaklı mimariler üzerinden yürüdük. Bu orta ve uzun vadede bize maliyet avantajı getirdiği gibi, asıl önemlisi, büyümeyi mümkün kılan, genişletilebilir bir alan yarattı."

Arkan, kendisine göre teknik açıdan dünyanın en zor işinin sigortacılık olduğunu söylüyor. "Biz eski dünyayı yeni dünyaya taşımaya çalışıyoruz" yorumunu yapıyor Arkan. "Bu uzun bir yolculuk. Ben de bunun BT kısmındaki detaylarıyla uğraşmıyor, süreci iyileştireceğim ve şirkete katkı sağlayacağım yer neresiyse o parçayı alıp buraya taşıyorum. Bu stratejik adımlarımızı kapsayan çalışmalarımızın yüzde 50-55'ini tamamladık ve ilerlemeye de devam ediyoruz."

Arkan, BT alanında yıllar içindeki gelişim ve müşteri ile etkileşimin gerekliliğini de şöyle anlatıyor: "Sigortacılık sektöründe müşteri tanımı ortalaması 60 yıl ve bu 60 yılı planlamak zorundasınız. 1998 yılında bireysel emeklilik için başvuran bir müşterimiz var ve bu müşterinin zamanla değişen ödeme alışkanlığı var. Tabii bu arada bazı regülasyonlar da gündeme geldi. İşte tüm bu birbiriyle bağlantılı veriyi taşımak, yorumlamak ciddi bir yük. Sonuçta 1 milyon müşterin varsa, 1 milyon da farklı hikayen var."

Türkiye'de Gelişmiş Bir Sigortacılık Mevzuatı Var

A. Fahri Arkan'a göre, tam da bu sebeple sigorta sektöründe BT odaklı çalışan kişinin işi çok zor. Çünkü her bir müşterinin ayrı bir süreci var ve bu süreci ıskalamak, iki tarafa, yani müşteriye ve sigorta şirketine de zarar verme riskini beraberinde getiriyor. "Bu nedenle sigorta şirketleri bir 'teknoloji şirketi' olamamış. Çünkü her değişikliği yeni sisteme taşımak istediğinde, bunun külfeti bankacılık veya diğer sektörlere oranla çok fazla. "Biz burada bilerek bazı şeyleri adresleyebildik" diyor Arkan. "Ülkemizde çoğu ülkeden daha gelişmiş bir sigortacılık mevzuatı ve ilgili yaptırımları var. Bu yapı vatandaşı koruyan, dikkatli inşa edilmiş bir yapı. Misal, her Pazartesi saat 14:00'te regülasyon gereği tüm verinin özünü ortak bir veri havuzuna koyuyoruz. Müşteriyi koruyacak veri, bu havuzda birikiyor. Mağduriyet oluşma ihtimali de ilgili müessese tarafından kontrol edilebiliyor. Herhangi bir sorun halinde, iki tarafta da o veri üzerinden bunun doğrulanması kolaylaşıyor. Tüm bu yapı, işin de bütünlüğünü sağlıyor."

Arkan, bu noktada AvivaSA'da bu bütünlüğü sağlamak adına saat gibi işleyen, düzgün bir sistem kurduklarını ifade ediyor. "Önce elimizdeki sistemlerin iyi çalışmasına, veriyi iyi bir yerde konumlandırmaya odaklandık. Sigorta sektörünün teknik işi veriyi işlemek. Biz de bu verinin canlılığını, bütünlüğünü, doğrulamasını sağladık. Bizim müşterilerimiz, çalışanlarımız ve tüm bunlara hizmet sağlayan geniş bir ekosistemimiz var. Biz de bu üç temel paydaşı sürecin içine katacak teknolojilerin peşindeyiz. Müşterinin isteklerini anlamaya ve karşılamaya odaklanıyoruz. Bu da bence bizim büyük vizyonumuz."

Yeni Uygulamalar Şirket Gelişimine Katkı Sağlayacak

Arkan, eldeki veriyi müşterinin anlayacağı dilde sunmanın da önemli olduğunu hatırlatıyor. "Bireysel emeklilik müşterilerimizin yüzde 73'ü ilk aldığı fondan sonra bir daha hiç değişiklik yapmamış" diyor Arkan. "Oysa regülasyonlar portföyde altı kere değişiklik yapma hakkını müşteriye sunuyor. işte bu noktada elinizdeki veriyi anlamlı bir bilgi olarak değerlendirmeniz önem kazanıyor. Türkiye'de 37 yaş üstü, bir ya da iki çocuklu, kendine göre bir gelir segmentinde konumlanan insanlar var. Ama bu kişiler arasında, ilk ev kredisini alanların 13 yıl içerisinde kalp krizinden ölme olasılığı da yüzdelerle ifade ediliyor, bindelerle değil. İşte bu yüzden bahsettiğim bu kişilerin yarısı, 13 yıl için aldığı hayat poliçesini bırakıyor. Yani ilk evini almış, ailesi var. Ama kendisine bir şey olsa evi satılacak, ipotek edilecek. Halbuki hayat poliçesini devam ettirse, bu riski ortadan kaldıracak. İşte hayat sigortasının anlamı ve sağladığı fayda da bu. Bana göre bankalardaki herkesin bunu müşterilere doğru biçimde anlatabilmesi lazım."

Arkan devam ediyor: "Çalışanlar için kullandığımız altyapımız, insan kaynakları ve diğer birimlerde teknolojimizi geliştirmemiz gerektiğini biliyoruz ve bunların her birine yine doğru yatırımları yapacağız. Hatta bunun adımlarını da atıyoruz. Örneğin; çalışanlar için bir portal çözümümüzü geçtiğimiz yıl kullanımlarına sunduk. Çalışanların sosyalleşeceği bir platform ile insan kaynakları departmanımıza çağın gerektirdiği teknoloji yatırımlarını yapıyoruz. Nihai müşteri tarafında sohbet, WhatsApp gibi uygulamalarımızın birbiri ile bağını güçlendirdik. Şimdi müşteri ile iletişim kurduğumuz tüm platformlarımızı entegre ediyoruz. Tüm bu adımlarımız, AvivaSA'da toplam değişime ve gelişime büyük fayda sağlayacak."

BİZİM İŞİMİZ YATIRIM DEĞİL, BİRİKİM

A. Fahri Arkan, sahayı gezerek, taraflardan aldığı bilgilerden çok şey öğrendiğini vurguluyor. "Sahadaki satışçının satış mantığının değişmesinin gerektiğini böylece gördüm. Çünkü gerçekten ihtiyacı olan, uzun soluklu müşteri bizim önceliğimiz. Bazıları bireysel emeklilik sektörüne 'yatırım' gözüyle bakıyorlar. Oysa burası yatırım yeri değil, birikim yeri. Bu iki kavram arasında çok ciddi bir fark var. Bireysel emeklilik sektörünün işi birikimleri doğru yönetmek. Bu birikim de uzun yıllar boyunca, yavaş yavaş, geri dönüşümle, katma değerle büyüyor. Devlet de bu birikimi destekliyor. Bizim gibi şirketlerin vazifesi ise bunu net ve doğru biçimde tüm taraflara anlatmak."

AvivaSA Yazılım Geliştirme ve
IT Modernizasyon'dan Sorumlu Grup Müdürü
Yaşar Karadeli

AvivaSA Teknoloji Dönüşümü **ve IT Modernizasyon**

AvivaSA Yazılım Geliştirme ve IT Modernizasyon'dan Sorumlu Grup Müdürü Yaşar Karadeli, AvivaSA'daki teknoloji dönüşümünde operasyonel verimlilik ve maliyet avantajı sağlamak, iş birimlerini etkin kılabilmek için açık kaynaklı teknolojilere yatırım yaptıklarını belirtti.

AvivaSA, 2016 yılında IT altyapısını değiştirme amacıyla 'IT Modernizasyon' başlıklı bir program başlattı. Bu programın kapsamında yaklaşık 44 tane proje ele alındı. AvivaSA Yazılım Geliştirmeden Sorumlu Grup Müdürü Yaşar Karadeli, buradaki en büyük hedeflerini şöyle açıklıyor:

"Teknoloji sektöründe yazılım geliştirme ve yazılım teknolojilerine baktığınızda, telekom ve bankacılığın daha önde, sigortacılığın biraz daha geri planda olduğunu görürsünüz. AvivaSA'daki teknolojik altyapıyı ele aldığımızda, açık kaynaklı teknolojileri ağırlıklı kullanan yeni bir kurumsal mimari oluşturarak AvivaSA'yı bu sıralamada ön sıraya taşımayı hedefledik. Bu hedefi gerçekleştirmek için oluşturduğumuz kurumsal mimarinin AvivaSA'nın %50 ortağı olan Londra merkezli Aviva ekibinin bütün Avrupa için belirlediği yazılım teknoloji standartları ile de uyumlu olmasına özen gösterdik.

Bunu yaparken maliyet avantajı ve operasyonel verimlilik sağlayabilmek için açık kaynaklı yazılım teknolojilerine yöneldik. Çoğunlukla Red Hat ve diğer açık kaynak ürünlerin yanında IBM, Oracle ve Microsoft Enterprise ürünleri de kurumsal mimarimiz içerisinde konumlandırdık."

Karadeli, "Eski teknolojilerin getirmiş olduğu iş birimlerini etkin kılamama ve operasyonel verimlilik yaratamama gibi sorunlarımız vardı" diyor. Genelde biz iş birimlerinin taleplerinin gerisinde kalıp günü kurtarmaya, ortamı derleyip toparlamaya, anlık problemleri çözmeye ve anlık gelen regülatif değişiklikleri hayata geçirmeye odaklanıyorduk. Son 3 yılda IT içerisinde teknoloji, süreç, çözüm ortağı ve çalışan dönüşümünü hayata geçirerek önümüzde yeni ufukların, fırsatların açılmasına olanak yarattık. Örneğin; AvivaSA'da tablet üzerinden müşterinin yanında satış yaparak süreci tamamlamak ve bunu yaklaşık 10-15 dakika içinde hayata geçirebilmek AvivaSA'nın önemli vizyonlarından biriydi. Bilgi Teknolojiler ve İş Birimlerimizle beraber yürüttüğümüz 'Sales Mobility Projesi ile biometrik imza desteği ile bu satış sürecini otomotize ederek satışı müşterimizin yanında 10-15 dk. içerisinde tamamlanabilir hale getirdik. AvivaSA'ya en çok gelir ve değer kazandıran ürünü bu satış platformu üzerinde konumlandırdık. Diğer bütün ürünlerimizi de bu platform üzerinde konumlandırmayı hedefliyoruz."

Teknoloji Dönüşümü İçin Çözüm Ortağı Ekosistemi Yaratmak Gerekir

Karadeli, AvivaSA'nın kurumsal alanda bilgi teknolojileri sağlayıcıları konumunda olan IBM, Oracle ve Microsoft'un yanı sıra 8-10 tane diğer iş ortağıyla birlikte çalışarak ekosistemi beslediklerini söylüyor. AvivaSA Bilgi Teknolojileri olarak her türlü bilgiyi kendi bünyemizde barındırmamız ve her şeyi kendimizin yapması mümkün değil. Diğer taraftan da Bilgi Teknolojileri olarak sistemlerinizde aşırı dışa bağımlılıkta yaratmamanız ve sürdürülebilir bir iş modeli oluşturmanız oldukça önemli. Bir çalışan işten ayrıldığında bir iş ortağıyla, iş ortağı ile iş ilişkiniz sonlandığında çalışanla devam edebileceğiniz, çalışan veya çözüm ortağı bağımlılığı yaratmayacak bir yapı oluşturmanız son derece kritik ve önemli."

Regülasyonlar Hazır Olduğunda Buluta Geçmeye Hazırız

Şu an AvivaSA kurumsal mimarisinde yazılım geliştirme teknolojileri, DevOps ve Test Otomasyonu ürünleri dâhil 35'in üzerinde teknoloji yer alıyor. Karadeli, "Son 3 yıldır bütün uygulamaları bu mimari üzerinde geliştirdik. AvivaSA kurumsal mimarisini ve üzerinde çalışan bütün uygulamaları kendi Data Center'ımızda On-Premise Cloud (Docker, Kubernetes, OpenShift) platformunda çalışabilir hale getirdik. Uzun süren testlerimiz sonrası 2019 Aralık itibarı ile ilk pilot uygulamamızı On-Premise Cloud platformumuzda canlıya alarak hayata geçirdik." dedi.

"Regülasyonlar uygun olmadığı için şimdilik buluta dair çalışmalarımızı kendi Data Center'ımızda On-Premise olarak konumlandırdık. " diyor Karadeli. "Biz bu projeyi geleceğe, Bulut Teknolojilerine hazır olmak için yapıyoruz. Türkiye'deki regülasyonun bir gün değişeceğine, büyük bulut ortaklarından birinin Türkiye'de önemli bir rol üstleneceğine inanıyoruz."

AvivaSA Pazarlama ve Transformasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Yeşim Taşlıoğlu

Pazarlama ve Transformasyon AvivaSA'nın Merkezinde

AvivaSA'da bütün departmanların dönüşüm ihtiyaçları önce Pazarlama ve Transformasyon Genel Müdür Yardımcılığı'na geliyor. AvivaSA Pazarlama ve Transformasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Yeşim Taşlıoğlu, "Müşteriye dokunan her yerde biz varız" diyor.

AvivaSA, pazarlama ve dönüşüm aktivitelerinde müşteriyi merkezine alan yeni bir anlayışa imza attı. AvivaSA Pazarlama ve Transformasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Yeşim Taşlıoğlu, alınan kararla müşteri ihtiyacından yola çıkmayan hiçbir projenin veya uygulamanın stratejik öncelikleri olmayacağını söylüyor.

Taşlıoğlu, yaptıkları işi şöyle özetliyor: "Pazarlama ve Transformasyon çatısı altında İş ve Ürün Geliştirme birimleri var. Bu birimlerin sorumluluk alanları da, bütün ürünlerin revizyonlarını yapmayı, yeni ürün ve ürün ek faydası sunmayı ve iş geliştirmeyi kapsıyor. Hangi alanlara yatırım yapacağımız, ne tip projeler yürüteceğimiz gibi konulara odaklanıyoruz. Yine Pazarlama ve Transformasyon Genel Müdür Yardımcılığı altında yer alan Dijital Dönüşüm ve Müşteri Deneyimi grubunda, şirketin dijital kabiliyetlerini ve vizyonunu geliştirmeye yönelik teknolojilerin ve projelerin AvivaSA ekosistemine kazandırılması, 360 derece müşteri deneyimi, kampanya tasarımı ve planlamalarını yapıyoruz. Kurumsal İletişim biriminde ise, tüm dış paydaşlarımıza yönelik kurumsal ve marka iletişimi faaliyetleri ile itibar yönetimi çalışmalarını gerçekleştiriyoruz. Son olarak Stratejik Portföy ve Süreç Yönetimi Grubu var. Süreç Yönetimi biriminde iş yapış şeklimizi nasıl dönüştüreceğimiz konusunu ele alıp geliştirirken, Stratejik Portföy Yönetimi biriminde ise, bütün IT ve iş projelerinin birbiriyle uyumlu bir şekilde çalışmasını sağlamaya yönelik çalışıyoruz. Şirketin bütün stratejik öncelikleri önce buradan geçiyor. Biz de önce bizim stratejimizle uyumlu olup olmadığına bakıyor, bunun ardından da projelendiriyor ve takip ediyoruz."

Taşlıoğlu, AvivaSA'da bütün departmanların stratejik değişim ihtiyaçları için kendilerine geldiğini, kendilerinin de bunlar arasında mevzuat değişiklikleri dahil şirketin stratejilerine uyumlu bir şekilde önceliklendirme yaptıklarını ifade ediyor. "Stratejilerimize en iyi hizmet eden, hem müşteri odaklılık hem maliyetlerimiz ve gelirlerimiz açısından en çok fayda sağlayacak konuları önceliklendirip IT ile birlikte projelendiriyoruz" diyor Taşlıoğlu. "Kısacası, şirketin tam merkezinde yer alıyoruz. Bunun yanı sıra müşteri yönetimi, yani müşteriye yönelik deneyim tasarımlarının yapılması, müşteri kampanyalarının planlanması, müşteri sadakat programlarının yönetilmesi gibi müşteriye değen her konudaki proje tasarımlarını yapan da biziz. Bu yönüyle müşteriye değen her konuda biz varız."

Dönüşümün Merkezinde Müşterinin İhtiyaçları Yer Alıyor

Taşlıoğlu, sigortacılık ve finans alanının mevzuata, risklere ve içerdeki kurumsal süreçlere odaklı olduğuna dikkat çekiyor. Tüm bunların merkezine de müşteriyi koyuyor. "Ürün geliştirme sürecinde müşteri ihtiyaçlarını merkeze koyarak daha müşteri odaklı ürünler sunmaya başladık. İki senedir çıkardığımız ve üzerinde çalıştığımız tüm ürünler müşteri tarafından takdir gördü. Onlarla birlikte hazırladığımız için ihtiyaca yönelik hale geldi. Merkeze müşteriyi koyunca ona en iyi deneyimi yaşatabilmek için üç temel üzerinden destek veriyoruz. Bir tanesi yalın ve hızlı süreçlere sahip olmak. Bunun için düzgün bir IT sistemimizin bulunması, süreçlerinizin hızlı ve dijital, takip edilebilir, raporlanabilir olması lazım. İkinci temel noktamız ise dijital dönüşüm. Müşteriye daha hızlı ve istediği şekilde deneyim sağlayacak yolları keşfetmeye odaklanıyoruz. Bunun için içeride ciddi bir veri ekibi çalışıyor. Müşteri verilerinin analiz edilmesi, beklentilerinin anlaşılması, ona en uygun deneyimin sunulması gibi konuları ele alıyoruz. Üçüncü temelimizde ise gelir tarafı, yani ticari taraf var. BES fon büyüklüğünde birinciyiz ve bu liderliğimizi korumak istiyoruz. Hayat sigortasında ilk beşe girdik. Amacımız; orada da ilk üçe girmek, hatta lider olmak."

Taşlıoğlu, geçen 2 yılda en önemli başarılarının kurumsal kültürel dönüşüm olduğu düşüncesinde. "Kültürel dönüşüm olmasa zaten bir takım değişiklikleri başarmamız mümkün olmazdı" diyor. "Bu konuda hem Genel Müdürümüz hem de İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcımız çok ciddi çalışmalar yaptılar. Böylece müşteri odaklı bir yapıya dönüştük. Sadece müşteriyle temas edenler değil, finans, operasyon, IT gibi işin mutfağındaki ekipler de katıldı buna. İçerde işbirlikleri yarattık, silolar halinde çalışmaktan vazgeçip işbirliği içinde çalışmaya başladık. Öngörüye, netliğe odaklandık. Hepimiz hangi hedefe ilerlediğimizi net biçimde biliyoruz."

Taşlıoğlu, bu yıl kurumsal sosyal sorumluluk projelerine de odaklandıklarını söylüyor. "Uzun vadeli ve toplumsal bir fayda sunan kurumsal sorumluluk projeleri üretiyoruz" diyor. "Hem çalışanlarımızı hem üst yöneticilerimizle düzenlediğimiz çalıştaylar ile Kurumsal Sosyal Sorumluluk projemizin alanını belirledik: "Yaşlılık ve Yaşlanma". Eylül 2019'da lansmanını yaptığımız "Her Yaşta" projemizin ilk adımı olarak öncelikle insanımızın yaşlanma, yaşlılık ve emeklilik konularındaki güncel algısını tespit etmek amacıyla, Yaşama Dair Vakıf (YADA) ve Akdeniz Üniversitesi Gerontoloji Bölümü işbirliğinde "Türkiye'nin Yaşlılık Tahayyülleri ve Pratikleri" adında bir Türkiye temsili araştırma yaptık.

2019'da, konuyu sahiplenme yönünde çalıştık ve yaptığımız araştırmadan ürettiğimiz bilgileri paylaşarak yaygınlaştırmayı amaçladık. Toplumun yaşlanmaya hazırlığına rehber olmak ve toplumdaki negatif algıyı pozitife çevirmek amacıyla «Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa» portalını ve sosyal medya hesaplarını hayata geçirdik (www.heryasta.org). Portalda araştırmadan edindiğimiz bilgiyi yaygınlaştırmaya, konuyu sahiplenmeye devam edeceğiz. 2020 yılından itibaren de daha geniş kapsamlı saha etkinliklerine ve işbirliklerine imza atacağız.

AvivaSA Banka Sigortacılığından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Selim Avşar

AvivaSA ve Akbank, **Müşterilerin Hayatına Birlikte Değer Katıyor**

AvivaSA, Akbank ile birlikte gerçekleştirdiği dijital entegrasyonla daha fazla müşteriye dokunmanın ve ihtiyaçlarına daha iyi cevap vermenin yollarını keşfediyor.

AvivaSA Banka Sigortacılığından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Selim Avşar, Akbank'ın Türkiye'deki en büyük bankalardan biri olduğunu vurguluyor. "Biz de iş ortağı olarak Akbank ile çalıştığımız için Akbank'ın diğer bankalarla rekabet içinde hızla ilerleyen dijital dönüşüm sürecine uyum sağlamaya çalışıyoruz" diyor Avşar. "Onlar bizim en büyük ortağımız, en büyük üretim yapan kanalımız olduğu için birbirimize ne kadar adapte olursak, o kadar çok müşteriye dokunma şansına sahip oluruz. O yüzden biz özellikle son yıllarda hızlanan bu süreci, entegrasyon çalışmaları ile birinci sıraya koyduk. Stratejimizin ana odak noktalarından birini Akbank - AvivaSA dijital entegrasyonu oluşturuyor.

Bunun bir örneği olarak, hayat ve emeklilik ürününü Akbank'ın sistemlerine entegre olarak satmaya başladık. Hatta hayat sigortası tarafında müşteri şubede işleme başlayıp, şubede işlemi bitiremezse, onu aynı şekilde mobilde bitirebileceği kesintisiz bir ortam yarattık. Bizim amacımız tamamen kağıtsız süreçler uygulamaktı. Akbank da kendi ürünlerini kağıtsız süreçte satmaya çalışıyor. Kağıdı en aza indirecek süreçleri tasarlama konusunda başarılı olduğumuzu düşünüyoruz. Bu çalışmamız, müşteri açısından da memnuniyet yaratıyor."

Avşar, sigorta bilinci olmayan müşterileri bilinçlendirmenin de önemli olduğu görüşünde. "Türkiye'de sigorta bilinci maalesef düşük. O yüzden şubedeki müşteri temsilcileri vasıtasıyla bir anlamda müşteriyi de eğitmek buradaki düsturumuz. Bunun için bizim Akbank'ta kendi atadığımız çalışanlarımız var. Bunlar 'sigorta yöneticileri' olarak görev yapıyor. Akbank şubelerinde yeni ürünlerle ilgili süreçlerde eğitim ihtiyacı varsa bunu da karşılıyorlar. Müşteriyi satın almaya zorlamıyor; faydalarını ve bu sigorta yapılmazsa karşı karşıya kalınacak riskler konusunda onları bilgilendiriyoruz. Çünkü bu yapıyı doğru şekilde anlatmak ve örneklerle zenginleştirmek önemli."

Müşterinin Menfaatine Olmayan Bir Şey Tasarlarsanız Zararlı Çıkarsınız

Avşar, bütün projelerde uyumlu olmak gerektiğini söylüyor. "Bankanın da bizim de yüzlerce IT projemiz var" diyor Avşar. "Hayat sigortasında, bireysel emeklilikte geleneksel olarak banka kanalı kullanılır. Bizde de durum farklı değil. Şu anda satışlarımızın büyük oranı banka kanalından geliyor. Herkes bu dijital dönüşümün içinde olduğu için bankanın da kendi ürünleri, diğer iştirakleriyle ilgili ürünlere ve süreçlere dair birçok projesi var. Bizim de kendi ürünümüzle, süreçlerimizle ilgili Akbank bağlantılı projelerimiz bulunuyor. O yüzden çok iyi bir uyum yakalamamız gerekiyor. Bunu sadece IT ekibi olarak da düşünmeyin.

Ürünün dizaynından IT tarafındaki uygulamanın geliştirilmesine kadar ciddi bir süreçten söz ediyoruz. Akbank'ta iş birimiyle herhangi bir sürecin tasarlanmasında öncelikle tam mutabakat sağlanması gerekiyor. İşbirliği burada bizim anahtar kelimemiz. Önce müşteriye bakmaya çalışıyoruz. Müşterinin ihtiyacı nedir? Müşteri olsaydı ne yapardı? Müşteri olsaydı ne derdi? Kurumların menfaatleri tabii ki önemli, ama müşterinin menfaatine olmayan herhangi bir şey tasarladığınız zaman orta veya uzun vadede mutlaka zararlı çıkıyorsunuz. O yüzden müşteriden yola çıkmak günümüzün temel odak noktasıdır. Önce müşteriye bakmak gerek ve müşteriye baktığınız, onun ihtiyaçlarına yönelik bir ürün veya süreç tasarladığınız zaman zaten kazanırsınız."

Avşar'a göre müşterilerin ihtiyaçları değişiyor, çünkü müşteri değişiyor. Avşar, insanların artık işlerini son derece sade ve hızlı yapmak istediklerini söylüyor. "Günümüzde zaman yokluğu ve hız önemli bir konu. Mesela, müşteri artık bir ürünün evine hızla ve belirttiği saatte gelmesini istiyor. 2018'in başında bir arama konferansı yaptık ve gelecek trendlerini belirlemeye çalıştık. 'Dünya nereye gidiyor, Türkiye nereye gidiyor, sektör nereye gidiyor, hangi trendler var, bu trendlere uyum sağlamak için stratejimizi nasıl revize edebiliriz?' sorularına yanıt aradığımız çalışmadan 100 sayfalık bir rapor çıktı. Biz de şimdi bütün adımlarımızı, aksiyonlarımızı bunun üzerine kurguluyoruz."

AvivaSA İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Burak Yüzgül

AvivaSA'da Teknoloji İnsan Kaynaklarına da Dokunuyor

AvivaSA, her alanda olduğu gibi teknolojiyi insan kaynaklarının da odağında tutan bir şirket. AvivaSA İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Yüzgül "Teknolojiyi işe alım süreçlerimizde oldukça derinlemesine kullanıyoruz" diyor. "Yeni nesil işe alımlarımız, web üzerinden mülakatlar, etkin bir şekilde tamamlayabildiğimiz bütün ölçme ve değerlendirme araçları ve yabancı dil testleri gibi birçok uygulama çevrimiçi olarak ilerliyor."

AvivaSA, her konuda olduğu gibi insan kaynaklarında da teknolojiyi derinlemesine kullanıyor. Detayları AvivaSA İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Yüzgül aktardı.

Yüzgül, teknoloji ekiplerinin işe alım süreçlerini titizlikle yürüttüklerini söylüyor. En iyi müşteri deneyimini yaşatabilmek için en iyilerle çalışmak hedefimiz. Değişen dünya ile birlikte dijitalleşme bir tercih değil artık bir gereklilik. Bu kapsamda BT alımlarımızda yeni teknolojilere hakim, küresel trendleri takip eden kişilere öncelik veriyoruz. Değişik yazılım dilleri, BT analistliği, Veri Mimarisi, Robot uygulamaları ve Bilgi Güvenliği başta olmak üzere sayısız çeşitlilikte rol barındırdığından BT'nin seçme süreçleri doğrudan şirketimizin teknik kabiliyetlerine etki ediyor diyor Yüzgül ve sözlerine şöyle devam ediyor: "AvivaSA olarak sahip olduğumuz ürünler, süreçlerimiz, müşteriye verdiğimiz tüm hizmetler tamamen teknoloji üzerine. Elle tutulan tek ürünümüz poliçe kağıdı ki, müşterilerimiz çoğu zaman bunu da kağıt olarak almak istemiyor. Fiziksel olarak sattığımız şey ürünün teknik detaylarından ibaret. Bizim işimizin özünde müşterimize verdiğimiz güven var. Kısacası hizmet satıyoruz ve verdiğimiz hizmeti teknolojiden bağımsız hayata geçirmeyi düşünemeyiz bile.

Teknoloji ekiplerinin, o kadar farklı yetenek ve yetkinliklere sahip olmaları gerekiyor ki insan kaynakları içinde bilgi teknolojilerinden sorumlu bir iş ortağımız mevcut. Bu iş ortağının

da o dili anlaması, konuşabilmesi gerekiyor. Biz bunu sağlamaya çalışıyoruz."

Yüzgül, yazılım, iş analizi, veri analitiği, bilgi güvenliği ve diğer pek çok konuda insan kaynakları alanında yeterince hazırlık yapmayan ve önem vermeyen şirketlerin müşterilerine doğru ve iyi bir hizmet veremediği görüşünde. "Bütün bunların hepsi farklı farklı yetkinlikler" diyor Yüzgül. "O yüzden onların dillerini, beklentilerini anlamak çok önemli. Bunlar rekabet gücünü artıran şeyler. Sigorta sektöründeki en iyileri mi ailemize katalım, yoksa teknoloji anlamında en iyi hizmeti veren başka şirketlerden gelecek arkadaşlarımızla mı büyüyelim sorusuyla çok karşılaşıyoruz. Bunun tek bir doğrusu yok. Bizim için önemli olan, müşterilerimize en iyi hizmeti sunacak kadrolar kurmamız. "

Odağınızda İnsan Varsa Teknolojiyi Bundan Ayrı Düşünmek Mümkün Değil

Yüzgül, AvivaSA'nın kültür üzerine çok kafa yoran bir şirket olduğuna da dikkat çekiyor. "Biz tamamen müşteriyi ve çalışanı odağına koyan, bütün sistem ve süreçlerini insan etrafında kurgulayan, sade ve net süreçler tasarlayıp beklentilerini bugünden hayata geçirmeyi hedefleyen bir kültür oluşturmak üzere yola çıktık."

Bu yolda güzel sonuçlar elde ettiklerinin ve geçtiğimiz 3 yılda çok özel bir değişim programı yürüttüklerinin altını çizen Yüzgül, "Bunun en önemli parçalarından biri de bilgi teknolojilerimizde yaşadığımız değişimdi. Müşterimizi her daim odağımıza koyan bir kurum olarak, onlara hizmet veren satış ve genel müdürlük ekibimizin işlerini kolaylaştırmak, onları müşterilerimize doğru ve hızlı hizmeti sunabilmeleri için gerekli teknolojik donanımla beslemek sorumluluklarımızdan biri" diyor. Örneğin; hibrit cihazları kullanmanın çalışanlar açısından teknolojik bir gelişim olduğunu ifade ediyor Yüzgül ve ekliyor: "Tablet üzerinden müşterinin bütün ihtiyaçlarını herhangi bir ikinci veya üçüncü şahsa gerek kalmadan hızlıca yapabilmesi bizim için çok önemli. Ya da artık müşterilerimizin kullandığı mobil uygulamamızın rakiplerimize göre çok daha fazla fonksiyonu olması kültürel yaklaşımımızın bir parçası. Bilgi teknolojileri ekibimizin kültürel yaklaşımında da zorlayıcı ve gerçekçi sözler vermek, verdikleri sözü mutlaka tutmak var. Bu da şirketin orta ve uzun vadeli planlarının hayata geçirilmesini kolaylaştırıyor. Teknolojik gündemi takip ederken şirketin gündemine ve ihtiyaçlarına da çok hakim oldukları için en uygun çözümü, doğru zamanda üretme konusunda çok başarılılar. Tüm bunlar kendimizi güvende hissetmemizi ve bunu da müşterilerimize yansıtmamızı sağlıyor."

AvivaSA çalışanları, ellerinde yeni ve güçlü teknolojik yatırımlarla müşterinin karşısına çıkıyor. Ama bunlara sadece sahip olmaları değil, hakim olmaları da önemli. "Bu nedenle eğitim programları en az teknolojide yapılan geliştirmeler kadar büyük bir yer kaplıyor bizim için" diyor Yüzgül. "Bu sadece eğitimle de sınırlı değil. Çoğu zaman birlikte hayal ediyor, yapmak istediğimiz geliştirmeleri birlikte tasarlayalım diyoruz. Tasarım aşamasında en ideal olanı birlikte keşfediyoruz. Tüm bu sürecin sonunda ortaya çıkan ürünü birlikte test ediyor, mutlaka son görüşlerini alıyoruz. Müşterimize doğru hizmeti verebileceğimize inandığımız bir tasarımı hepimizin içine sinen şekli ile 3 binden fazla dağıtım noktamıza ve milyonlarca müşterimize sunmanın gururunu yaşıyoruz."

Çalışanların sigorta teknolojilerindeki yenilikler konusundaki bilgilerinin geliştirilmesi ve güncellenmesi konusunda sürekli eğitildikleri bilgisini veren Yüzgül, bu konudaki çalışmalar hakkında ise şunları kaydetti:

Büyük veriyi kullanma ve müşterilerimize özelleştirilmiş hizmet sunma alanında Sabancı Holding ile yürüttüğümüz İleri Veri Analitiği Akademisi ile bu alanda yetkin çalışanlarımızın sayısını arttırmayı hedefliyoruz. Veri Analistliği, Veri Mühendisliği gibi alanlarda çalışanlarımızın yüksek lisans yapmalarına maddi ve zaman anlamında destek veriyoruz. Sürekli yenilenen BT dünyasında çalışanlarımızın güncel bilgi ve donanıma sahip olmalarını sağlayacak sertifikasyon süreçlerine destek veriyoruz. Agile ve Scrum gibi metodların sadece BT'de değil, tüm şirkette kullanılmasını sağlayacak çalışmalar yapıyoruz.

Dijital Garaj'ımızda, teknoloji alanında yenilikçi isimleri ağırlıyor, deneyim paylaşımlarına olanak sağlıyoruz. Ayrıca yönetim ekibimizin özellikle Insurtech alanındaki startup'larla işbirlikleri kurmasını, inovatif bakış açısından faydalanmalarını, teknolojiyi yakından takip etmelerine katkı sağlamayı ve network oluşturmayı amaçladığımız bir mentorlük programına da başlıyoruz.

Büyük veriyi kullanmak ve sigortacılık sektörüne özel ya da bizim sektörümüze uyarlanabilecek yaklaşımları yakından takip etmek, bu knowhow'ı şirketimize kazandırmak için çalışmalarımız devam edecek. Yeni teknolojileri sürekli yakından takip edebilmek adına hem BT hem diğer çalışanlarımızı sürekli teknik ve mesleki eğitimler ile destekliyoruz."

2019'da olduğu gibi yeni yılda da iş modeli anlayışı ve yapılanmasını daha da güçlendirecek adımlar atacaklarını kaydeden Yüzgün, "Biz her yıl JUMP (Junior Undergraduate Mentorship Programme) staj programımız kapsamında üniversite ve lise stajyer alımları yapıyoruz. Bu program kapsamında 2019 yılında 57 öğrencimize istihdam sağladık. 2020 yılında bu programımızın bir parçası olarak BT ekiplerimizdeki kadın çalışan sayısını artırmak adına part time kadın üniversite öğrencilerini almayı hedefliyoruz. Bu program ile de amacımız üniversitede okuyan kadınların iş hayatına kazanımlarını sağlamak ve bu sayede de BT'deki kadın çalışan sayısını artırmak. Ek olarak yeni çıkan tüm teknolojik gelişmeleri takip edebilmeleri için eğitim yatırımlarımıza devam edeceğiz. Sigortacılık teknik bilgi düzeyini artıracak akademi çalışmalarıyla IT'deki arkadaşlarımızın sektörel bilgi düzeylerini de çok üst seviyelere çıkartacağız" diyor.

AvivaSA Müşteri Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Grup Müdürü
Emek Akbal

AvivaSA Sunduğu Dijital Çözümler, Güven ve Deneyimle Müşterisinin Yanında

Teknoloji, tüketici davranışlarını uçtan uca değiştiriyor. Tüketicilerin kurumlardan beklentileri teknoloji ve trendlere bağlı olarak her geçen gün daha fazla artıyor. Tüketiciler artık kurumları, kendi endüstrileri içinde rekabet eden kurumlarla değil, onlara en iyi deneyimi yaşatan diğer kurumlarla da karşılaştırıyorlar. Rekabetin gün geçtikçe daha da arttığı sigorta sektöründe, tercih edilen şirket olabilmek için müşterimizi en iyi şekilde tanımak, ihtiyaçlarını ve beklentilerini doğru şekilde anlamak ve bunlara cevap verebilmek gerekmektedir.

AvivaSA Müşteri Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Grup Müdürü Emek Akbal, günümüzde Sigorta sektöründe oyunu değiştirecek yıkıcı yeniliğin müşteri deneyimi ile geleceğini ve sürdürülebilir başarının ancak "tercih edilen şirket" olmakla sağlanabileceğini belirtiyor.

Sektörümüzün geleceğini, "Dijitalleşme" ve "Müşteri Odaklılık" olguları şekillendirecek. Müşterisini tanıyan, anlayan, güven veren, hayatı boyunca her ihtiyaç duyduğu her anda onların yanında durarak duygusal bağ kurabilen bir şirket olmak, AvivaSA'nın müşteri odaklı dijital dönüşüm programının temelini oluşturuyor. Sektörümüz yapısı gereği, 50-60 yıla uzanan müşteri ilişkilerinin kurulduğu; gelecek ve bugün güvencesi gibi hayati ihtiyaçlarla insan yaşamına dokunuyoruz. Geleceği şekillendirecek alanlardan birisi dijitalleşme olsa bile; sadakat, güven ve hizmet "tercih edilen kurum" olmak için olmazsa olmaz.

Odağımız İnsan, Mottomuz "Yarın Şimdiden Güzel"

AvivaSA Müşteri Yönetimi ve Dijital Dönüşüm Grup Müdürü Emek Akbal, "Çağımızda müşteriler deneyimleri karşılaştırarak karar veriyor" diyor. "Sizin ne kadar köklü, ne kadar büyük bir şirket olduğunuzun müşteri nezdinde eskisi kadar önemi yok. Artık asıl bir deneyim ve fayda sağladığınızın, ne hissettirdiğinizin önemi var. AvivaSA olarak işimiz insanın bilinmezlik korkusunu ortadan kaldırmak. "Bana bir şey olursa ailem ve sevdiklerime ne olur? Emekliliğimde hayatın tadını çıkarabilecek miyim?" gibi endişeleri ve hayalleri anlamaya

çalışarak işe başladık. Müşterilerimize, "yarını dert etme biz yanındayız; sen bugününü doya doya yaşa" diyoruz.

Dijital: Hızlı, Kolay, Ulaşılabilir ve Anlaşılabilir olmak demek

Sigorta ürünleri, ihtiyaç durumunda alamayacağınız, süreçleri karmaşık gelen ve anlaşılması zor ürünlerdir.

Finansal okur-yazarlığın düşük olduğu ülkemizde, iyi bir müşteri deneyimi sunmak için işe dilimizi müşterinin sadeleştirerek ve süreçlerimizi yeniden tasarlayarak başladık. Bunun paralelinde, hizmetlerimizi self-servis uygulamaları ile dijitalleştirdik ve 7/24 erişilebilir hale getirdik. Kurduğumuz Fon Danışma ve Özel Müşteri Çağrı merkezi uygulamaları ile hizmetlerimizi çeşitlendirerek müşterilerimize kişiselleştirilmiş başarılı bir deneyim sunduk. Mobil Uygulamamız üzerinden sunduğumuz Finansal Haberler hizmetimizle, müşterilerimizin finansal okur-yazarlıklarını artırmayı ve birikimlerini yönetebilecekleri ipuçları vermeyi hedefledik.

AvivaSA'nın Ödüllü Mobil Uygulaması "AvivaSA Mobil"

AvivaSA'nın müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini gözetip, kullanıcı deneyimini odağına koyarak yaklaşık 250 müşteri ve iş ortağı ile birlikte tasarladığı ve geliştirdiği mobil uygulama 1 yılı aşkın süredir müşterilerine hizmet vermeye devam ediyor. AvivaSA Mobil, uygulama mağazalarında en beğenilen sigorta uygulaması olmasıyla, yarattığı müşteri memnuniyeti ve başarıyı uluslararası platformlardan kazandığı ödüllerle taçlandırdı. Uluslararası iş dünyasının en prestijli ödül organizasyonlarından Stevie International Awards'dan "En İyi Mobil Uygulama" kategorisinde Bronz Stevie ödülüne layık görüldü. Kullanıcı odaklı tasarım hikayesiyle de öne çıkan AvivaSA Mobil, International Finance Awards'dan AvivaSA'ya "En Müşteri Odaklı Hayat Sigorta Şirketi" ödülünü kazandırdı.

FonPro ile AvivaSA Müşterileri Birikimlerini Kolayca Yönetiyor

AvivaSA, sektörde bir ilke imza atarak 2018 yılında hayata geçirdiği FonPro dijital fon danışmanı ile yatırımlarına yön vermek veya hangi fonu alıp-satacaklarına karar vermek gibi konularda zorlanan BES müşterilerinin fonlarını kolayca seçebilmelerini ve yönetebilmelerini sağlamaktadır.

AvivaSA FonPro ile bireysel emeklilik müşterilerinin risk algıları doğrultusunda mevcut para piyasaları, finansal analizler, geçmiş dönem verileri ve Ak Portföy'den aldığı uzman görüşü ile müşterilerine en uygun fon dağılımı önerilerini sunmaktadır.

AvivaSA, Müşteri Sadakat Programını Dijital Alışveriş Platformuna Taşıdı: "Bi'dolu" Ayrıcalıklı Online Alışveriş Dünyası

Sektörde bir ilki gerçekleştiren AvivaSA, yeni müşteri sadakat programı Bi'dolu'yu, online alışveriş ve kampanya yönetim platformu üzerinden müşterilerinin hizmetine sundu. "Bi'dolu"da, Dünya'nın ve Türkiye'nin önde gelen markalarına ait binlerce ürün hizmet ve deneyim paketi çok avantajlı fiyatlarla yer alıyor. Bi'dolu'ya www.bidolu.avantaj.sanalmagaza.com adresinden ve AvivaSA Mobil uygulaması üzerinden ulaşılabiliyor.

AvivaSA Türk Sigorta Sektörüne Veri Odaklı Şirket Olma Yolunda Öncülük Ediyor

2016 yılı içerisinde, iş kararlarını verirken veri odaklı ilerleyebilmek amacı ile analitik yetkinlikleri artıracak bir vizyon oluşturan ve yol haritası hazırlayan AvivaSA, 2019 yılı içerisinde de bu yol haritasına uygun aksiyonlar alarak, kazanılan analitik yetkinlikleri iş sonuçlarına yansıtmaya devam ediyor. Özellikle müşteri tasarruf ve korunma ihtiyaçlarının belirlendiği eğilim modellerinin çıktıları ile tekil müşteri görünümü zenginleştirilmiştir. "Altın Kayıt" adı verilen bu zenginleştirilmiş müşteri kayıtları sayesinde müşterilerini daha doğru anlamak ve onlar için en doğru aksiyonları öngörebilmek mümkün hale gelmektedir.

Tutundurma Asistanı: Retention Engine

2019 yılında AvivaSA, müşteri çıkış ihtimalinin önceden tespit edilerek, proaktif müdahale olanağı sağlamak ve ilk temaslarından ayrılışlarına kadar müşterilerin her anlarını aktif takip edilmek amacıyla ayrılma eğilimi olan müşterileri anlamaya odaklanmıştır. Bu çalışmalardan elde edilen çıktılar ve öngörüler saha ve genel müdürlük ekiplerini tutundurma çalışmalarında asiste etmek adına bir yapay zeka uygulamasına çevrilmiştir. Günümüzde verinin çok hızlı tüketilmesi ve üretildiği anda değerinin en yüksek seviyede olması veriyi çok hızlı işleyecek sistem ihtiyacını arttırmaktadır. Bu ihtiyaçtan yola çıkan AvivaSA, belirli kurallar ile farklı senaryolarda müşteri işlemlerini sürekli izleyerek anında harekete geçme becerisi sunan "karmaşık olay işleme" (Complex Event Processing) teknolojisini hayata geçirmiştir.

İnsan, dijital dönüşümü başarmadaki en büyük faktördür

Dijital dönüşümün başarısında %70 insan, %30 teknoloji ve süreçlerin etkili olduğuna inanıyoruz. Teknoloji, dijital dönüşümü kolaylaştıran ve mümkün kılan bir faktördür. Ancak bu teknolojiyi kullanacak olan insanın bu dönüşümü kabullenmesi ve benimsemesi gerekmektedir. Bu yüzden dijital dönüşümün şirket içi dijital kültür dönüşümü programları ile desteklenmesi ve teknolojinin kültürle el ele ilerlemesi gerektiğine inanıyoruz. Dijital trendleri yakından takip edip, müşteri odaklı yolculuğumuzda yönlendirici, katalizör görevi görebilecek, sektörde bir ilk olan "AvivaSA Dijital Garaj" çatısı altında; yeniliklere öncülük etmek, şirket içi girişimcilik kültürünü oluşturmak, müşteri ve çalışan deneyimlerini artıracak dijital çözümler sunmak ve insurtech (sigorta teknoloji) eko-sistemine liderlik etmek amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Girişimci ekosistemini yani Startup'ları yakından takip ediyoruz. inovasyon ve Insurtech (Sigorta-Teknoloji) dünyasında öncü bir konumda yer alarak, StartUp'larla ve teknoloji firmalarıyla stratejik birliktelikler kuruyoruz. Bu şekilde, dış kaynak hizmetleri ile iş ailelerinin ihtiyaçlarına hızlı dijital çözümler sağlıyoruz.

AvivaSA İş Zekası ve Yönetişim Grup Müdürü
Devrim Zımba

Şapkadan tavşan çıkarmak için önce şapkayı yapmak lazım

AvivaSA'da tüm teknolojik yapı güvenlik, altyapı, veri ve uygulama mimarisi olarak isimlendirilen dört temel bacak üzerine oturuyor. Bunların hepsinin birbiriyle çok yakın ilişki içerisinde olduğunu söyleyen AvivaSA İş Zekası ve Yönetişim Grup Müdürü Devrim Zımba, şöyle devam ediyor: "Altyapınız olmadan hiçbir şey yapamayacağımızı biliyoruz ancak sadece altyapı olunca da bir şey yapamıyorsunuz. Altyapı üzerinde uygulamalarınızın doğru bir mimaride çalışması gerektiği de açık.

AvivaSA İş Zekası ve Yönetişim Grup Müdürü Devrim Zımba, veriden fayda sağlayan şirketlerin rakiplerinden çok daha ileriye sıçrayacağını, bunun için de öncelikle veriyi doğru işleyecek platformların kurulması gerektiğini söylüyor.

Altyapınız hazır ve uygulamalarınız koşuyor ve veriler üremeye başlıyor bu verileri işinize en fayda sağlayacak şekilde saklamanız ve kullanmanız gerekiyor. Ancak bununla da bitmiyor bu sefer de doğru mimari ile bütün varlıklarınızı korumanız gerekiyor. Tüm bu bileşenlerin doğru bir şekilde entegre edilmesi gerekiyor. Biz bunu çok önemsiyoruz. Bu konu öyle iki tane veritabanı, üç tane sunucu koymak kadar basit değil. Bu bütünü hem günümüz hem gelecek için çok iyi tasarlamanız şart. Tüm bunların üstünde de şirketinizin iş ihtiyaçlarına uygun tüm teknolojik tasarımı sahiplenecek kurumsal mimarinizin yer alması gerekiyor. Dünya bu konuda çok hızlı, teknoloji hızla ilerliyor. Biz bu hızı doğru bir şekilde yakalayamazsak geride kalırız. Yatırımınızı çalıştığınız şirketin gerçeklerine en uygun şekilde yapmak zorundasınız. Kendi teknolojik gerekliliklerinizi bilerek, işinizin farkında olarak, bilinçli bir şekilde doğru yatırımları yapmanız şart. Hayaller peşinde koşmadan, günümüz gerçeklerine uygun bir tasarıma doğru gitmemiz gerekiyor. Kurduğumuz sistem tam olarak bu belirtilenleri kapsıyor"

Zımba, güvenlik konusuna da değiniyor. "Yapılan araştırmalara baktığınızda şirketlerin tepe yönetimlerince bilgi güvenliğine ihtiyacın ve verilen önemin giderek arttığını görüyoruz diyor Zımba. Veri güvenliği dünyada ilk olarak bir oyun ya da arkadaşların arasında şaka olarak başlamış bugün geldiği nokta belli bununla birlikte artık yapay zekaların şirketleri koruyacağı dünyaya doğru gidiyoruz. Veriyi araştırırsanız üzerine atfedilen tabirler oldukça çarpıcı "yeni petrol, yeni para birimi" gibi tabirler verinin değerini ortaya koyuyor ve korunması gerekliliğinin önemi gittikçe artıyor. "Saldırılar her şekilde yapılabiliyor en ilginç örnekleri de sosyal mühendislik alanında karşılaşılan yöntemler bence, örneğin yere bırakılan bir harici belleği insanların alma oranı yüzde 90'ı buluyor ve bunu alıp bilgisayarına takınca size ciddi zararlar verebilecek virüslerle karşı karşıya kalabiliyorsunuz."

Veriyi İyi Kullanmak Kimya İşi Yapmak gibi

Zımba, kurumsal verinin önemini şu örneklerle aktarıyor: "Ben kimya gibi görüyorum veriyi. İyi bir kimyager olabilmeniz ve elementlerden işe yarayan bir ürün çıkarabilmeniz için o veriyi yani elementi çok iyi bilmeniz ve çok iyi kullanmanız lazım. Ben şirket olarak baktığımda, verisinden fayda sağlayan şirketlerin rakiplerinden çok daha ileriye sıçrayacağını düşünüyorum. Verinin içinde müşteri hareketleri var, ürün var, satın alma geçmişi var, zaman var, sosyal medyadan alabileceğiniz davranışlar var bunlar elementleriniz. Herhangi bir ürünü elinizdeki verilere dayanarak hem tasarlayabilir hem satışını planlayabilirsiniz. Veriyi işlemek gerekiyor, anlamlı bir veri haline getirmek, yani veriyi bilgi haline dönüştürmek gerekiyor. Bilgi haline getirmek kısmı çok önemli, ama önce veriyi doğru yere koymanız şart. Doğru yapıda tutup işlemeniz lazım. Böylece müşterinizi daha iyi tanırsınız, ürünü daha iyi tanırsınız, kanalı daha iyi tanırsınız. Bundan sonra akıl yürütmeler başlar. Dersiniz ki; 'şu ikisini birleştiririm, şöyle bir bilgiyle bir fayda yaratırım, kampanyalar yapabilirim. Müşterimi yakından takip ederim. Hatta çıkmayı düşünen müşterimin niyetini önceden sezerim'. Böylece işin yapma şekliniz değişmeye başlar."

Verinin birçok şirketin ana konusu olmadığına, oysa bunu ana konu olarak görmek gerektiğine dikkat çekiyor Zımba. "Geçtiğimiz dönemlerde hızla küreselleşen dünya, yeniden milli sınırlar içine dönmeye başladı" diyor. "Ülkeler birbirine karşı ticari kontrollerini artırıyorlar. Amerika ile Çin, Avrupa ile İngiltere arasında böyle mücadeleler var. Böyle olunca, yurtdışında global iş yapan şirketlerin CEO'ları bu kontrollerden bunalıyorlar. Bunalınca da çare aramaya başlıyorlar." Çare elinizdeki veride ve bu verileri doğru kullanabilmekte saklı. Bu duruma karşı neler yapılabileceğine dair Zımba, Gartner'dan bir alıntı paylaşıyor: "Gartner diyor ki, birincisi elindeki yerel veriyi kullan. Böylece sıkıştığın yerde işini yapmana yardımcı olacak yerel desteği bulabilirsin. İkinci olarak işini her yerde idame ettirecek teknolojilere yatırım yap, buluta eğil. Eğer ki temsil ettiğin şirket bu çağda 'biz aynı zamanda teknoloji şirketiyiz' diyebiliyorsa ve yatırımını ona göre yönlendiriyorsa, geleceğe hazır demektir. Ama diyorsa ki 'teknoloji kullanmayacağım', senden daha fazla yatırım yapan rakibin senden çok daha hızlı yol alıyor."

Raporlar Sadeleşti, Sahadaki Kafa Karışıklığı Azaldı

AvivaSA bu konuda hummalı bir çalışma içinde. "Verinin birçok kullanım alanı var ve bu noktada biz öncelikle raporlama alanına eğildik" açıklamasını yapıyor Zımba. "Bu yıl sahaya satış raporlarını çıkardık. Bunları daha önce Excel ile yapıyorduk. Şimdi ise sahanın raporlarını görselleştirdik. Veri altyapısını değiştirdik. Yaklaşık 4 bin 500 tane farklı rapor çıkarıyorduk, ama bunları konsolide ederek 400 civarına düşürdük. Bu da bize işgücü yarattığı gibi, sahadaki arkadaşlarımızın kafa karışıklıklarını da giderdik. Bütün bunlar bittikten sonra işin yapısal kısmına eğildik. Verimizi yapısal olarak nasıl konumlayacağımıza karar vermemiz gerekiyor. Verimizle birlikte kampanya modülümüzü nasıl yaparız, CRM modülümüzü nasıl yaparız konularına odaklanmaya başladık." Zımba, bu verinin gerçek zamanlı kullanım potansiyeli olduğuna da değiniyor. "Müşteri bir işlem yaptığında, o işleme göre bir değerlendirme mekanizması çalıştırmanız gerekiyor. Bu da şu an üzerinde çalıştığımız konular arasında. Analitik tarafta hevesimiz var, ama bunun heves boyutunda kalmaması için altyapı üzerinde de çalışıyoruz. Kısacası, şapkadan tavşan çıkarmadan önce şapkayı yapma peşindeyiz. Sonrasında bunun üstüne analitiği de öngörüyü de yapay zeka da, robot da koyarsınız."

TÜM ŞİRKETİN ÇEVİK OLMASI GEREKİYOR

Zımba, teknolojinin yanı sıra insana yatırım yapmanın da çok önemli olduğunu şu sözlerle aktarıyor:
"CEO'larla bir anket yapılmış ve onlara 'Teknoloji yatırımı yapıyor musunuz?' diye sormuşlar. 'Evet' diyenlerin oranı yüzde 72. 'Peki teknolojiyi kullanacak insanlara yatırım yapıyor musunuz?' sorusuna yanıt oranı ise yüzde 28. Sadece makineler şirketin IT işini yapabilselerdi, patronlar da şirketlerine sadece makine koyardı. Oysa işin içine insanı koyduğunuz zaman, onları yönetmek üzere duygular giriyor devreye. İnsanı geliştirmeniz gerekiyor, ilerletmeniz gerekiyor, eğitmeniz gerekiyor. Onların da iç müşterileriniz olduğunu bilmeniz gerekiyor. Bununla birlikte; çalışanınıza yatırım yaptığınız kadar süreçlerinize de yatırım yapmanız gerekiyor. Dünyada artık çevik modeller üzerinde çalışılıyor. Ancak burada dikkat edilmesi gereken bir durum var çeviklik şirketlerin birkaç departmanında yapılınca eksik kalıyor çevik olmak uçtan uca ve sabırla ele alınması gereken bir konu. Herhangi bir bölümün çevik olması yeterli değil, tüm şirketinizin çevik olması gerekiyor."

AvivaSA Proje Yönetim Ofisi ve BT Kalitesi Grup Müdürü
Füsun Borluk

AvivaSA'da Projeler ve Kalite Kontrolü **Emin Ellerde**

AvivaSA Proje Yönetim Ofisi ve BT Kalitesi Grup Müdürü Füsun Borluk, kurum genelinde işlerin planlandığı gibi yürümesi için proje yönetimi ve kalite grubunun işini titizlikle yaptığını söylüyor. Planları arasında planlı işlerin yanı sıra 2020 yılında AvivaSA'yı akıllı robotlarla donatmak da var.

AvivaSA Proje Yönetim Ofisi ve BT Kalitesi Grup Müdürü Füsun Borluk, proje yönetimi ve kalite bölümünün altında proje yönetimi, IT kalite ve robotik süreç otomasyonu olmak üzere üç ekip olarak çalıştıklarını söylüyor. “Proje yönetiminde PMI metodolojisini Agile ile uyumlu şekilde kullanarak tüm IT projelerimizi uçtan uca biz yönetiyoruz” diyor Borluk. “Yetkin, metodolojiye hakim, etkili Proje Yöneticileri olmak zorunda, çünkü önemli işler kendilerine emanet ediliyor, orkestrasyon onların elinde”

“IT Kalite ekibi yazılımlarımızın ihtiyacı karşıladığını ve entegre olduğu diğer uygulamalarla birlikte sorunsuz çalıştığını test edip onaylamaktan sorumlu. Uygulamamız istenen işi yapıyor mu? Müşterinin ihtiyacını karşılayan bir çıktı üretiyor mi? Bunlar için manuel ve otomasyonla fonksiyon ve entegrasyon testleri yapıyoruz. Entegrasyondan kastım şu: Siz bir kod yazdığınızda bu bambaşka yerleri etkileyebilir. Tüm bunları göz önüne almak zorundayız. Manuel testleri Kalite ekibinin bir parçası olan test ekibimiz yapıyor, ardından kalite analistleri yapılan bu manuel ve otomatik testlerin sonuçlarına bakıyor. Hazır olup olmadığını onaylıyor.”

Borluk, Avivasa çalışanlarının önüne gelen programın doğru ve kesintisiz çalışması gerektiğine dikkat çekiyor. “Müşterinin önüne çalışmayan bir programla çıktığınızı düşünebiliyor musunuz” diyor Borluk. “Canlı ortamlarda kullanılmadan önce sorunsuz ve yanlışsız çalışmayı sağlamak adına sorumluluk Kalite Ekibimizde. Bu da yetkin çalışanlara yönelik ihtiyaç demek. Bu alandaki işimiz hiç bitmiyor. Gelişim yolu çok açık, değeri de çok fazla.”

AvivaSA’nın Robotları 2020’de Akılla Donatılacak

Borluk, operasyonel süreçlerini otomasyona dönüştüren robotik süreç otomasyonu bölümünün de önem kazandığını söylüyor. “Biz 2016’dan beri robot kullanıyoruz” diyor Borluk. “Bu alanda sektörde öncü şirketlerden biriyiz. Kendini tekrar eden çok sayıda işimiz var. Yapana çok da fazla değer katmıyor ama yapılması için de uzun mesailer harcanıyor. Bunlardan bazıları hata kabul etmeyen, hata toleransı düşük olan işlemler. İşi robota devrederken bir değerlendirme yapıyoruz. Diyoruz ki hata toleransı nedir? Çalışana değer katıyor mu? Rutin bir iş mi? Özellikle akıl vermeye ihtiyaç var mı? 2020’de bunları daha fazla gündemde tutacağız.”

Sonrasında yapay zekanın da dahil olmasıyla robotların akıllanacağını söylüyor Borluk. “Süreç madenciliği yapmaya başlayacağız. Şu an süreçlerimizi ‘design thinking’ metodolojisini kullanarak detaylandırıyoruz. Biz onu biraz daha metodolojik hale getireceğiz. Süreç nerede tekrara dönüyor, işi zorlayan noktalar hangileri, sorun nerede çıkabiliyor bunları tek tek belirleyeceğiz. Sürecin haritasını çıkaracağız. Robotları rutin işlerde değerlendirirken, bir tarafta da yavaş yavaş katma değerli yükümlülükler ekleyeceğiz üzerine. Orada çok büyük planlarımız var, çok heyecanlıyım bu konuda. Şu an bizim 15 sürecimiz robotta. Yıl sonuna kadar bu sayı 18 olacak.”

AvivaSA İş Çözümleri Grup Müdürü
Figen Özmen

AvivaSA'da Bilgi Teknolojileri **'İş Teknolojilerine' Dönüştü**

AvivaSA'da bilgi teknolojileri grubunun iş teknolojilerine dönüşmesiyle, işi odağına alan bir yapı ortaya çıktı. Detayları AvivaSA İş Çözümleri Grup Müdürü Figen Özmen paylaştı.

AvivaSA, bilgi teknolojilerini 'iş teknolojileri' olarak konumlandırarak teknolojiyi işe dönüştürme yolunda önemli dönüşüme imza attı. AvivaSA İş Çözümleri Grup Müdürü Figen Özmen, "Tüm dünyada 'bilgi teknolojileri' tanımı yapılırken, biz bu kavramı 'iş teknolojileri' olarak değiştirerek niyetimizi ortaya koymuş olduk" diyor. "Bilgi teknolojilerinin 'bilgi'sini alıp 'iş' olarak yeniledik ve IT'nin adını da 'iş teknolojileri' olarak değiştirdik."

Tabii tüm bu çalışmalar sadece bir isim değişikliğinden ibaret değil, yeni bir zihniyeti ve bakış açısını temsil ediyor. "'Ben IT'ciyim, kenarda otururum' deme devri bitti" diyor Özmen. "IT'ci gibi takılan IT'ciler bu bakış açıları yüzünden bir takımın parçası olamıyor. 2018 yılı başında baktık ki dönüşmezsek hayatta kalamayacağız, 'kendimizi değiştirmeliyiz' dedik. Fahri Arkan liderliğinde bir dönüşüm yaptık. Bu dönüşümde merkeze müşteriyi koyduğumuz için iş çözümleri departmanının önemi daha da ön plana çıktı."

Özmen, AvivaSA'nın İngiltere'nin en büyük sigorta grubu Aviva plc ile Türkiye'nin en büyük gruplarından Sabancı ortaklığında olmasının avantajını kullandıklarını söylüyor. "Aviva çok farklı ülkelerde faaliyet gösteren bir sigorta grubu" bilgisini veriyor Özmen. "Aviva her yerde işini farklı şekillerde yapıyor. Genelde katı kuralları var, ama Türkiye'de bizim Sabancı Grubu'ndaki yerimiz nedeniyle bazı süreçlerde biraz ayrıcalık gösteriyorlar. Bu nedenle ismimizi değiştirirken bir sıkıntı yaşamadık. İş teknolojileri yapılanmasının kapsamında iş çözümlerini de diğer iş birimleriyle doğrudan temas eden, onların taleplerini yöneten ve analizlerini yapan bir organizasyon yapısına dönüştürdük. Bu yeni yapıda iş talepleri doğrudan iş çözümlerine geliyor. İş çözümleri ise Stratejik Portföy Yönetimi ekibi ile talebin şirket stratejilerine olan uygunluğunu değerlendiriyor. Sonrasında talebi iş birimiyle konuşarak detaylandırarak ihtiyaçlarını belirliyor ve hayata geçirmek üzere yazılım ve test ekipleri ile birlikte çalışıyor."

Özmen, çok eskiden 'analist programcı' olarak bir rol varken, geldiğimiz noktada işi odağına alan ekiplerde analistin iş ihtiyaçlarının yazılım ekiplerine tercüman olma görevini üstlendiğini iletiyor. "Takımlarımızı tamamen AvivaSA'nın iş odaklarına göre ayırdık. İki temel iş alanımız var; Bireysel Emeklilik ve hayat sigortacılığı. Sonrasında bunun ana iş alanlarımız çevresindeki sahaya ve müşterilerimize temas eden kanallarımızı belirledik, bankasürans, satış, müşteri ve kanal, kurumsal çözümler gibi iş odaklı kanallarımızla yapılanmamızı zenginleştirdik. Buna ek olarak teknolojiyi odağına alan bir dönüşüm ekibi ile data'ya odaklandığımız iş zekası hatlarımızı kurduk. Bu sayede iş birimlerine vaadimiz; 'IT olarak sadece adımı değiştirmiyoruz, yapılanmamızı da size uyarlıyoruz ve sizin iş alanınız neyse ona odaklanıyoruz oldu. Tabii bu çok iddialı bir söylem. İlk etapta bunun olma ihtimalini zayıf buldular, ama zamanla IT ile iş biriminin yol haritası tekil hale geldi. Böylece IT'nin çizdiği yol, iş birimiyle ilerlediği bir yol arkadaşlığına dönüşmüş oldu."

Bireysel Farkındalığı Artıracak Uygulamalarla Müşterilerine Güç Veriyor

"Bizim bir kasımız sigortacı kası, bir kasımız IT'ci kası" diyor Özmen. "Yaklaşık 35 kişilik bir analist ekibiyle çalışıyoruz. 'Kapıyı tutan ekip' dediğimiz IT Portföy Yönetimi ekibiyle birlikte toplam 40 kişilik ekibimiz var. Sigortacılığa hakim olmamız gerekiyor. Sigorta kolay satılan bir ürün değil, çok fazla mevzuatsal düzenleme var ve bu yönüyle çok fazla denetim gerektiren bir sektör. Bu alanda müşterinin bireysel farkındalığı da bir banka müşterisininki kadar yüksek değil. Biz ise bu farkındalığı yaratıp, gerçekten bu alanda insanların ne yapabileceklerini ön plana çıkartan uygulamalarla iş stratejilerimizi desteklemeye çalışıyoruz. Banka kanalımızda sunduğumuz sigorta ürünleri ile direkt satış ekiplerimize sunduğumuz biyometrik imzalı satış süreçleri ile verimli ve müşteri odaklı uygulamaları geliştiriyoruz. Buna ek olarak, mobil müşteri uygulamamız geçen yıl devreye girdi. Şu anda sektörümüzde en yüksek beğeni alan mobil uygulama bizimki. Çünkü bu uygulamayı tamamen müşteri ihtiyaçlarını ve geri bildirimlerini dikkate alarak hayata geçirdik."

Özmen, mobil uygulamanın yanı sıra müşteriyi odağına alan yeni nesil çağrı merkezi projesi başlattıklarını da vurguluyor. "Bütün çağrı altyapımızı, önyüzlerimizi, uygulamalarımızı değiştiriyoruz" diyor Özmen. "Videolu çağrılar, sohbet robotları, konuşma analizleri ve benzer teknolojileri kullanarak yeni nesil bir çağrı merkezi uygulaması yazmaya başladık. Bu yepyeni yapıyı 2020 yılının ortasında hayata geçirmeyi planlıyoruz. Müşteriye temas eden kanallar birinci önceliğimiz. Bunun yanında operasyonel süreçler de çok kritik. Çünkü bir taraftan siz vitrinde hızlı ve çevik hizmetler sunarken, arka ofis işlerini de yürütmeniz gerekiyor. Bir taraftan da sahip olduğunuz ve sürekli gelişen veriyi kullanarak müşteriyi sınıflara ayırmak, müşteriye özel hizmet sunabilmek için çalışıyoruz. Hem mobil uygulamamızda hem çağrı merkezinde müşteriyi tanıyarak ona uygun kampanyalarla ilerleyecek bir yol haritamız var. Tabi ki her işin başı müşteriyi tanımaktan geçiyor. Müşteriyi tanımak, tanırken de bütün kanallarda o müşteriye uygun fırsatlar, iletişimler, temaslar ile bütünsel bir AvivaSA müşteri memnuniyeti sağlamak en önemli önceliğimiz."

adesso Türkiye Delivery Manager
Fatih Yılmaz

adesso ile Dijital Dönüşümde Bütüncül Yaklaşım: İş, İnsan, Teknoloji

Alman yazılım ve danışmanlık devi adesso Grubu'nun iştiraki olan adesso Türkiye, finans, sigorta, FMCG, otomotiv, üretim ve diğer pek çok sektörde lider şirketlerle gerçekleştirdiği başarılı dijital dönüşüm projeleriyle adından söz ettirmeye devam ediyor.

Dijital çağda başarılı ve köklü bir iş yaratmak, yenilikçi fikirlerin ya da ileriye dönük stratejilerin çok daha ötesine geçmiş durumda. Artık yeni ya da doğru teknolojileri kullanmak tek başına bir şirketi başarıya ulaştırmaya yetmiyor. Bu teknolojileri en verimli hale getirmek ve sürdürülebilir kılmak, yalnızca şirketlerin kendine özgü ekosistemi ve kendi özel ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak doğru süreçleri tasarlayabilmek ve şirket içinde doğru kültürü yaratabilmekle mümkün hale geliyor.

Dijital dönüşüme çok daha derin, kapsamlı ve sürdürülebilir bir boyut katan bu bütüncül anlayış, sadece teknolojiye odaklanmak yerine bu kültürel değişim sürecini adesso'nun mottosunda da yer alan "İş, İnsan, Teknoloji" üçlemesi üzerinden kurgulamanın önemini de ortaya koyuyor. adesso Türkiye, bu motto çerçevesinde müşterileri için sadece dijital dönüşüm hizmeti veren tek yönlü, teknik bir paydaş olarak kalmak yerine, kendini 'Dijital Dönüşüm Partneri' olarak konumluyor.

Dijital Dönüşüm Uzun Soluklu Bir Yolculuk

adesso Türkiye Delivery Manager'i Fatih Yılmaz, dijital dönüşüm sürecinde değer yaratmanın gereksinimi olan kurum kültürüne, iş süreçlerine ve en yenilikçi teknolojilere kusursuz şekilde tasarlanmış, benzersiz uygulama çözümleriyle yön vermenin kendilerini farklı bir yere koyduğunu söylüyor. Yılmaz, son dönemde AvivaSA ile birlikte geliştirdikleri "AvivaSA Mobil" ve "Bi' Tıkla ROP" uygulamalarıyla yakaladıkları başarıya ve kazandıkları ödüllere bu vizyon, güç birliği ve anlayış çerçevesinde nasıl ulaştıklarını şu sözlerle aktarıyor:

"Dijital dönüşüm, yolda olanı da değiştirip dönüştüren uzun soluklu bir yolculuk. Bu yolculuk doğru koşullar, doğru hedef, doğru bir yol haritası, doğru ekipmanlar ve en önemlisi doğru yol arkadaşları gerektirir. Bu anlayışla biz adesso Türkiye ekibi olarak kendimizi AvivaSA'nın önüne koyduğu hedefe ulaşması için onu destekleyen; optimum yol haritasını çizen, koşullara göre en uygun ve en doğru ekipmanlarla AvivaSA'nın gerekli kaslarını geliştirmesine destek veren iyi bir yol arkadaşı olarak konumladık. Gururla söyleyebiliriz ki dijital dönüşümün en önemli unsurlarından olan çeviklik 'agile' kültürünü AvivaSA iş yapış biçimine ve proje yönetim süreçlerine ilk defa enjekte eden yol arkadaşı da biz olduk."

Çevikliğin Yeni Şekli: Ehlilleştirilmiş Çeviklik

Türkiye'nin en köklü şirketlerinden biri olan AvivaSA'nın iş yapış kültüründe böyle kıymetli bir değişimi başlatabilmek tesadüf değil. adesso'nun sektöre kattığı "Tamed Agility" (Ehlileştirilmiş Çeviklik) kavramı ve

'Ehlileştirilmiş Çeviklik' adını verdiğimiz yaklaşımımız, çevik süreçlerin doğasındaki zaman ve maliyet kontrolünün güçlüğünü ortadan kaldırmak amacıyla üç temel prensibi bir araya getirmeye odaklanıyor. Müşterilerin ve çalışanların mobilitelerinin artması, yazılım geliştirme alanındaki çeviklik ve BT altyapılarındaki elastikiyetin sağlanması.

adesso Türkiye Ekibi

SATIŞTA ZAMAN KAZANDIRAN UYGULAMA: Bİ' TIKLA ROP

AvivaSA için hazırlanan Bi' Tıkla ROP mobil projesi, müşteri deneyimini iyileştirmek, satış ekiplerinin satış sürecinde yaşadığı zorlukları ortadan kaldırmak ve satış verimliliğini artırmak amacıyla hayata geçirildi. Proje öncesinde satış süreçleri 2-3 gün gibi uzun bir zaman alırken Bi' Tıkla ROP sayesinde bu süreç ortalama 15 dakikaya kadar düşürülmüş oldu. Ayrıca satış görüşmesi sırasında tüm satış sürecinin kağıt forma ihtiyaç duyulmadan tamamlanması sağlandı. Tüm bu mobil süreç optimizasyonu için arka planda akıllı karar mekanizmaları, sistemsel onay ve kontrol mekanizmaları kuruldu. Sonuç olarak, yeni BT çerçevesi üzerine inşa edilen satış portalı, planlanan bütçe ve belirlenen zaman çizelgesi dahilinde, AvivaSA'nın taleplerine göre uyarlanmış yüksek kaliteli bir ürün olarak teslim edildi. Uygulama, adesso bünyesindeki her biri alanında uzman, agile çalışmayı özümsemiş bir ekibin projenin her aşamasında müşteri taleplerine odaklanarak yüksek kalitede çıktılar sunmasıyla hayata geçirildi.

Yılmaz, "Hayata geçirdiğimiz Bi' Tıkla ROP ve AvivaSA Mobil uygulamalarıyla müşteri ve satış süreçlerini en başarılı şekilde optimize etmiş olduk. Aynı zamanda ileriki dönemlerde sigorta satışında diğer bir önemli süreç olan çağrı merkezi süreçlerinin optimizasyonu için de inovatif çözümler üretmeye devam ediyor olacağız" diyor.

adesso Global Delivery Model'in (aGDM) bir araya gelmesiyle çevik düşünce yapısını yaygınlaştırmayı hedefleyen çalışma anlayışı, birlikte yola çıktıkları tüm şirketlere bu vaadi sunmalarını sağlıyor. Yılmaz, "Tamed Agility" yaklaşımının detaylarını şöyle aktarıyor:

"Tamed Agility, yani 'Ehlileştirilmiş Çeviklik' adını verdiğimiz yaklaşımımız, çevik süreçlerin doğasındaki zaman ve maliyet kontrolünün güçlüğünü ortadan kaldırmak amacıyla üç temel prensibi bir araya getirmeye odaklanıyor. Müşterilerin ve çalışanların mobilitelerinin artması, yazılım geliştirme alanındaki çeviklik ve BT altyapılarındaki elastikiyetin sağlanması. Biz dijital dönüşümü hayata geçirecek başarılı bir BT yapısı için bu üç prensibin güçlerini birleştirmesi gerektiğine inanıyoruz. Özellikle mobil çözümlerin geliştirilmesinde ve hayata geçirilmesindeki hızın önemi büyük. Çeviklikle birlikte gelen değişime ve değişimin hızına adaptasyon, bugünkü iş süreçlerinin ve modellerinin belki de en belirleyici özelliklerinden biri. Bu yüzden adaptasyon becerilerini firma içi tüm süreçlerde maksimuma çıkarmak birincil öncelik haline gelmiş durumda.

Aynı doğrultuda yenilikçi BT çözümlerinden de benzer bir adaptasyon becerisi ve hız bekleniyor. Bu hızlı gelişimin statik bir BT altyapısıyla başarılması mümkün değil. Yazılım geliştirme süreçleri çeviklikle başarıya taşınırken, yazılım yönetimi süreçleri de doğru elastik yapılar aracılığıyla sağlanabilir."

Dijital Dönüşüm Stratejisi "Interaction Room" Toplantılarında Şekillendi

adesso, AvivaSA ile gerçekleştirilen dijital dönüşüm projelerinde yolculuğa çıkmadan önce en doğru mobil stratejinin belirlenmesi için Almanya'daki Ruhr Enstitüsü danışmanlarının ve AvivaSA üst yönetiminin katılımıyla tüm paydaşların bir arada toplandığı, "Interaction Room" olarak adlandırılan bir dizi çalıştay gerçekleştirdi. Yılmaz, bu toplantıların ana amacını AvivaSA'nın gereksinimlerini ortaya çıkarmak, amaçlarını tanımlamak, etkileşim kavramlarını tanımlamak ve entegrasyon çabalarını analiz etmek olarak tanımlıyor. Sonuç olarak, AvivaSA'nın dijital dönüşüm yol haritası Interaction Room sürecinde olgunlaşmış ve mobilizasyon konusundaki yol haritası da bu süreçte netleştirilmiş.

Yılmaz, "Interaction Room, yurt dışında dijital dönüşüm projelerimizde sıklıkla kullandığımız bir metodoloji" diyor. "AvivaSA ile bu konuda da bir ilki gerçekleştirerek Türkiye'de ilk kez Interaction Room metodolojisini kullandık. Oldukça verimli geri dönüşler elde ettiğimizi söyleyebiliriz. adesso, bu metodolojiyi, Duisburg-Essen Üniversitesi'ne bağlı paluno -The Ruhr Institute for Software Technology işbirliği ile geliştirdi.

AvivaSA MOBİL'İN BAŞARISI BAŞARI ÖDÜLLE TAÇLANDI

AvivaSA Mobil, departmanlardan AvivaSA çalışanlarının ve 50'den fazla müşterinin test aşamasına dahil olduğu bir süreç sonucunda tasarlandı. AvivaSA müşterileri, AvivaSA Mobil sayesinde artık tüm Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortası işlemlerini tek uygulama üzerinden gerçekleştirebilir hale geldi. Kullanıcılar aynı zamanda otomatik fon danışmanlık hizmeti "FonPro" özelliği ile BES birikimlerine kolayca yön verebiliyor ve kendilerine en uygun fonları belirleyip, fon dağılımlarını anında hızlıca değiştirebiliyorlar. AvivaSA müşterisi olmayanlarsa, kendileri için en uygun birikim veya sigorta ürününü belirleyip, kolayca başvuruda bulunabiliyorlar.

AvivaSA tarafından hazırlanan kullanıcı deneyimi ve uygulama tasarımı; yeni, performanslı ve stabil transformasyon mimarisi ile entegre edildi. Modern bir mobil mimari üzerinde ioS ve Android için native olarak geliştirildi.

adesso Türkiye Delivery Manager, Fatih Yılmaz "Dijital dönüşümü, müşteri deneyimini hizmet verilen alanlarda en iyi hale getirmeyi hedef almış bir yolculuğa benzetirsek, adesso'yu ve adesso adına çalışan ekibimizi AvivaSA'ya bu hedefe gitmek için destek olan ve aynı hedefi içselleştiren bir yol arkadaşı olarak düşünebiliriz" dedi.

Temel amacı, dijital dönüşüm projesinin erken aşamalarında, organizasyonda yer alan insanlar arasında iletişimi ve koordinasyonu şekillendirmek olan bu metodoloji, bir firmanın iş süreçlerini, partnerlerini, temas noktalarını ve teknolojilerini anlamak ve yeni bir proje dahilinde bunları iyileştirmek veya dönüştürmek için kullanılan, görselleştirme odaklı bir yaklaşıma dayanıyor. Böylece yazılım süreçlerini dönüştürmek isteyen şirketlerin tüm paydaşları için şeffaf bir iletişim ortamı sağlıyor. Interaction Room en temelde şu üç amaca hizmet ediyor: Sürecin misyon-kritik yönlerine odaklanmak, sezgisel görselleştirme metotlarıyla ilişkilendirilen riskleri sürecin başında tespit etmek ve ortadan kaldırmak ve BT ve diğer departmanlar arasında takım ruhunu ve ortak proje sorumluluğunu geliştirmek."

BBS Genel Müdürü
Bekir Alp SAYIN

AvivaSA'nın Doküman Yönetim Sistemi IBM'den, Teknik Desteği BBS'den

BBS (Bilgi Birikim Sistemleri), AvivaSA'nın 15 yıllık doküman yönetim sistemini 6 ayda IBM FileNet sistemiyle çağdaş altyapıya taşıdı. 30 milyon dokümanın müşteriye hissettirmeden yeni sisteme aktarıldığı proje, iş birimleri arasında daha iyi entegrasyonun yolunu açacak.

1992 yılında kurulan BBS (Bilgi Birikim Sistemleri), kendini bir sistem entegratörü ve çözüm ortağı olarak tanımlıyor. Şirket toplamda 140 çalışanıyla çok sayıda kuruma altyapı ve çözüm odaklı hizmetler sunuyor.

BBS, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sertifikasyonu, ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, TSE Hizmet Yeterlilik Belgesi ve TSE'nin A Tipi Sızma Testi Sertifikasyonu'na sahip.

BBS Kurumsal Satış Yöneticisi Aynur Ölçer, özellikle kamuda BT hizmetleri alanında sahip oldukları sertifikasyonların son derece önemli olduğunun altını çiziyor. "Bunun yanı sıra kurumlara sertifikasyon sürecinde danışmanlık hizmetleri de veriyoruz" diyor Ölçer. "28 yıldır Türkiye'deki pek çok şirkete hizmet sunan bir şirketiz. Pek çok uluslararası üreticinin Türkiye'deki iş ortaklığını yapıyoruz. IBM'in donanım ve yazılım altyapısında ciddi çözüm ortaklarından biriyiz. Sigortacılık sektöründe yaklaşık 7 senedir özellikle doküman yönetim sistemi ve içerik yönetim sistemlerinde projeler yaptık. Sektörün neredeyse tüm paydaşlarıyla projeler gerçekleştirdik. Sadece doküman yönetim sistemi özelinde değil, CRM özelinde de projeler yaptık."

Sigorta ve Finans BBS İçin Öncelikli Sektörler Arasında

Sigorta ve finans, BBS için bankalarla beraber en önemli sektörler arasında yer alıyor. BBS IBM Yazılım İş Geliştirme Müdürü Oktay Şükür, BBS olarak finans sektöründe dokundukları başlıca konuların doküman ve içerik yönetimi; kimlik ve erişim yönetimi ile CRM olduğunu söylüyor. "Sigortacılık birkaç sene öncesine kadar çok fazla kar elde edemediği için yatırım yapmayan bir sektördü. Ancak son 5 yıldır gayet iyi yatırımlara imza atıyorlar" diyor Şükür. "Biz önde gelen sigorta şirketlerinin tamamına yakınıyla IBM'in içerik yönetim sistemleri ürünleri üzerinden projeler yaptık. AvivaSA da başlangıçta IBM'in Content Manager adlı uygulamasının eski bir sürümünü kullanıyordu. Yeterince destek alamadıkları için o ürünü bırakma kararı aldılar. Biz daha yeni bir teknoloji olan IBM FileNet'i önerdik. FileNet ile beraber mevcuttaki bütün içerikleri FileNet'e transfer edecek bir öneride bulunduk. Kullandıkları sistemlerle entegrasyonu nasıl yapabileceklerini gösterdik."

Şükür, bu ölçekteki bir projeyi yapabilecek şirket sayısının çok az olduğunu ifade ediyor. "AvivaSA'nın IBM Content Manager üzerinde 15 terabayt verisi vardı" diyor Şükür. "Bunun transferi 5-6 ay sürebilecek bir işlemdi ve müşteriye hissettirmeden yapılması gerekiyordu. Daha öncesinde birkaç sigorta şirketinde benzer çalışmalar yaptığımız için tecrübe sahibiydik, AvivaSA'ya bu güveni verdik. Kendi sistemleriyle entegre edebilecekleri kısmı da açıkça sunduk. Böylece beraber çalışmaya başladık."

Sigortacılıkta Üç Ana İhtiyaç: Hız, Entegrasyon, Güvenlik

AvivaSA, proje için eski bir sisteme güncelleme yatırımı yapmak yerine yeni bir sistem kurgulamayı tercih etmiş. "Doküman yönetim sistemi, sigortacılıkta özellikle diğer tüm sistemlerin ortasında yer alan bir sistemdir" diyor Şükür. "Kuruma ait ilgili diğer sistemlerle entegre olur ve bu sistemlerle ilgili tüm içerikler burada toplanır. Gerektiğinde yetki bazlı sorgulanarak içeriklere erişim sağlanır.

Özetle hızlı, entegrasyonu kolay ve güvenlik yetkilendirmeleri güçlü bir sisteme ihtiyaç duyarsınız. Son dönemde KVKK ile bu daha da önem kazandı. Verinin sadece başkalarının eline geçmesini önlemek yeterli değil, şirket içindeki erişim yetkisini de doğru planlamanız gerekiyor."

BBS IBM Yazılım İş Geliştirme Müdürü – Oktay Şükür, BBS Genel Müdürü – Bekir Alp Sayın
BBS Kurumsal Satış Yöneticisi – Aynur Ölçer, BBS IBM İş Uygulamaları Müdürü – Müjdat Mutlu

Şükür'ün ifadesiyle tüm bunlar tak çalıştır şeklinde kolay olmuyor. "Oraya kurulumları yaptıktan sonra şirketin ne tür içerikleri var, önce onları çıkartıyoruz" diyor Şükür. "Ardından içeriklerin arama kriterlerini, yani meta datalarını belirliyoruz. Bunlar şirketten şirkete, ihtiyaca göre değişiyor. Ardından bu içeriklerin erişim yetkilerini tanımlıyoruz. Bunlar uzun analizler sonucunda ortaya çıkıyor, şirketleri de en çok bu kısım korkutuyor. Biz o konuda tecrübemizi konuşturup 'bizde hazırda var, size bir şablon verelim onun üzerinden ilerleyelim' dediğimiz zaman müthiş bir rahatlama oluyor."

2 Ayda 30 Milyon Doküman Aktarıldı, Müşteri Farkına Varmadı

BBS'in AvivaSA ile gerçekleştirdiği proje tam 6 ay sürmüş. BBS IBM İş Uygulamaları Müdürü Müjdat Mutlu, bu sürenin önemli bir kısmının analiz için harcandığını söylüyor. "AvivaSA'da eski doküman yönetim sisteminde kalan doküman tipleri ve meta dataların olmasına karşın bizim sigorta sektöründeki tecrübelerimiz onlara yol gösterici oldu" diyor Mutlu. "Bizden ciddi bir bilgi birikimi transferi aldılar. Olması gereken doküman tiplerini ve meta dataları birlikte oluşturduk. Eskileri de bu yeni yapıya dönüştürdük. Bu çok zamanımızı aldı. Projenin ikinci kritik fazı da geçiş süreciydi. Eski dokümanların yeni sisteme aktarılması için ayrılan bu süreçte 30 milyon kadar dokümanı yaklaşık 2 ay içinde eski sistemden yeni sisteme aktardık. Bu sırada AvivaSA mevcut doküman yönetimi sisteminden akan yolu yenisine yönlendirdi. Geçiş bittiğinde AvivaSA tüm dokümanlarını IBM FileNet sistemine yazmaya başladı. Projeyi 2019 yılı Mayıs ortalarında tamamladık. Bu sırada bir dönem iki sistemi bir arada kullandık, müşterilerimize ve kullanıcılarımıza bunu hissettirmedik."

AvivaSA, yeni doküman yönetim sistemiyle birlikte sunucu mimarisini de geliştirmiş. Böylece donanım ve bakım maliyetlerini azaltmış. Mutlu, "Kurgulanan yeni sistemle birlikte ortak bir altyapı üzerinde sistemlerimiz çalışmaya başladı" diyor. "Bu da kodlama ve kod bakım maliyetlerimizi azalttı. Daha önceki sistem eski teknolojiye çalıştığı için bakım desteğini yeterince alamıyorlardı. Entegrasyonda sıkıntı yaşanıyordu. Oysa şimdi daha çok güven veren yeni teknoloji sayesinde sistemlerin entegrasyonu çok daha kolay gerçekleşiyor. Son kullanıcılar sadece sigortadaki pakete değil, diğer sistemlerde kullandıkları içeriğe çok hızlı bir şekilde erişip işlerini kolaylaştırıyorlar."

DESTEK KONUSUNDA SADECE TÜRKİYE'DE DEĞİL BÖLGEDE DE İDDİALI

BBS IBM Yazılım İş Geliştirme Müdürü Oktay Şükür, kurguladıkları sistemin proje ve desteği için ayrılmış 7-8 kişilik bir ekipleri olduğunu söylüyor. "Destek konusunda birbirini yedekleyen bir sistem üzerinden ilerliyoruz" diyor Şükür. "Bir arkadaşımız uygun değilse hemen sıradaki arkadaşımız devreye girerek hizmet sunuyor. Aramızda 21 yıldır sadece IBM FileNet ile uğraşan arkadaşlarımız var. Tecrübesi en az olan arkadaşımızın bile bu sisteme verdiği emek 6 yılın üzerinde. Bu konuda sadece Türkiye'de değil, bölgede de söz sahibiyiz. Almanya'da finans şirketlerine Almanya şartlarına göre çok daha ucuza gelen projeler yaptık. Kalite olarak da onlardan daha iyi çalışan bir projeydi. Bu işe adanmış 7-8 arkadaşımız var ve bunların en tecrübesizi bile 3.5-4 senelik. İşimizi bilen insanlarla çalışıyoruz. Çok fazla iş değiştiren bir ekibimiz yok. Çalışanlarımızı elimizden geldiğince mutlu etmeye çalışıyoruz. Mutlu çalışma arkadaşlarımız da müşterilerimizi mutlu etsin istiyoruz. Arkadaşların IBM yetkinlik sertifikalarını güncel tutuyoruz. Hatta bu kadar çok kişi olduğumuzu görünce IBM bizi birlikte çalıştığımız ilk yıldan itibaren Support Provider ilan etti."

AvivaSA GENİŞLEYEN MÜŞTERİ PORTFÖYÜNE DAHA İYİ HİZMET SUNMAYA HAZIR

- AvivaSA, yeni doküman yönetim sistemiyle sunucu mimarisini de geliştirdi ve çağdaş yapıya taşıdı. Böylece donanım ve bakım maliyetlerini azalttı, çağdaş bir altyapı üstünde ortak çalışmayı daha da kolaylaştırdı.
- 15 yıllık doküman yönetim sisteminin modernizasyonunda proje ekibi oluşturulurken teknik yetkinlikler ve önceki tecrübeler göz önüne alındı. Ekibin verimli çalışması için proje boyunca Scrum metodolojisi uygulandı. Proje boyunca BBS ve AvivaSA ekipleri arasında güçlü bir iletişim kurularak herkesin görüş ve önerileri dinlendi, engeller karşısında birleşerek çözüm yolları bulundu. Bu da projenin ekip arasında güçlü bir sinerjinin oluşmasını sağladı ve başarıya giden yolu açtı.
- Bu projeyle AvivaSA çağdaş, günümüz teknolojilerini destekleyen bir doküman yönetim sistemine kavuştu. Sisteme eklenecek yeni teknolojilerle süreçler daha yalın ve otomatik hale gelecek. AvivaSA böylece artan müşteri hacmine daha kaliteli ve hızlı hizmet sunarak müşteri memnuniyetini artıracak.

Tak Çalıştır Olmuyor, Müşteriye Özel Uygulamalar Lazım

"Doküman yönetim sistemleri projeleri al-sat ile olmuyor" diyor Mutlu. "Bunlar tak çalıştır şeklinde uygulanan projeler değil, üzerinde özelleştirmeler yapmanız lazım. Müşteriye özel uygulamalar geliştirmeniz gerekiyor. Dolayısıyla biz aslında önemli bir görev üstlenmiş oluyoruz. Müşteri sizi hiçbir zaman bırakmıyor, bırakmak istemiyor. Çünkü ürün önemli bir noktaya gelmiş oluyor. Yeni bir sistem eklenmesi gerektiğinde uyarlama veya entegrasyonla ikinci ya da üçüncü fazlara geçiyorsunuz. Mevcut sistemlerin değişmesi de yeni bir proje anlamına geliyor. Şu an biz AvivaSA ile 2 yıla yakın zamandır çalışıyoruz, bu devam edecek. Birlikte özelleştirmeler, geliştirmeler yapacağız. Üreticinin yeni özelliklerini sisteme kazandıracağız, güvenlik yamalarını uygulayacağız."

JFORCE Genel Müdürü Erkan Ergün

Dijital Dönüşümün Güvenilir İş Ortağı JFORCE AvivaSA'nın Hizmetinde

JFORCE, kurumsal müşterilere platform bağımsız anahtar teslim yazılım ve donanım çözümleri sunmak, güncel teknolojiler konusunda eğitim, danışmanlık hizmetleri vermek üzere 2003 yılında İstanbul'da kuruldu. JFORCE, 2012 yılında Ankara ofisini de hizmete açarak, kamu sektörü ihtiyaçlarına yerinde hizmet vermeye başladı. Türkiye'nin öncü bilişim firmalarından biri olan JFORCE, müşterilerinin dijital değişim ve dönüşümlerinde sektörel ihtiyaçlara özel geliştirdiği inovatif çözümler ve geniş teknoloji yelpazesiyle değer katmaya odaklanıyor. JFORCE, çalışanlarının yetkinliklerini en üst seviyede tutan ve çalışmak için en çok tercih edilen uluslararası teknoloji firmalarından biri olma misyonuyla hareket ediyor.

Türkiye'nin öncü bilişim firmalarından JFORCE, müşterilerinin dijital değişim ve dönüşümlerinde sektörel ihtiyaçlara özel geliştirdiği inovatif çözümlerini ve geniş teknoloji yelpazesini AvivaSA'nın hizmetine sunuyor.

JFORCE müşterilerinin rekabette fark yaratmasını sağlayan, işlerini daha verimli yönetmelerine olanak tanıyan, kognitif çağın dijital dönüşüm projelerini gerçekleştirmelerine yardımcı olan çözümleri hayata geçiriyor. Geliştirdiği yazılımlarda çevik proje yönetimi standartları kullanarak kaliteyi ön planda tutan JFORCE, müşteri memnuniyetini, başarısını ve güvenini her türlü getirinin önüne koyuyor. Çalışanlarının bilgi ve becerilerini en üst seviye çıkartmak için hiçbir özveriden kaçınmıyor. İnovasyonu, yaratıcılığı ve insani değerleri ön planda tutarak her zaman en güvenilir çözüm sağlayıcılarından biri olarak kalmayı hedefliyor.

JFORCE, kurulduğu günden bu yana sektör bağımsız bir teknoloji sağlayıcı olmak ile beraber, uzmanlaştığı sigortacılık sektöründe fiyatlandırmadan risk yönetimine, hasar yönetiminden telematik uygulamalarına kadar yenilikçi çözümler sağlıyor. 2013 yılında geliştirmeye başladığı süreç odaklı bankacılık çözümleriyle finans sektöründe ilklere imza atan JFORCE, 2014 yılında temeli atılan sağlık sigortacılığı çözümünü de 2018 yılında beri JSure platformuyla bulut üzerinden hizmet vermeye devam ediyor.

50'nin üzerindeki çalışanı, 80'den fazla teknoloji sertifikasyonu, 15 yıl boyunca yaptığı projeler karşılığında aldığı 30'dan fazla ödül ile JFORCE, müşterileri tarafından tekrar tekrar tercih edilen güvenilir bir kurum olmayı sürdürüyor.

AvivaSA, JFORCE'un Sunduğu CEP Çözümüyle **Müşteriye Değer Katıyor**

JFORCE'un sunduğu Complex Event Processing (CEP) çözümü, AvivaSA müşterilerinin sahip olduğu ürün ve hizmetlerden en üst düzeyde faydalanmalarına yardımcı oluyor.

JFORCE ve AvivaSA işbirliği ile gerçekleştirilen CEP projesi ile müşterilerin tüm etkileşimleri kayıt altına alınmaya başlandı. Projenin ilk fazı ile birlikte müşterilerin tahsilat ve tahsilatsızlık hareketleri, poliçeleşme süreçleri, şikayetleri ve internet şube kullanımları takip edilmeye başlanarak, müşterilerin ihtiyaçlarına en uygun iletişimin ve yönlendirmenin sağlanması amaçlandı. İlerleyen fazlarda ise müşteri temas verilerinin çeşitliliği artırılarak, daha nokta atışı sonuçlar elde etmek hedefleniyor.

Tüm iş süreçlerinin bir havuzda toplandığı ve aralarındaki ilişkinin incelenmeye başlandığını belirten JFORCE İş Geliştirme ve Yazılım Direktörü Ümit Sile, şu bilgileri veriyor: "Bu ilişkiler sonucunda bir iletişimi tetikleyecek farklı çıktılar tespit edilebiliyor. Bu bir çapraz satış fırsatı olabilir, müşterinin yaşadığı bir sıkıntıyı görmek olabilir, bu sıkıntıyla ilgili acil çözüm üretilmesi gerekebilir veya müşteriye bilgilendirme amaçlı mesaj yollamayı gerektirebilir. Bu hareketler sonunda örüntülerin keşfedilmesi ve aksiyon alınması süreci başlıyor. Biz bu karmaşık etkileşim zincirinin içinde veriler bir yandan akmaya devam ederken, müşteriyle de hangi konuda ve hangi kanaldan (SMS, mobil, çağrı merkezi) iletişim kurmamız gerektiğini tespit edip, aksiyona geçilmesini sağlıyoruz. Hangi müşteriye, hangi kanaldan, hangi aksiyonun, hangi içerik ile alınacağını AvivaSA da analitik modelleme çalışmaları ile tespit ederek, kural tabloları aracılığı ile anlık olarak tanımlayabiliyor."

Tek Bir Senaryodan Gelen Fayda, İki Ayda Proje Maliyetini Çıkardı

Sile, projenin ilk amacının müşterilere yardımcı olmak, ikinci amacının da müşterin mevcut poliçelerinden nasıl üst düzeyde faydalanabileceklerine dair öneriler sunmak olduğunu söylüyor. "AvivaSA'nın 'İyi İhtimaller Sigortası' isimli ürünü dolar bazlı birikim yaparken, eş zamanlı olarak vefat gibi risklere karşı sizi koruyan, risk gerçekleşmediği takdirde de belli bir süre sonra paranızı dolar cinsinden geri aldığınız bir ürün. Ürünün doğası gereği ödemelerin düzenli olması kritik ve ödeme düzeninin bozulması, müşterilerin bazı haklarını kaybetmesine neden olabilmekte. Ödeme

için müşterinin beyan ettiği kartın kullanım süresinin dolması veya ödemenin çekileceği hesabın o an yetersiz olması gibi durumlarda yaşanan ödeme aksamaları, hak mahrumiyetlerine neden olabilmekteydi. Tam bu noktada 'müdahale edilebilir' olarak adlandırdığımız ve herhangi bir unutkanlık veya bilgi güncellemesinin müşteri tarafından atlanması ile ortaya çıkabilecek hak kayıplarının önüne geçmek için anlık müşteri bildirimleri yapıyoruz. Böylece müşterilerimizin birikimlerini koruyor ve memnuniyeti üst seviyede tutuyoruz."

Projenin geri dönüşleri de son derece olumlu. Öyle ki, AvivaSA, sadece tek bir senaryoda bile tahsilat devamlılığı sağlayarak, bütün projenin maliyeti kadar getiri elde edebildiğini görmüş. "İki ayda tek bir senaryoyla bütün projenin maliyeti çıktı" diyor Sile. "Yani, kendi kendini finanse eden bir proje haline dönüştü. Bu olumlu sonuç üzerine AvivaSA, projenin ikinci fazını yapmaya karar verdi. Önümüzde 18 yeni senaryo daha var. Sistem daha kompleks senaryolar ile giderek akıllanacak ve daha da detaylanacak."

Kural Yönetimi Robotik Otomasyonun Çok Ötesinde...

Sile, bu işin robotik süreç otomasyonundan farklı olduğunun da altını çiziyor: "Robotik süreç otomasyonu daha çok basit işlerde, veri taşıma, veri kopyalama, veri girişi, veri çıkartımı gibi konularda yardımcı oluyor. Kompleks iş olayları ise bunlardan çok daha hızlı çalışmak zorunda. Bu yönüyle, daha çok 'süreç yöneticilerinin zihnindeki karar yapılarını' taşıyoruz. Bizim için bu karar ağaçları, kural motorundaki farklı kural tablolarına dönüşüyor. 'Müşteri altı aydan kısa süredir müşterimiz ise, yatırım tutarı toplamı belirli bir miktardan yüksek ise, devlet katkısından yeterince faydalanamıyor ise, yıl sonuna kadar devlet katkısından tam faydalanmak için önerilen tutarı paylaş' gibi yüzlerce satır kural yazılıyor. İşin içinde onlarca parametre var ve bu parametrelerin bir kısmı makine öğrenmesi ve yapay zeka algoritmaları ile beslenebiliyor. Müşterinin sadakat skorunu, müşteri kaybetme skorunu, müşterinin farklı hangi üründen daha çok faydalanabileceğini bu analitik yapay zeka hesaplıyor. Analitik skorlar, kararların içerisinde bir parametre olarak kullanılabiliyor. Yeni bir ürün önereceksek, bunun hangi ürün olduğunu bu analitik motor da girdi olarak söyleyebiliyor. Aynı mesajı farklı bir müşteri profiline göre özelleştirebiliyoruz. Örneğin; 25 yaşındaki bir kişiye vereceğiniz mesajın diliyle 55 yaşındaki kişiye vereceğiniz mesajın dili farklı olmak zorunda. Farklı hitaplar, farklı odaklar, farklı görsel içerikler gibi birçok gerekliliği böylece gerçeğe dönüştürüyoruz."

'Pazarlama ve İletişim Otomasyon Platformuna' Dönüşüm...

Sile, bu platformun da üzerine inşa ettikleri çözüm yapısı ile 'pazarlama otomasyon platformuna' dönüştüğünü

VERİYİ HIZLI BİR ŞEKİLDE DEĞERLENDİREREK BİLGİYE DÖNÜŞTÜREBİLMEK İŞİN KİLİT NOKTASI

AvivaSA'nın büyük veri çalışmalarını son yıllarda özellikle "verinin zaman değeri"ne odakladıklarını belirten AvivaSA Müşteri ve Veri Analitiği Müdürü Cemre Mehmet Özdemir, müşterilerine gerçek değeri nasıl yaratabilecekleri düşüncesiyle bu yola çıktıklarını söylüyor ve şu bilgileri paylaşıyor:

"Dijitalleşen dünyamızda veri üretim hızımız korkunç bir boyuta ulaştı. Şirketler artık müşterileri ile ilgili depolayabildikleri her türlü veriyi depolamaya ve işlemeye çalışıyorlar. Veriler çoğaldıkça, işlenmeleri ve bilgiye dönüştürülmeleri de o kadar zahmetli bir hal alıyor. Veriyi bilgiye dönüştürme süreniz uzadıkça, müşteri nezdinde büyük fırsatları da kaçırmaya başlıyorsunuz. Örneğin; sizden online bir form doldurarak ürününüz hakkında bilgi almak isteyen bir müşterinize ne kadar hızlı dönüş yapabilirseniz, başarılı bir satış yapma ve müşteriyi memnun etme olasılığınız da o kadar artıyor.

Pazarlama 4.0 ile birlikte artık rekabetin sadece sektörler içerisinde kalmadığı, farklı sektörlerde faaliyet gösteren birçok firmanın da müşterilerin gönlünü fethetmek için yarıştığını görüyoruz. Böyle rekabet dolu bir dünyada hızlı olmak, müşterilerin hızlı dünyasına yetişebilmek ve doğru anda doğru değer önerisi ile karşılarına çıkmak büyük önem arz ediyor.

Biz de AvivaSA olarak, verinin zaman değerinden maksimum faydalanabilmek adına 2018 yılında JFORCE ile bir yolculuğa başladık. Verinin üretildiği anda değerlendirilmesi ile tahsilatların iyileştirilmesi, müşteri sürekliliği sağlanması ve en önemlisi, müşteri memnuniyetini arttırmak adına nerelerde fark yaratabileceğimize odaklandık ve Complex Event Processing (CEP) projemize bu şekilde başladık

Şu anda CEP üstüne taşınan süreçlerimizde çok ciddi iyileşmeler görmekteyiz. Temaslarımızı A-B testleri ile optimize ettikçe, müşteri memnuniyetindeki artışın da her geçen gün daha fazla hız kazandığını görüyoruz. Finansal olarak ise tahsilat gecikmelerinde doğru ve yerinde bilgilendirmeler yaparak tahsilata dönme süresini yüzde 30 kadar kısalttık ve toplam tahsilat oranımızı belirli ürünlerde yüzde 1,5 kadar arttırdık. Şu an 2. fazda yeni 18 senaryo ile geliştirmelere devam ediyor, böylece bütün temas noktalarımızı kontrol ve müdahale edilebilir süreçler altında topluyoruz."

söylüyor. Bu ürüne 'MarketAcoustics' adı verilmiş. "Bu sadece olay bazlı değil, müşteriye gönderilecek tüm pazarlama ve bilgilendirme mesajlarının da orkestrasyonunu gerçekleştiren bir ortam" diyor Sile.

"Burada müşterinin hizmet yaşam döngüsü boyunca yaşadığı olayları ve bu olaylardaki geri dönüşleri takip edebilirsiniz. Neyi iyi yaptığınızı, hangi önerinizin çalışıp çalışmadığını analiz ederek, gönderimlerinizi optimize bir şekilde gerçekleştirebilirsiniz. Bütçenizi optimize etmek için kanal geri dönüş oranını, kanal iletişim maliyetini de hesaba katarak hangi müşterilere hangi kanaldan ulaşarak başarınızı maksimum seviyeye yükselteceğinizi hesaplayarak, pazarlama bütçenizi çok daha verimli kullanabilirsiniz. Sonuçta platform, gönderilen her mesajı takip edebilme yeteneğine sahip.
Örneğin; e-posta gönderdiniz, ama okundu mu? Cevaplandı mı? Yeni bir talep geldi mi? SMS mesajından bir geri dönüş oldu mu? Çağrı merkezi bu mesajın karşılığında geri aradı mı, yoksa atlandı mı, unutuldu mu, ne noktadayız? Kısacası; kampanya süreci boyunca atılması gereken adımların orkestrasyonunu bu platform üzerinden yapabileceksiniz."

DİJİTAL DÖNÜŞÜM ÇALIŞMALARIMIZA MÜŞTERİMİZİ ODAĞIMIZA ALARAK DEVAM EDİYORUZ

AvivaSA olarak müşteriyi odağa alarak dijital dönüşüm çalışmalarına devam ettiklerinin altını çizen AvivaSA Müşteri Yönetimi ve CRM Müdürü Fırat Babatonguz, şöyle devam ediyor:
"Dijital dönüşüm çalışmalarımıza müşterilerimizi odağa alarak devam ediyoruz. Dijitalleşme çalışmaları bizim için müşterilerimizin yararına olduğu sürece anlamlı ve yatırım yapmaya değer. Bu yüzden dijital yatırımlarımızı yapmadan önce mutlaka müşteri içgörülerini ve beklentilerini anlamaya çalışıyoruz.
Yaptığımız memnuniyet araştırmalarında, müşterilerimizin en önemli sıkıntı noktalarından bir tanesinin 'istediği bilgiye yeterli içerikle istediği zamanda ulaşamamak ve kitlesel mesajlarla rahatsız edilmek' olduğunu gördük. Müşterilerimiz kendisi ile ilgili olmayan, kişiselleştirilmemiş kitlesel mesajlar yerine, ihtiyacını karşılayan, doğru zamanda iletilmiş ve ona hatırlatmalar, önerilerle destek olacak iletişimleri istiyor, bu tip iletişimlere daha çok tepki veriyor.
CEP teknolojisi ile de müşterilerimizin bu ihtiyacını görmemiz sonucunda tanıştık ve bu alana yatırım yapmaya karar verdik. Bu teknoloji sayesinde müşterilerimizin ihtiyaçlarını anlık olarak tespit edip, zaman kaybetmeden onlara özel mesajlarımızı ve önerilerimizi iletebiliyoruz."

Altyapı Mimarı ve Teknik Destek Yöneticisi Barış Kayar
Profesyonel Hizmetler ve Ar-Ge Yöneticisi Engin Bıçakçı

Procat Yeni Dijital Kanallarla Müşteri Hizmetlerini Güçlendiriyor

Procat, 2004'ten bu yana müşterilerinin iletişim merkezlerinin dünya standartlarına ulaşması için çalışan bir şirket. Speech Analytics, Text Analytics, CSAT ve diğer pek çok teknoloji üzerine uzmanlaşarak çözümler sunan Procat, müşterilerinin yeni dijital kanalları etkinleştirerek müşteri hizmetlerini iyileştirmesine ve proaktif müşteri deneyimini güçlendirmesine yardımcı oluyor. Procat Profesyonel Servisler ve Ar-Ge Merkezi Yöneticisi Engin Bıçakçı ile Altyapı Mimarı ve Teknik Destek Yöneticisi Barış Kayar, AvivaSA için yaptıkları çalışmaları anlattılar.

Procat, müşterilerinin yeni dijital kanalları etkinleştirerek müşteri hizmetlerini iyileştirmesine ve proaktif müşteri deneyimini güçlendirmesine yardımcı oluyor.

Bıçakçı, 2016 yılında AvivaSA ile yollarının yeniden kesiştiğini ve uzun yıllar boyunca üst üste eklemelerle karmaşık hale gelen çağrı merkezi yapısını yenileme projesini üstlendiklerini belirtiyor. "2005'ten beri AvivaSA'nın milyonlarca kez müşterilerine hizmet vermesini sağlayan yapı; programlanabilir bir sesli yanıt sistemi, santral, çağrı kaydedicisi, veri tabanı, raporlama platformu ve otomatik çağrı dağıtım sistemiyle kurulmuş olup birçok ihtiyacı yerine getirmişti" diyor Bıçakçı. "Ancak, iletişim alışkanlıklarının değişmesiyle birlikte bu büyük yapının elden geçirilmesi ve yeni iletişim kanallarını

da destekleyen bir iletişim platformuna dönüştürülmesi gerekiyordu. Bunun için çalışmalara başladık."

Bu yatırımda en zor kısım müşteri temsilcisi ekranlarının yenilenmesi olmuş. "Müşteri temsilcisi ekranları yıllar içerisinde sürekli kodlanarak değiştirilmişti" diyor Bıçakçı. "Sistemi kullanıcı dostu bir hale getirmeye çalışılırken, fark edilmeden binlerce satırdan oluşan kod yığını oluşmuş. AvivaSA'nın sigortacılık uygulamasına ve CRM altyapısına bağlantıların olduğu, müşteri temsilcilerinin günlük yaşamının vazgeçilmez parçası haline gelen ekranlardan vazgeçilemez hale gelinmiş. Bu ekranların değiştirilmesi gündeme gelmiş olsa da, yapının büyüklüğü nedeniyle cesaret edilememiş. Ancak Procat Profesyonel Servisler ekibi olarak birçok kez benzer uygulamalar geliştirmiş olmanın getirdiği tecrübeyle bu işe giriştik. Deneyimimiz orada fark yarattı ve tüm CRM akışlarını IVR'a entegre etmenin yanı sıra, yeni versiyon ile çalışacak CTI destekli CRM entegrasyonu olan bir Windows uygulaması geliştirdik. Çağrı merkezi çalışanlarının müşterilere hızlı ve doğru destek verebilmelerini sağladık."

Müşteriye Hissettirmeden Yepyeni Bir Sisteme Geçildi

Bu işi yaparken Procat, mevcut sesli yanıt sistemindeki menüleri ve programlanan tüm akışları canlı sistem çalışmaya devam ederken, yepyeni bir sistem kurup müşteriye hissettirmeden geçişi başarıyla tamamlamış. Procat Altyapı Mimarı ve Teknik Destek Yöneticisi Barış Kayar, "Bu operasyonda AvivaSA'nın bilgi teknolojileri ve operasyon ekibinin çok büyük yardımları olduğunu" belirtiyor. "Bu kadar büyük bir operasyonu onların desteği olmadan yapamazdık" diye ekliyor.

Bu işin bir diğer zorluğu da AvivaSA'nın müşteri operasyonlarında, 3 tane şirketten dış kaynak hizmeti alması. "Bu şirketlerin kendi konumlarında istemci kurulumlarını yapmamız, bizzat başında bulunmamız gerekiyordu" diyor Kayar. "Çünkü siz ne kadar kendinizden emin olursanız olun, ufak tefek sorunlarla karşılaşmanız kaçınılmazdır. Ne kadar hissettirmeden geçiş yapmaya çalışsak da yeni sistemi ve ekranları kullanacak müşteri temsilcilerinin alışkın oldukları bazı şeyler değişiyor. Onların eğitilmesi, yeni ekranların gösterilmesi bu geçiş sürecinde çok önemliydi. AvivaSA

geçiş çalışmalarına CTO seviyesinde katılım gösterdi. Kurulumlar, IVR ve uygulama geliştirmeleri ve eğitimler esnasında tüm proje ekibinin iş birliğiyle bu geçiş, beklenenin aksine sancısız oldu. Bu başarının üstüne, AvivaSA'nın birlikte yapabileceklerimize dair güvenleri daha da arttı. Bu iş bizim için de iyi bir referans oldu. İşin sonunda birlikte içtiğimiz kahvenin keyfi bambaşkaydı."

Yüzde 100 Artışı Göğüsleyecek Disaster Recovery (Acil Durum) Sistemi Bir Günde Kuruldu

Barış Kayar, yeni versiyona ve uygulamalara geçişin başarılı olmasının ardından tam 'nihayet rahatladık' derken sigorta şirketlerinin Otomatik Katılım Sistemi (OKS) geçişi sürecine girdiğini ve AvivaSA için yeni ihtiyaçların gündeme geldiğini anlatıyor. "Bireysel emeklilikte otomatik katılım devlet tarafından zorunlu koşuldu. Önce 100 kişi ve üstü çalışan şirketler bu sürece dahilken, sonrasında kapsam 10 kişilik şirketleri de içine alacak kadar genişledi. Böyle olunca bir sürü KOBİ işin içine giriyor" diyor Kayar. "Aslında AvivaSA bununla ilgili ön çalışma yapmıştı. Gelen çağrı hacminde yüzde 30 civarında artış beklediklerini ilettiler.

Planlarımızı birlikte buna göre yaptık. Fakat beklediğimiz gibi gerçekleşmedi, yüzde 100 civarında bir artış oldu. İlk anda kimse neden olduğunu anlamadı ama çözmemiz gerekiyordu. Hızlı çözüm üretebilmek için bu konuyu bir 'acil durum' olarak ele aldık. Zaten paralelde bir de Disaster Recovery projesini konuşuyorduk. AvivaSA genel müdür yardımcıları ile beraber hızlıca telefon görüşmeleri yaptık. Proje yöneticileri de buna dahil oldu. Diğer müşterilerimizde de benzer durumların yaşanmasından dolayı bu konuda tecrübemiz fazlasıyla vardı. Hep beraber bir karar aldık. Disaster recovery tarafında avantajlı bir lisanslama modeli sunduk. Sonuçta iş ortağınızın başına bir şey geldiğinde yanında olmanız ve tüm gücünüzle desteklemeniz gerekiyor. Yakın zamandaki deneyimimizin de yardımıyla, normalde 10 günde kurulacak sistemi bir günde kurduk."

Procat Profesyonel Servisler ve Ar-Ge Merkezi Yöneticisi Engin Bıçakçı şöyle devam ediyor: "Acil durumlar için planlı olmak gerekir. Ancak, bu plana sınırsız sayıda senaryo eklemeniz gerekebilir. İşte bu da başka bir zorluk. Acil durum için kurduğunuz sistemler âtıl kaldıkları sürece maliyetli yapılar haline gelirler. AvivaSA IT ekibiyle birlikte kurduğumuz acil durum sistemi hem ana sistemin tamamen çalışamadığı felaket senaryolarına hazır hem de beklenmedik zamanda binlerce sorunun geldiği durumlarda destek olacak şekilde hazır hale getirildi."

Sonradan yapılan analizlerde kapasite artış beklentisi yüzde 30 iken, bunun yüzde 100'lere çıkmasının sebebinin; görüşülen şirketlerde bu işi yürütecek ve süreçlere hâkim temsilciler olmamasından kaynaklı olarak görüşmelerin uzaması olduğu ortaya çıkmış. "Bu analiz sonucu, görüşmelerdeki verinin ne kadar değerli olduğunu AvivaSA'ya göstermiş olmalı ki, şimdi analiz edilmiş veri üzerine yeni bir projeye başlıyoruz" diyor Kayar. "Analizi sadece yoğunluk anında değil, sürekli yapmak gerekiyor. Bunu yapabilmek için değerli bir ekibe sahip olmanız lazım. O ekip AvivaSA'da mevcut. Biz de onlara destek oluyoruz."

Teknoloji; Gelişim Kanallarını Çeşitlendirirken, Performansı da İyileştirdi

Procat Profesyonel Servisler ve Ar-Ge Merkezi Yöneticisi Engin Bıçakçı, son yıllarda teknolojik gelişmelere bağlı müşteri iletişim alışkanlıklarının değişmesinin kendi işlerini de şekillendirdiğini söylüyor. 2005'ten sonra Facebook ve Twitter gibi sosyal medya kanallarının hayatımıza girdiğini, tamamladıkları projeyle birlikte çağrı merkezi sistemlerinin 'bu dijital kanallardan gelen mesajları da içine alacak bir platform haline geldiğini' vurguluyor. "AvivaSA isterse bir lisans yükselterek kolaylıkla çözebilecek hale geldi. Ayrıca AvivaSA'da kurduğumuz yeni sürüm Web API desteğiyle web tabanlı müşteri temsilcisi ekranlarının yapılmasına ve her geçen gün hayatımıza giren yeni yazılı kanalların bu ekranlara kolayca eklenmesine olanak verecek nitelikte. Bir diğeri konu da performans. Bu sistemin içerisinde Dialer ürünü de var. 2005 ürününde bir Dialer ürünü yoktu, ama 2007 yılında bir Dialer ilave edildi.

Şu anda ise Türkiye'deki en güçlü Dialer. Birçok yerde kullanılıyor. Dialer'ın saniyede çıkartabileceği çağrı sayısı zaman içinde ciddi oranda arttı. Bu da verimlilik ve müşteri temsilcisinin üretiminin artması anlamına geliyor."

Kurumunuzla İlgili En İyi İçgörüyü Çağrı Merkezinden Alırsınız

"Üzerinizden hacimli veri geçiyorsa, bilin ki müşterileriniz sizin hizmet ve ürünlerinizle alakalı da bir şeyler söylüyordur" diyor Bıçakçı. "Bunu sadece çağrı merkeziyle

SADECE TEKNOLOJİ DEĞİL İŞ ORTAĞI SEÇİMİ DE ÖNEMLİ

Bıçakçı "Procat olarak her müşterimizi yeni bir proje olarak ele alıyoruz. Önce müşterimizin ihtiyaçlarını dinliyoruz, analiz ediyoruz ve bu ihtiyaçlar için en uygun teknoloji belirliyoruz. Bu nedenle her müşterimiz bizim için çok değerli. Procat yerinde durmayan, sürekli gelişen bir teknoloji hizmet firması. Deneyimli ekibimiz öğrenmekten ve öğrendiklerini müşterilerimizle paylaşmaktan mutlu oluyor. Çünkü hem tecrübelerimizi aktarmamıza ve onların ihtiyaçlarına çözümler getirmemize hem de ivmesi azalmadan gelişen teknolojileri hayatımıza sokmamıza olanak sağlıyorlar. AvivaSA bu müşterilerimizden biri" diyor.

Procat'ın şu an çok sayıda çözümü AvivaSA'da canlı olarak kullanılıyor. Kayar, "Sesli yanıt sistemindeki geliştirmeleri, Müşteri temsilcisinin ön yüz ekranlarını AvivaSA ile birlikte geliştirdik. Arka plan servisleri de yenilenmeye başladı, önümüzdeki dönemde yeni servislerle beraber müşteri temsilcisi ekranlarını yeniden ele alacağız. Bu sistemleri Speech Analytics uygulamalarıyla zenginleştiriyoruz. Müşteriyi dinleyip analiz edilecek büyük bir veri ortaya çıkaracak bir yapı kurguluyoruz. Konuşma verisinin dışında raporlama verisi de yer alıyor. Raporlama ve iş zekâsı tarafında büyük veri üretiliyor. AvivaSA'da kurulan yapının ürettiği büyük veriyi analiz eden, değerli raporlar oluşturan bir iş zekâsı ve IT ekibi var. Bu ekiple birlikte çalışıyoruz. Biz de Procat olarak kendimizi bu ekibin bir parçası olarak görüyoruz."

alakalı da söylemiyorlar. Mobille alakalı konuşuyorlar, sosyal medyada sizinle alakalı gördükleri bir şey için konuşuyorlar, rakibinizle alakalı konuşuyorlar, sizi bırakıp rakibe geçmeyle alakalı konuşuyorlar. Duygularını ifade ediyorlar. Mutlu bir şekilde geliyorlar, mutsuz ayrılıyorlar. Mutsuz geliyorlar, müşteri temsilcinizin eforuyla mutlu ayrılabiliyorlar. Bunları analiz ettiğinizde aslında "içgörü" dediğimiz yeni bir şey oluşturuyorsunuz. Çok sürpriz şeyler çıkabiliyor o verinin içerisinden. Normalde siz sosyal medyada bir veriye sahipsiniz, ancak hiçbir yerde kendi kurumunuzla ilgili bu kadar gerçek veriye sahip değilsiniz. Müşteriler, müşteri temsilcilerine her şeyi söylüyorlar. Siz bunun yüzde 1'ini dinleyebiliyorsunuz. Telefonu açan müşteri, müşteri temsilcisiyle beraber kuruma ait duygularını paylaşıyor. Bu duyguları birtakım semantik etiketlerle işaretleyebiliyorsunuz. Burada sesin yüksekliğine veya düşüklüğüne bakmıyoruz. Bazı müşteriler var bağıra bağıra konuşuyorlar. Mesela biri "Allah razı olsun" diye bağırıyor telefonda. Ona negatif duygu işaretlemek hata olur."

Kayar, bunun tamamen pozitif bilim olduğuna vurgu yapıyor. "Bu verileri anket sonuçlarıyla birleştirdiğimizde inanılmaz donelerle karşılaşıyoruz. Yaptığımız şey aslında dünyada kabul görmüş müşteri deneyimi metotlarını teknolojiyle birleştirmek. Birleştirdiğiniz zaman kuruma özgü analizler sunabiliyorsunuz. Elimizdeki Speech Analytics araçlarıyla çağrı merkezi çalışanlarının birçok performans kriterini karşılaştırabiliyoruz. Gelişmelerine katkıda bulunabiliyoruz. Örneğin; müşteri ve temsilcinin konuşma yüzdeleri, müşterilerin hatta bekletilme süreleri, müşteri ile temsilcinin üst üste konuşma süreleri gibi istatistikler değerlendirilirken, konuşmanın içeriğinin de kalite standartlarına uyup uymadığını analiz edebiliyoruz. Örneğin; bir müşterimizle anket sonuçlarında 0-30 arası kötü puan veren müşterilerin verisini alarak analiz sistemimizde filtreledik. Filtreden geçirdiğimizde 'ne yazık ki' diye bir kelime yakaladık.

Müşteri temsilcileri gerçekten çok güzel konuşuyor ve çağrıları kalite değerlendirme süreçlerinde değerlendirildiğinde 100 üzerinden 98 alıyorlardı. Mutsuz müşteriyi alıp, mutlu ayrılmasını sağlıyorlardı. Ama anket sonuçlarında 0 alıyorlardı. Bir de baktık ki bütün görüşmelerde ortak geçen kelime kalıbı 'ne yazık ki'. Kullandığımız sistem, 1 'ne yazık ki' kelimesinin etrafında geçen diğer sözcük öbekleri nelerse, buna da dikkat ediyor. Onu ortaya çıkardıktan sonra NPS puanında 30 puana kadar yükseldiler. Sonrasında 'Ne yazık ki'ye nasıl gidiliyor, onu araştırdı kurum. Yani, ne oluyor da o müşteri temsilcisi 'ne yazık ki'ye gidiyor. Bu söz öbeğinin gerçek nedenini buldular ve ortadan kaldırdılar. Böylece müşteri memnuniyeti ayağa kalktı. Bu sık anlattığımız bir örnek. Bunu yapabilen şirket sayısı çok fazla değil, ama bu çözümler hayatımıza artık girmek zorundalar."

SabancıDx Dijital Dönüşüm Genel Müdür Yardımcısı
Tevfik Kor

AvivaSA'da altyapı SabancıDx ile geleceğe hazır

SabancıDx hizmet portföyüne eklediği İleri Veri Analitiği, Robotik İşgücü ve Siber Güvenlik gibi dijital alanda çığır açan yeni nesil hizmetlerle dijital dönüşüm alanında faaliyetlerini sürdürüyor. Şirket uzman kadrosu ve yüksek katma değerli işlerle şirketlerin gelecek hedeflerine uygun olarak, iş danışmanlığından kuruma özel uygulamalara kadar dijital dönüşüm süreçlerindeki tüm ihtiyaçları karşılamak için çalışıyor. "Türkiye'nin dijital dönüşümüne liderlik etme ve teknolojinin gücüyle dünyaya açılma vizyonuyla Sabancı Holding bünyesinde faaliyet gösteren SabancıDx, yenilikçi dijital fikirlerle sürdürülebilir faydalar üreterek kurumları geleceğe taşıma misyonunu sürdürüyor. AvivaSA ile stratejik ortaklığımızı da bu anlayış çevresinde şekillendirdik" diyen SabancıDx Dijital Dönüşüm Genel Müdür Yardımcısı Tevfik Kor, AvivaSA için güvenliğin önemini vurguluyor:

AvivaSA'nın bilgi teknolojileri altyapısı, SabancıDx'in uzmanlığıyla geleceğe taşınıyor. SabancıDx, AvivaSA için kurguladığı yüksek performanslı altyapıyla tüm sektöre hizmet verebilecek yatırımlara imza atıyor.

"AvivaSA genelinde merkezin özellikle güvenlik tarafında çok ciddi beklentileri var.

Her hafta, her ay güvenlik taramaları yapılarak tespit edilen zafiyetlerin belli bir süre içinde kapatılması gerekiyor."

AvivaSA ve SabancıDx'in birlikte çalışma geçmişi 2014 yılına kadar uzanıyor. O zamanlar şirketin adı Bimsa olarak geçiyor. "Amacımız özellikle veri merkezleri tarafında bir hizmet sağlayıcı rolüyle global bir oyuncu haline gelmekti. AvivaSA ile yaptığımız proje de bu vizyon çerçevesinde ortaya koyulmuş önemli bir adımdı" diyen Kor, sözlerine şöyle devam ediyor:

"Geçmiş tecrübelerimiz eşliğinde ve Sabancı'nın desteğiyle kendimizi anlattık, teklifimizi verdik. Ardından çözümümüzü oluşturduk, ekibimizi kurduk. Onlar da kabul ettiler. Ciddi bir sözleşmenin altına imza attık. Ben bunu geleceğimize yaptığımız bir yatırım sözleşmesi olarak görüyorum. Çünkü bu kontratı kazanırsak yapacağımız yatırımlarla sadece AvivaSA'nın beklentisini karşılamakla kalmayıp Türkiye'deki herkesin ihtiyacını karşılayabilecek bir servis sağlayıcıya dönüşme fırsatımız olacaktı. Neticede SabancıDx olarak yatırımımızı yaptık. AvivaSA ile sözleşmemiz kapasite bazlı, aylık kullandığı kadar ödeyeceği bir hizmet modeliydi. Biz aslında özel bulut kullanımını o zaman adresledik."

"AvivaSA etkisi SabancıDx ekibini ikiye katladı"

SabancıDx, AvivaSA özelinde operasyonlarını genişletmek için yaklaşık 3 milyon dolarlık yatırıma imza atarken, AvivaSA ölçebildiğini yönetebilir hale geldi. Bunun çok ciddi bir yatırım olduğunu vurgulayan Kor, "2019 Temmuz ayında kontratımızı yenileyerek ikinci üç yıllık anlaşmamızı yaptık. Bu proje, teknolojik altyapısıyla birlikte çok ciddi ve büyük bir proje. Bunun için İstanbul Levent'te bir veri merkezi oluşturduk. Olağanüstü durum merkezini Ankara'ya taşıdık. Şu an AvivaSA'nın 1500'e yakın kullanıcısı hem kendi iş uygulamaları desteği için hem de vermiş olduğumuz hizmetler için bizim servis masamızı arıyor. Son kullanıcı desteğini tamamen biz veriyoruz. Ayda ortalama 5 bin – 5 bin 500 çağrı alıyoruz. 2013 sonunda ekibimizde 31 kişi vardı. AvivaSA ile birlikte bu sayı 60'a ulaştı. AvivaSA etkisi ekibimizi ikiye katladı" diyor.

Yatırımlar sadece teknoloji altyapısıyla da sınırlı kalmamış. AvivaSA'nın ihtiyaçları gereği servis yönetimi standartları çerçevesinde de ciddi yatırımlar yapılmış.
"Biz ISO 20000 ITIL altyapısı kurup bize gelen tüm taleplerin açılmasından kapanmasına kadar geçen süreci kayıt altına alarak raporlayacak BT servis altyapılarını da düzenledik.

"Biz AvivaSA'ya bu sektörde büyümek istediğimizi söyledik. AvivaSA 'biz sigorta şirketiyiz, 29 şubemiz, 1500 kullanıcımız var, sürekli mevzuatımız değişir, bizim isteklerimize nasıl cevap vereceksiniz' deyince biz de onlara kendimizi anlattık. Onlar da bizi destekledilerler, günün sonunda her iki taraf kazandı. Dahası, sektör kazandı."

Sadece ISO 20000 değil, ISO 27001 ve ISO 23000 iş süreçleri standartlarına da uyumlu hale getirdik. Projenin başlangıcında AvivaSA beklentisini garanti altına alabilmek için ilk başta Accenture, sonra Microsoft'tan danışmanlık alıp bilgi birikimini zenginleştirdi. Sonra biz devreye girdik, uyum konusunda çıkacak eksiklikleri giderebileceğimizi taahhüt ettik. Proje süresince E&Y ile çalışarak eksikleri takip edip giderdik" diyor Kor.

"Günün sonunda herkes kazandı, sektör kazandı"

Tevfik Kor, AvivaSA'nın arayışıyla SabancıDx'in büyüme isteğinin bir araya gelmesinin her iki taraf için büyük şans olduğunu söylüyor:

Tevfik Kor, sürecin geçiş aşamasını ise şöyle anlatıyor: "Biz bu işi yaparken altyapıyı komple değiştirdik. Geçiş ve dönüşüm olarak iki aşamamız oldu. Geçiş aşamasında sistemler IBM'de çalışmaya devam ederken tüm altyapıyı kendi veri merkezimize taşıdık. Levent'te Yapı Kredi Plaza ile aramıza fiber kablo çektik. İki veri merkezini tek bir veri merkezi gibi çalıştırabilecek duruma geldiğimizde işimiz çok daha kolay oldu. O dönem AvivaSA sigortacılık uygulamalarını tekrar yazıyordu, gitmek istedikleri yeni bir yön vardı. Biz onlara yeni uygulama mimarisine uygun bir altyapı tasarladık. Ekibimiz gerekli yönlendirmeleri ve önerileri yaptı. Ona uygun altyapıyı veri merkezinde kurduk. Devam edecek sistemler için de bir altyapı kurduk.

Fiber bağlantının bize verdiği imkanla 8-10 kere test ettik. Altyapının eski bir teknolojiden yeni teknolojiye geçirilmesi, güncel teknolojinin kullanılması ve orada yaptığımız optimizasyonla AvivaSA'ya çağ atlattık. Bu sadece geçiş aşamasıydı. Ardından 8-10 tane dönüşüm projesi yaptık. Bu projeler 2 yıl devam etti, aradan 5 yıl geçmesine rağmen hala devam edenler var. Tüm Active Directory altyapısı değişti ve altyapı Exchange'e geçti. Desteği kalkmış işletim sistemleri güncellendi, veri tabanları yeni sürümlerine yükseltildi. Devamında sunucu işletim sistemlerini 2-3 defa yeniden güncelledik.

AvivaSA veri tabanında Oracle'a geçiyorum dedi, Oracle'a geçtik. Birlikte onlara özel bulut altyapısı oluşturduk. Geçen yıl ekibimiz 30'a yakın eğitim alıp 30 farklı açık kaynak yazılımını yönetebilir hale geldi. AvivaSA her yıl düzenli olarak nereye gitmek istediğini bizimle paylaşır. Biz de girişim ve eğitim planlarımızı ona göre yaparız."

"Teknolojik altyapının yenilenmesi, süreçleri aksatmadan gerçekleşiyor"

Tevfik Kor, 5 yıldır devam eden ve 3 yıllık anlaşması yenilenen bu süreçte AvivaSA'nın ihtiyaçlarının arttığına da değiniyor: "Sunucu sayıları 270'lerden 500'lere geldi. Bu ikiye katlanma anlamına geliyor. Veri büyüklüğü de durmadan artıyor. Biz de durmuyoruz. İlk zamanlar farklı bir yedekleme altyapısı kullanıyorduk, risk tabanlı yedekleme teknolojisine geçtik. Şu an kullandıkları teknolojinin 10-20 katı daha fazla performans verimi elde edebilecekleri bir altyapıya geçiyoruz ve bunu süreçleri aksatmadan yerine getiriyoruz."

Tevfik Kor'un ifadesiyle tüm bunların AvivaSA tarafındaki yansımaları gayet olumlu: "Şu anda gelinen noktada AvivaSA'nın çok esnek ve hızlı bir servisi var. Bizde bir sunucu talebi olduğunda saatler mertebesinde servis projelendirilir. Bu geçmişte haftalar seviyesindeydi. Müşteriyle yakın çalıştığımız için oradan gelen taleplere çok hızlı geri dönüş sağlıyoruz ve servis odaklı yaklaşıyoruz. Her hafta yaptığımız operasyon ve aylık hizmet toplantılarına genel müdürümüz de katılıyor. O ayın süreçleri, hedefleri ve varsa eksiklikleri anlık takip edilerek hızla gereği yapılıyor.

En temel farkımız çeviklik. Biz onlara çeviklik kazandırdık. Bir şeye ihtiyaçları olduğunda ulaşım problemleri yok, servis erişim problemleri yok. Tabii ki profesyonel işletmelerde bürokrasi olması gerekir, ama bürokrasi müşterinin işini geciktirmeyecek nitelikte olmalı. Dışarıdaki algıya göre grup içi şirket olduğumuz için

"3 YILLIK PLANDA OTOMASYONU GÜÇLENDİRMEK ÖN PLANDA"

Müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda teknoloji ve altyapının da evrilmesi gerektiği görüşünde olan Kor, "Biz artık dakikalar, saatler mertebesinde konuşuyoruz" diyor.

"Bunun için bir çevik dönüşüm sürecine girdik. Altyapı tarafında orta vadede veri merkezine yatırım yapmaya devam edeceğiz ama bulut sağlayıcılarla da iş ortaklığı yapmazsak olmaz. Biz bunu Amazon'la başlattık, Azure ile devam ediyoruz. İki veri merkezimizi bulut sağlayıcısına entegre ettik. Şu anda bizim kendi müşterimiz ana sistemlerindeki veri merkezlerinde çalışırken, Amazon'dan bir altyapıyı entegre hizmet olarak bizden alabilecek durumda. Bir nevi broker rolü üstleniyoruz, hibrit bulut da diyebilirsiniz. Müşteriye tek bir servis arayüzü sunup müşteri dilerse bizim veri merkezimizde dilerse herhangi bir bulut hizmet sağlayıcıdan servis alacak duruma gelecek. Ama bu sistemleri ayrı ayrı tek başına çalıştırmıyoruz, entegre çalışması gerekiyor. Müşterinin de bunu tek başına yönetmesini bekleyemeyiz. 'Azure'u ben yöneteyim, veri merkezini sen yönet' doğru bir yaklaşım değil. İş ortaklarımızı da entegre edecek şekilde servis sağlayıcılarla iş ortakları tarafını birleştiriyoruz, geliştiriyoruz. Günlük rutinlerimizi ve manuel süreçleri üç yıl içinde robotlar, yapay zekâ, makine öğrenme teknolojileriyle yapmayı hedefliyoruz. Bu konuda bir proje başlattık, 20 ila 30 iş biriminin otomasyonu için çalışıyoruz. Orta vadede arkadaşların yetkinliklerini daha katma değerli işlerde kullanmak gibi bir hedefimiz var. Bunların yanı sıra, güvenlik konusu da oldukça önemli. Müşterilerin en klasik soruları: 'Sistemlerimiz güvende mi?', 'Uyumları yapıldı mı?'. Bunun için ciddi altyapı yatırımları yapıyoruz. Bu yönde yeni servisler geliştirmeye çalışıyoruz. Aynı zamanda start-up'larla iş ortaklıkları konusunu değerlendiriyoruz.

Güvenlik teknolojisi üreten start-up'larla iş ortaklığı yapıp gerekiyorsa onlara yatırım yapmayı ve beraber yeni ürün, yeni servis geliştirmeyi planlıyoruz. SabancıDx olarak, çok kısa zaman önce açılışını gerçekleştirdiğimiz SabancıDx Dijital Kampüs'te, tüm bu yeniliklere olanak sağlayacak yapımızla, hem Sabancı Topluluğu Şirketleri, hem Türkiye, hem de küresel şirketler için güvenilir bir servis sağlayıcı olmayı amaçlıyoruz.

süreçlerin hızlı ilerlediği düşünülebilir ama bizim grup dışında da aynı şekilde hizmet verdiğimiz müşterilerimiz bulunuyor. Müşteriden talep geldiğinde 'kontrat kapsamımız içinde mi' diye bakmıyoruz. Değilse, onay süreçleri ve yeni sözleşme imzalanmasıyla aradan bir ay geçeceğini biliyoruz. Müşteri bir kampanya çıkacakken onları bir hafta bekletmek şu dönemde mümkün değil, böyle bir zaman yok. Yeri geldiğinde bunu saatler içinde karşılayıp dönüyoruz. Bu müşteri ve çözüm odaklı yaklaşımımız, onları inanılmaz derece rahatlattı, güven verdi."

"Biz büyüdükçe bundan herkes fayda sağlar"

Tevfik Kor, AvivaSA projesine başladıklarında bunu kendi içlerinde 'eve dönüş projesi' diye isimlendirdiklerini belirtiyor:

"AvivaSA'nın deneyimi sayesinde ilk olarak CarrefourSA geldi, hemen sonra ise Aksigorta ve TemSA. Banka, EnerjiSA ve AkçanSA hariç tüm grup şu anda bizden servis alıyor. Biz Sabancı Topluluğuna bu hizmetleri verip geri dönüş alıyorsak, diğer şirketler de çok rahat gelir. Bizim odağımız bu oldu, 2018'e kadar öncelikle dışarıdaki çocukları içeri alma derdindeydik.

En son Aksigorta'yı taşıdık. O da çok ciddi ve çok büyük bir projeydi. Bu arada yönetim değişti ve ismimiz değişti. Tüm süreçlerimizi, vizyon ve hedeflerimizi yeniden tanımladık. 2020 ve daha sonrası için sahip olduğumuz yetkinlikleri grup dışına da taşımayı hedefliyoruz. İlk zamanlarda, çimento sektörü bizim tek müşterimizdi ve bütün ilgimiz oradaydı.

AvivaSA ile yapılan çalışma gibi etki alanımız artarken eski müşterilerimiz gösterilen ilgi ve alakadan da hiçbir şekilde taviz vermedik. Bunu da ekibimizi 30 kişiden 60'a çıkararak, işinin uzmanı olan arkadaşları ekibimize dahil ederek ve altyapımızı büyüterek yaptık. Bu ölçek ekonomisiyle alakalı bir mesele, biz ne kadar büyürsek sağladığımız büyüklükten herkes o kadar yararlanacak."

ePrint Genel Müdürü
M. Pamir Aydınoğlu

ePrint Cihaz Yenilemekten Çok Daha Fazlasını Sunuyor

AvivaSA'nın elinde 5 yılı aşkın zamandır bulunan eski çözüm firmasına ait ekipmanlar, yani baskı cihazları, fotokopi ve tarama cihazlarının değişikliği için taraflar 2019 Mart'ında çalışmalara başladı. Mart ayında yatırım için verilen onayı izleyen 10 gün içinde de ePrint, tüm AvivaSA'da 55 cihazın Genel Müdürlük'te ve bölgeler bazında konumlandırma ve kurulumunu tamamladı.

Dokümantasyon projelerinde HP'nin Türkiye'deki en büyük iş ortaklarından biri olan Artı&Artı bünyesinde faaliyetlerini yürüten ePrint, baskı çözümlerinde cihaz, uygulama, süreç yönetimi gibi başlıklarda önde gelen sektörlerde kapsamlı projelere imza atıyor. HP'nin bu başlıklarda da öne çıkan küresel yetkinliğini AvivaSA Emeklilik ve Hayat bünyesinde baskı cihazı ve optimizasyon projesi ile hayata geçiren ePrint, önemli kurumsal değişimler ve süreç yönetimi avantajlarını müşterilerine sunuyor.

ePrint'in Sabancı Grubu ve grup bünyesindeki şirketlerle yıllar boyu yürüttüğü kapsamlı ve verimli çalışmalar HP çözümleri ile böylece AvivaSA bünyesinde de yerini buldu.

Üçüncü Fazın Önemi Giderek Artıyor

"Eskiden 'fotokopi makinesi' derken, bugün 'baskı çözümü' diyoruz" vurgusunu yapan ePrint Genel Müdürü M. Pamir Aydınoğlu, baskı sektöründe kurumsal gelişim sürecine bakışlarını üç ana fazda tanımlıyor. "Birinci faz altyapı optimizasyonu. Bu kapsamda, her yerde dağınık vaziyette bulunan baskı cihazları ve fotokopi makinelerinin hepsi HP teknolojisi sayesinde belirli yerlerde buluşturuluyor ve tüm yapıyı bilinçli biçimde konsolide etmek mümkün oluyor" diyor Aydınoğlu. Türkiye'nin iş dünyasında yüzde 60'lık kesimin birinci fazı geçtiğini, ama KOBİ'lere ilerledikçe hala alınması gereken yol olduğunu hatırlatan Aydınoğlu, bunu şöyle detaylandırıyor: "İkinci faz ortam yönetimi. Eskiden fotokopi makineleri sadece fotokopi çekerdi. Ama HP yazıcıları, bu mimariye tarayıcıyı ve ethernet kartını da dahil ederek 'fotokopi makineleri akıllı olacak' felsefesinin mimari oldu. Böylece bu kapsamlı sistemi yönetme ihtiyacı da ortaya çıktı. ePrint olarak amacımız; sadece bir bankanın yüzlerce şubesini yönetmek değil, HP mimarisinin sunduğu imkanlar sayesinde kişi bazına kadar inerek yetkilendirme ve izin mekanizmalarını yönetmek. Bu da kurumsal bazda yetkilendirmeyi doğru

yapabilmek anlamına geliyor. Üçüncü faz ise akış entegrasyonu. Şirkete gelen belgeleri bir doküman yönetim sistemi içine entegre edip, tüm kurumsal süreçleri yönetmeye başladıktan sonra, belli bir zaman içinde HP'nin inovasyon gündemi paralelinde IoT ve AI de bu yapıda yerini alacak. AvivaSA ile altyapı optimizasyonu ve ortam yönetimi, bununla beraber güvenlik fazlarını hayata geçirdik. Tüm bu entegrasyonu sağlıklı ve verimli biçimde sağlamak da üçüncü fazı oluşturuyor. Belirttiğim üzere, iş dünyasının yüzde 60'ı ilk fazı geçti. Şirketlerin yüzde 25'i kişisel ölçümleme yapabildiği ikinci fazda konumlanırken, sadece yüzde 6-7'lik kesim tüm bu yapıyı iş akışlarına entegre etmiş durumda. Ancak, üçüncü fazın önemi de giderek artıyor. Çünkü operasyonel maliyet yükünü azaltırken, iş süreçlerini daha doğru ve izlenebilir biçimde hızlandırıyorsunuz. Bunun bir örneği olarak bankalar; tarayıcı yatırımları ile şubelerinde kredilendirmeden evrak kontrolüne birçok faydayı hızlı ve pratik biçimde elde ediyor, onaylar da HP donanım ve uygulama mimarisi sayesinde elektronik olarak işliyor."

Kapsamlı Çözüm Mimarisi

2019 yılı, Artı&Artı danışmanlık desteği ile HP baskı cihaz ve çözümlerinin AvivaSA bünyesinde konumlandırıldığı bir yıl oldu. Altyapı optimizasyonu fazını yıllar önce tamamlayan AvivaSA'da ortam yönetimi ve güvenlik fazını konumlandıran ePrint, böylece kartlarla yönetim, kişi bazında tanımlama ve yetkilendirmeler sonrası, son olarak bir 'cluster' yapısının da kurulumunu tamamladı. Tüm bu fazlarda HP'nin birçok farklı ve yetkin çözümü olduğuna işaret eden M. Pamir Aydınoğlu, şunları söylüyor: "Bu alanda HP'nin kapsamlı bir ekosistemi var. Hem kullanıcı hem cihaz yönetiminin yanında, cluster yönetimi için MyQ doküman çözümü işliyor. İhtiyaca göre modellenebilen bu yapı ile HP cihazlarının üstünlüğü buluşuyor. Bu konuda önemli olan ise şirketlerin bizzat kendi kurumsal ihtiyaç ve gerekliliklerini bilmeleri. AvivaSA özelinde ikinci fazı başarıyla tamamlamamız sonrası üçüncü faz, yani akış entegrasyonu için de görüşmelerimize başlayacağız. AvivaSA halen mobilite odaklı verimli ve başarılı yatırımlara imza atıyor. Baskı yönetimi başlığında akış entegrasyonu için de stratejilerini belirlemeleri bizim için önem taşıyor. Bir önceki kurumsal baskı cihazı ekosisteminin ömrünü tamamlaması sonrası bu yatırımı hayata geçirdik. ePrint olarak görüyoruz ki, AvivaSA yönetimi de bu yatırımın önemini ve sürecin değerini benimsiyor. Dijital dönemin felsefesi olan "Ölçemediğinizi yönetemezsiniz" söylemi AvivaSA'da benimseniyor, yatırımlara da rehber oluyor. Ölçülebilen sistemlerin konumlandırılması sonrası, bu yeni sistemlerle kişi bazına inebilmek ve alışkanlıkları anlayarak her şeyi ölçme yetkinliğine sahip olmak, yatırımın geri dönüşünü de fayda bazında ölçülebilir hale getirecek."

Güvenliğe Uçtan Uca Bakış

HP'nin Security Manager yazılımı, bütünleşik bir güvenliği beraberinde getiriyor. Örneğin; HP Security Manager, sisteme tanıtılan her bir baskı cihazının, kurumsal güvenlik vizyonu ve HP Security Manager'ın 300'e yakın kriteri paralelinde tek bir komutla dağıtılıp konumlandırılabilmesini sağlıyor.

AvivaSA özelinde de merkezden bölgelere uzanan tüm yapıda da HP'nin yetkin ve kapsamlı güvenlik stratejisi ile tüm paydaşlar aynı güvenlik seviyesinde buluşturuldu. Security Manager, söz konusu kriterlere uymayan bir durumu bir cihazda tespit etmesi halinde alarm veriyor, raporlamada da zaman ve değişimi yapmaya çalışan kişi hakkında bilgilendirme yapıyor. "Böylece internet bağlantısı ve genel kullanım riskleri karşısında, cihazda bir hacker varsa bilginiz oluyor" diyor Aydınoğlu "HP güvenliğe üç boyutta bakıyor. Önce cihaz, ardından üzerindeki yazılım, üçüncü olarak da çıktı güvenli olacak. Örneğin; bir İK raporunun çıktısını şirkette farklı birimden biri alıyorsa, bu durumda güvenlik yok demektir. İnsan farkındalığı bu yönüyle önemli. HP de donanım ve yazılımlarıyla bunu sağlamaya ve sürekli geliştirmeye odaklanıyor. İşte AvivaSA'da bu noktada önemli ve görünür faydalar elde ettik. Örneğin; cihazlar güvenli, çünkü portlara dışardan bir şey bağlanamıyor. Makinenin diskleri tamamen şifrelenmiş durumda ve diskleri silemiyorsunuz. HP baskı cihazı üstünde 'intrusion detection', yani 'saldırı tespit yazılımı' var. HP'nin bu yetkin sistemi, dışardan gelebilecek riskleri otomatik olarak engelleyebilecek bir sistem. Bunun yanında, 'white listing' özelliğiyle cihazla bağlantısının yapılmasını kabul edeceğiniz tüm uygulamaları listeleyebiliyorsunuz. Yani, güvenlik adına da 360 derecelik bir kapsam söz konusu. Olası bir saldırı halinde, saldırı tespit mekanizması sayesinde BIOS'tan geri dönüş olabiliyor. Sonuçta; Artı&Artı ve ePrint olarak sahada toplam 22 bini aşkın makinemiz, bunlardan aylık bazda yaklaşık 45-50 milyon baskımız var. HP donanımları ve uygulamaları ile kullanıcılar için bütünsel verim sağlayan bu yapı, bizim için de önemli bir değer ve güç anlamını taşıyor. Tüm sektörlerde tercih edilmemizi de yetkinlik mümkün kılıyor."

HİZMET OLARAK SUNUM FELSEFESİ ÖN PLANDA

"ePrint olarak, 2005'ten beri DaaS, yani 'device as a service' hizmeti sunuyoruz" diyor Aydınoğlu. "Bu yönümüzle bugün SaaS ve DaaS konularında sektördeki en yetkin firmalardan biriyiz. Sonuçta hem Artı&Artı hem ePrint olarak felsefemiz, birçok başlıkta 'as a service' modelini geliştirmek. GOSB Teknopark'ta çalışmalar yürüten yazılım firmamız ArtıSoft aracılığıyla da birçok farklı yazılım geliştiriyoruz. Servis grubumuz aynı zamanda Türkiye'deki en büyük servis gruplarından biri. Hem ArtıSoft'un oluşturduğu yazılımlarla hem destek hizmetleri ile destek sağlarken, help desk yazılımlarımız da var. Bunların üstünde rotamız ise şirketlerin varlıklarının kontrolü olacak. Bu kontrol, sanılanın aksine, geleneksel envanter veya demirbaş yönetiminden çok daha fazlası. Çünkü bu yapıda biz, envanteri alıp kişi bazlı, yani kişi bazında sahip olunan cihazlar ve bunların içindeki yazılımlar nezdinde ve kişi bazında takip ediyoruz. Kişi bazında bu cihaz, yazılım ve uygulama ekosistemini takip etme imkanı geleneksel yapıdan çok daha doğru ve güncel bir envanter bilgisine ve içeriğine sahip olmak demek."

IBM Türkiye Finansal Hizmetler Ülke Lideri
Aydın Gülçur

AvivaSA'da Dijitalleşme Adımlarına IBM Türk'ten Kesintisiz Destek

IBM, 2007'de kurulduğu ilk günden beri AvivaSA'nın dijital dönüşüm yolculuğuna eşlik ederek, sürekliliği olan, verimli bir işbirliğine imza atıyor. Bu işbirliğini, "Bugüne kadar, AvivaSA için bir çözüm sağlayıcıdan öte, kendimizi stratejik bir iş ortağı olarak konumlandırdık" yorumu ile destekleyen IBM Türkiye Finansal Hizmetler Satış Lideri Aydın Gülçur, ikili işbirliğini ve sağladığı faydaları şöyle anlatıyor:

IBM Türk'ün AvivaSA için bugüne kadar gerçekleştirdiği projeler; altyapıdan üst yapıya kadar her katmandaki donanım ve yazılım ihtiyaçlarını karşılayan geniş bir zeminde yer alıyor.

"Bu bakış açısıyla, AvivaSA'nın dijital sigortacılık merkezli iş akışlarının ortaya konması, iş sürekliliği sağlayan altyapı, yazılım ve güvenlik çözümleri ihtiyaçlarının karşılanması konularında, sahip olduğumuz geniş yelpazedeki çözümlerimiz ve bilgi birikimimizle, AvivaSA'nın hep yanında yer alıyoruz. IBM'in Türkiye'de 80 yılı aşan bir tecrübesi var. Bunu küresel arenadaki yüz yılı aşkın deneyimimizle birleştirerek, müşterilerimizin işlerini bir adım öteye

taşımalarına destek olmak, dijital dönüşümlerine katkı sağlamak bizim öncelikli hedefimiz. Yani, IBM'in stratejisinin odağında 'müşterilerinin ihtiyaçları' yer alıyor. Biz de buradan aldığımız güçle, sigortacılık sektörümüzün değerli temsilcilerinden AvivaSA için bugüne kadar birçok proje gerçekleştirdik ve birlikte çalışmaya da devam ediyoruz."

Uçtan uca işbirliği ön planda

IBM Türk'ün AvivaSA için bugüne kadar gerçekleştirdiği projeler; altyapıdan üst yapıya kadar her katmandaki donanım ve yazılım ihtiyaçlarını karşılayan geniş bir zeminde yer alıyor. AvivaSA'nın müşteri odaklı bakış açısı ile müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına yönelik ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde de IBM çözümlerinin yer aldığına dikkat çeken Aydın Gülçur, işbirliğinin kapsamını şöyle özetliyor:

"Çözümlerimiz aracılığıyla, pazarlama kampanyaları, ve müşteri kazanımına yönelik birçok projeyi birlikte gerçekleştirdik. BPM, ODM, Filenet gibi dijital iş otomasyonu çözümlerimizle AvivaSA'nın iş süreçlerinin sadeleştirilmesi ve iş sürekliliğinin sağlanmasında aktif rol oynuyoruz. İş analitiği ve raporlama, çeşitli güvenlik çözümleriyle de yine arka katmanda AvivaSA'nın müşterilerine sunduğu hizmet açısından bir değer oluşturmak için çalışıyoruz. Türkiye'nin sigortacılık sektörünün önde gelen kurumlarından biri olan AvivaSA, dijital sigortacılık alanında da önemli yatırımlar yapıyor. Bu yatırımların odağında AvivaSA'nın müşterilerine sunduğu hizmetleri çeşitlendirmek ve bir adım öteye taşımak var. Biz de AvivaSA'nın bu dönüşüm yolculuğuna IBM Garage metodolojilerini kullanarak eşlik etmekten gurur duyuyoruz. Bu çerçevede, AvivaSA'nın mobil uygulaması için gerekli olan kullanıcı deneyimine yönelik bütün yol haritalarını birlikte gerçekleştirdik. Ayrıca, IBM olarak şirket içindeki satış ve çağrı merkezi kanallarında da çözümlerimizle destek olduk."

IBM; 2020'nin yeni teknoloji yatırımlarının konuşulacağı önemli bir yıl olacağını öngörüyor. "Sigortacılık sektörü ise bu yatırımlar açısından öncü endüstriler arasında yer alıyor" yorumunu yapan Aydın Gülçur, kurumsal teknolojilere yönelik önemli bir eğilimin varlığına işaret ediyor. Küresel anlamda da bütün sektörlerde bir dönüşüm söz konusu. IBM olarak kendilerini bu yeni dönemde "Hibrit Bulut Platformu ve Kognitif Kurumsal Teknolojiler" şirketi olarak konumlandırdıklarını vurgulayan Aydın Gülçur, "Yapay zekanın ve hibrit bulut çözümlerinin geleceği şekillendirecek en önemli teknoloji yatırımları olacağını öngörüyoruz" yorumunu da yapıyor. Bu perspektifle, sahip oldukları bilgi birikimini ve çözümlerini endüstrilerin bulut ve yapay zeka yolculukları için sunmaktan gurur duyduklarını belirten Aydın Gülçur, ekliyor: "Bu bakış açısıyla, 2020 yılında da müşterilerimizin işlerine değer katma hedefindeyiz. Nitekim, veri ve yapay zeka konusundaki global bilgi birikimimizi de AvivaSA'ya sunmuş bulunmaktayız."

İş süreçlerine kesintisiz değer sunuluyor

IBM ve AvivaSA inovasyon, iş geliştirme ve projelendirme aşamalarında ortak çalışmalarını her alanda üst düzeyde sürdürüyor. Yıllara dayanan işbirliğinin sağladığı güçlü sinerji ile karşılıklı olarak birbirlerinden öğrendikleri değerli bir sürece dikkat çeken Aydın Gülçur, beklentilerini şu sözlerle paylaşıyor:

"IBM olarak sunduğumuz çözümler vasıtasıyla, AvivaSA'nın iş süreçlerine değer katmaya devam ederken, biz de elde ettiğimiz yeni deneyimlerle sahip olduğumuz bilgi birikimimizi daha da güçlendirmiş oluyoruz. AvivaSA kurulduğu ilk günden beri, küresel gelişmeleri yakından takip eden, gerçekleştirdiği teknoloji yatırımları ile sektörde örnek olan uygulamalara imza atan, sigortacılık sektörünün en önemli kurumlarından biri. Müşterisinin ihtiyacını ön plana alan ve hizmetlerini daha da geliştirmeyi hedefleyen AvivaSA ile on yılı aşkın süredir devam eden işbirliğimizin, bu yıl da artarak devam edeceğini öngörüyoruz.

Şu ana kadar bahsettiğimiz projeler ise bugüne kadar birlikte gerçekleştirdiklerimizin sadece birkaçı. Ancak, aynı zamanda IBM ile AvivaSA arasındaki güçlü iş birliğinin de en önemli göstergesini oluşturuyor."

JFORCE ile AvivaSA'da Süreçler; **Yaşayan ve Gelişen Birer Olguya Dönüşüyor**

JFORCE; IBM BPM ve Blueworks Live ile kurguladığı yeni süreç yönetim sistemiyle müşterilerin problemlerini hızlıca çözüp, müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırırken, yöneticilerin de süreçleri daha iyi takip edebilmesine ve performansı değerlendirmesine yardımcı oluyor.

AvivaSA, modernizasyon projesi kapsamında bu yıl çağrı merkezi operasyonlarını iyileştirme kararı aldı. Modernizasyonun hedefleri; müşterinin arama sebebi olan sorunun ilk aramada çözülmesi ve talep ettiği işlemin hemen yerine getirilmesi olarak belirlenmişti. AvivaSA Mobile & Service Development Unit Manager Ahmet Çağatay Tunalı, AvivaSA'da dijital dönüşüm kapsamında iş süreçlerinin en baştan değerlendirilmesi, süreçlerin yalın hale getirilmesi için çalışmalara başlandığına işaret ediyor. Bu kapsamda hem müşteri memnuniyetini hem de süreçlerin hızlı ve problemsiz olarak ilerlemesi hedeflendi. Süreçlerin tasarımı ve geliştirilmesi için farklı ürünler ile yapılan PoC sonucunda ise IBM Cloud Paks for Automation ürün ailesinin kullanımına karar verildi.

"Akabinde IBM ürün ailesine hakim ve AvivaSA gereksinimlerini kapsayacak şekilde iş ortağı arayışlarımız, BPM, CEP ve ODM ürünleri kapsamında bize destek veren JFORCE firması ile ilerlenmesi kararı ile sonlandırıldı" detayını paylaşan Çağatay Tunalı, "JFORCE ile 'yeni nesil çağrı merkezi' kapsamında süreçler çalışıldı ve bütün süreçler IBM Blueworks'e başarı ile aktarıldı" diyor. JFORCE Yazılım ve İş Geliştirme Direktörü Ümit Sile, "Amacımız; AvivaSA müşterilerine en hızlı çözümü sunabilecek bir süreç yönetimi tasarlamaktı. Bunun için yaklaşık 40 çağrı merkezi sürecini ilgili birimler ile detaylı bir şekilde ortaya koyarak işe başladık ve süreçlerde tüm adımları tek tek kayıt altına aldık. İş birimlerinin kendi süreçlerini detaylı olarak belirleyebildikleri, süreç analizi, süreç dokümantasyonu ve görselleştirilmesi için kullanılan IBM'in Blueworks Live ürününden de yardım aldık" bilgisini veriyor.

Müşteri Taleplerine Hızlı Dönüş, Zaman ve Maliyetten Tasarruf

"Bu iş iki kısımdan oluşuyor" diyor Sile. "İlk bölümü iş analizi ve dokümantasyonu, yani danışmanlık. İkinci kısım ise yazılım ve kod geliştirmeyi içeren çalışma. Tüm iş süreçlerinin iş birimleri arasındaki yolculuğunu detaylı biçimde haritalandırdık" bilgisini de ekleyen Sile, bunun hazır bir platform olduğunun altını çiziyor. "Bunun müşteri talepleri doğrultusunda uyarlamasını gerçekleştiriyoruz. Çağrı merkezi yazılımına, herhangi bir çekirdek sigortacılık ya da bankacılık yazılımına da servisler ile bağlanabiliyor. Uygulamalarınızın mevcut önyüzlerini kullanabiliyor veya arka tarafta sadece orkestra şefi olarak da kullanabiliyorsunuz" detayını paylaşıyor. Tüm bu çalışmaların buluştuğu nokta ise zaman ve maliyet tasarrufu. Sile, şu bilgileri paylaşıyor: "Bu sistemle stratejik kararlar daha yukarıdan, veriye bakılarak alınabilir hale geliyor. Müşterilerin problemlerini hızla çözüp, müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırıyorsunuz. Yöneticiler süreci iyi takip edebildiği için çalışanlarına daha objektif bir performans değerlendirmesi sunuyor. Her çalışan girip süreçleri okuyabiliyor, öğrenebiliyor, dokümantasyonu devamlı bir şekilde takip edebiliyor, istiyorsa buna yorum yapabiliyor veya iyileştirme talep edebiliyor. Artık süreçler rafta bir klasörün içerisinde değil, canlı ve yaşayan şeyler haline geliyor."

JFORCE İş Kuralları Otomasyonuyla
AvivaSA'da İşler Artık Çok Daha Hızlı

JFORCE'un IBM ürünlerini kullanarak AvivaSA için geliştirdiği İş Kuralları Otomasyonu projesi risk değerlendirme süresini kısaltarak, satışların artmasına doğrudan katkıda bulunuyor.

JFORCE, AvivaSA'nın hayat sigortası kategorisi altındaki ürünlerin risk değerlendirme süreçlerini otomatik hale getirmek üzere AvivaSA Sales Mobility - İş Kuralları Otomasyonu Projesi'ni hayata geçirdi. Müşterilerin beklentilerinin karşılanabilmesi için proje kapsamında hayat sigortası süreçleri yenilendi.

Bu proje hayata geçmeden önce AvivaSA'da risk değerlendirme ekiplerine dokümanlar kağıt üzerinde geliyor, incelemeler kağıt üzerinde yapılıyordu. Müşterilerin kriterlere uyumlu olup olmadıklarını anlamak için ise bunların tek tek kontrol edilmesi gerekiyordu. Teminatlar doğru mu? Sigortalının uyruğu, kötü alışkanlıkları, sağlık raporlarına göre alınacak kararlar, vücut kitle endeksi kontrolleri, dosyanın daha önce başka biri tarafından incelenip incelenmediği, önceki sonuçlar gibi parametrelerin hepsi tek tek yazılı formlar üzerinden değerlendiriliyordu. JFORCE ekipleri, elle yapılan bu işlemleri otomatik hale getirdi. Böylece hem iş gücünden tasarruf sağlandı hem de yapılan yanlış değerlendirmelerin önüne geçilmiş oldu. Gerçek zamanlı risk değerlendirmesi ile anında poliçe üretimi de gerçekleştirilebiliyor. Risk derecesi yüzünden ileri inceleme gerektiren başvurular ise otomatik olarak otorizasyon ekibine yönlendiriliyor.

Bir Haftalık İş Bir Dakikaya İndi

JFORCE Dijital İş Otomasyonu Takım Lideri Selimhan Ertuğrul, projenin AvivaSA'ya kazandırdıklarını ve bundan sonraki adımları şöyle özetliyor:

"Bir müşteri sizden poliçe yaptırmak istiyor ve siz ona günler sonra dönebiliyorsunuz. Bu kaybedilmiş bir müşteri demek. Artık satış temsilcileri, daha müşterinin yanındayken bu risk değerlendirmesinin sonucunu alarak, müşteri ihtiyaçlarını tam zamanında ve eksiksiz karşılayarak müşterilerine hizmet edebiliyor. İlerleyen dönemde diğer branşlar için de ayrı ayrı kurallar yazılacak. Bu kuralları kendilerinin yazabilmesi için biz de AvivaSA iş birimine bir platform sunmuş olduk.

Önemli bir diğer nokta olarak, risk değerlendirme sisteminde bir değişiklik ihtiyacı olduğunda IT ekiplerinden destek alınması gerekiyordu ve ufak bir değişiklik de haftalar alabiliyordu. Biz kuralları bir yönetim ekranına aldık. Böylece bir haftalık işi de bir dakikaya indirdik. Diğer taraftan, yazılım tarafında kaynak tasarrufu yapmış oluyoruz.

'OPERASYONEL VERİMLİLİĞİ ARTIRAN VE SÜRDÜRÜLEBİLİR YAŞAMI DA DESTEKLEYEN DOĞA DOSTU BİR PROJE'

AvivaSA'ya özgü olan ve müşterilere benzersiz bir deneyim sağlayan birçok özellik içeren Sales Mobility Projesi, sigortacılık sektörüne de yenilikçi bir yaklaşım getiriyor. AvivaSA Yazılım Geliştirme Bölüm Yöneticisi Özgür Armağan, şu bilgileri veriyor:

"JFORCE tarafından verilen destekle sigorta sektörünün öncülerinden biri haline gelen Sales Mobility Platformu; acente ve diğer kanallarımızın çok çeşitli finansal hizmetleri müşterilere güvenli bir şekilde sundukları 'Hepsi bir arada' platformudur. Biyometrik imza özelliklerine sahip Sales Mobility Platformu, sigorta sektörünün öncülerinden de biri. Aynı zamanda görüntü işleme teknolojilerini de kullanarak, belgeyi algılama ve içeriği kontrol etme gibi fonksiyonlar da içermekte. Sigortalama işlemi sırasında risk analizini gerçek zamanlı vermek için IBM'in Cloud Pak for Automation ürün ailesinde bulunan kural motoru ürünü olan IBM Operational Decision Manager (IBM ODM) çözümünü kullanıyoruz. Müşterinin hayat sigortası başvuru formu, imzası ve diğer bilgileri yine IBM FileNet Doküman Yönetim Sistemi'nde dijital olarak saklanıyor. Bu proje ile birlikte, süreç büyük ölçüde dijitalleşirken proje ekibi müşteri beklentilerini de yeniden değerlendirip, müşteriler için eşsiz bir deneyim hazırladılar. Bu da müşteri memnuniyet oranında ciddi bir artış sağladı.

Müşterilerimizin memnuniyetinin yanı sıra bu projede önem verdiğimiz diğer önemli konu da çevre kirliliğini engellemeye olan katkımız oldu. Bir örnek vermek gerekirse; 100 bin poliçe başvuru formu için 2.6 milyon sayfa (13 ton kağıt / 37 ağaç / 5.2 milyon litre su) harcanıyordu. Hayata geçirdiğimiz yatırım sayesinde ise her yıl bu rakamların kat ve kat fazlasını doğada bırakarak, sürdürülebilir yaşamı desteklemekten mutluluk duyuyoruz."

AvivaSA'nın Temel Sigortacılık Hizmetleri **Mirsis'in Desteğiyle Daha Güçlü**

AvivaSA, halihazırda temel sigortacılık uygulamalarıyla entegre edilmiş satış otomasyon sistemleri, müşteri hizmet uygulamaları, Oracle Financials, HR Bilişim İnsan Kaynakları Yönetim Uygulaması, bilgi yönetimi uygulamaları ve veri tabanı uygulamaları gibi pek çok çevresel sistem kullanıyor. Tüm bu sistemlerin yeni temel sigortacılık uygulamalarıyla entegrasyonunun sürdürülmesi ile performansının geliştirilmesine dair gerekli yazılım geliştirme süreçleri dahil her türlü bilgi teknolojileri hizmeti ise Mirsis tarafından gerçekleştiriliyor.

2012 yılından bu yana AvivaSA'nın temel sigortacılık hizmetlerini destekleyecek çözümlerin uygulanması ve performansının iyileştirilmesi konusunda hizmet veren Mirsis, bu işbirliğini uzun yıllar devam ettirmeye ve tecrübesini diğer sektörlere de aktarmaya kararlı.

Mirsis'in Uzmanlık Alanı Finans ve Sigortacılık

Çalışmalarında, birbiriyle bağlantılı finans ve sigortacılık sektörlerine odaklanan Mirsis'in sigorta sektörüne adım atması da AvivaSA ile olan işbirliğine dayanıyor. Mirsis ve AvivaSA işbirliği, 2012 yılında AvivaSA'nın kendi yazılım projeleri için dışarıdan destek almaya

karar vermesiyle başladı. Ardından yatırım süresince oluşacak AvivaSA taleplerini en hızlı şekilde karşılamak adına Mirsis müşteri ilişkileri birimi tarafından AvivaSA ile iletişime geçildi. İhtiyaçlar belirlendi ve bu amaçla bir ekip kurgulandı. Ekibin kurgusuna uygun olarak, ilgili destek birimleri de müşteri tarafında konumlandırıldı.

Devamında, farklı projelere destek olmak üzere düzenli olarak AvivaSA'dan gelen talepler, projeler ve stratejiler doğrultusunda müşteri ortamında destek verecek şekilde danışmanlar konumlandırılmaya devam edildi.

Mirsis, zaman içinde AvivaSA için stratejik önemi olan kilit projelerde uygulama geliştirme, proje yönetimi, iş analizi ve veri ambarı gibi konularda çalışmalarının kapsamını genişletti. Böylece 17 kişilik ekip desteğiyle başlayan işbirliği, günümüze dek kesintisiz devam etti.

AvivaSA İçin Zaman ve Maliyette Tasarruf Sağladı

Mirsis sektörde proje deneyimi yüksek, alanında uzman danışman profiliyle AvivaSA için zaman ve maliyet tasarrufu sağladı. Başarıyla sürdürülen çalışmalar zaman içinde uzun süreli bir işbirlikteliğine dönüştü. Bunun bir sonucu olarak, sözleşmelerin de kapsamı geliştirilerek yenilendi. Mirsis, AvivaSA ile stratejik ortaklığını bundan sonra da uzun süre devam ettirmeyi hedefliyor. 2019 yılı Mart ayında Yerinde Ar-Ge Merkezi belgesini alan Mirsis, bundan sonraki hedefini sektör bağımsız olarak teknolojiye yönelik çözümler üretmek ve bu çözümleri sigorta, finans ve diğer farklı sektörlere uygulayabilmek olarak tanımlıyor. Makine öğrenmesi, derin öğrenme, yapay zeka başlıkları altında chatbot, ses/görüntü işleme ve analizi, sanal gerçeklik, blockchain gibi güncel teknolojilere dayalı çözümlerin müşterilere sunulması da Mirsis'in önümüzdeki dönem hedefleri arasında.

OPTiiM Kurucusu ve CEO'su
Levent Özalp

OPTiiM'in Robotları AvivaSA'yı Daha Yükseğe Taşıyor

OPTiiM, 20'yi aşkın ülkeye ihracat yapan butik bir yazılım ve hizmet üreticisi. Kurulduğu 2011 yılından itibaren kendi ürünlerini geliştirmeye yatırım yapıyor. Son dönemde Dublin City University ile bir iş birliği anlaşması imzalayarak, yapay zeka tabanlı tahminleme algoritmaları geliştirdiler ve Türkiye'den 3 araştırmacıyı Dublin City University'nin araştırma ekibine dahil ettiler. Test Otomasyonu alanındaki yatırımlarını da çok benzer bir alan olan robotik süreç otomasyonuna taşıyarak bir otomasyon altyapısı kurguladılar ve bu altyapıyı Türkiye ve İngiltere'de aktif olarak pazara sundular. OPTiiM Kurucusu ve CEO'su Levent Özalp, "Özellikle son iki yıldır geliştirdiğimiz Portföy Planlama Otomasyonu yazılımımızla uluslararası arenada büyük markalarla çalışmaya başladık" diyor. "Eylül ayında İngiltere, Çekya, Slovakya ve Türkiye'de müşterilerimizi canlıya çıkararak aynı anda birçok coğrafyada ürünümüzün implementasyonunu yapabilmenin mutluluğunu yaşadık."

OPTiiM'in AvivaSA'yla yürüttüğü RPA projesi TechBot ile yıllık 2 milyon TL tutarında bir maliyet tasarrufu sağlandı. Daha önce 3. parti firmalardan paket olarak tedarik edilen hizmet eksiksiz karşılanırken, üstüne yüzde 85 oranında performans artışı yakalandı.

AvivaSA'ya Verilen Otomasyon Sözü

OPTiiM'in AvivaSA ile çalışması, bundan yaklaşık 3,5 yıl önce test süreçlerinin iyileştirilmesi ve daha verimli hale getirilmesine odaklanarak başladı. Özalp bu süreçle ilgili olarak şunları söylüyor: "AvivaSA'ya sözümüz, otomatik olarak yapılabilecek her şeyi otomatik hale getirmekti. Öncelikle ekibimizden 3 arkadaşımız AvivaSA ekibiyle birlikte çalışarak mevcut

işleyişi deneyimledi. TPINext ® metodolojisini kullanarak mevcut durumu raporlayıp, gelişim için 3'er aylık hedefler ile bir yol haritası çıkarttık. Tipik bir mevcut durumu anlama çalışmasında olduğu gibi soru sorarak durumu anlamak yerine deneyimleyerek mevcut durumu anlamak, çok daha gerçekçi bir tablo ortaya çıkardı. Yol haritamızda otomasyona yönelik ürünlerin adaptasyonundan, daha hızlı ve verimli işletilebilecek süreçlerin adaptasyonuna birçok zorlu alan olmasına rağmen, 3'er aylık sürelerde ortaya çıkan kazanımlar ile kurum içi paydaşlarımızın desteğini de alarak otomasyon ağırlıklı yeni bir yazılım test operasyon modeline geçtik. Bugün manuel testler, performans testleri, test otomasyonu ve RPA gibi alanlarda AvivaSA'nın değişebilen ihtiyaçlarına da hızlı şekilde adapte olabildiğimiz bir operasyon modelinde, yaklaşık 25 kişilik bir ekip ile hizmet veriyoruz."

"AvivaSA'nın inovasyona olan tutkusu bize dünyanın en iyi RPA çözümlerine meydan okuma şansı tanıdı. Bunda OPTiiM ve AvivaSA BT ekibinin tek bir ekip olarak çalışabilmeyi başarması da önemli bir faktör. AvivaSA BT ekibi yeniliğe ve öğrenmeye açık bir ekip. Yer aldığımız projelerde AvivaSA BT ekibinin çözüme odaklı yaklaşımı ile teknik ve iş süreçleri bakımından bize değer katan işler gerçekleştirdik."

Bu süreçte önceleri test odaklı başlayan AvivaSA çalışmaları OPTiiM ekibinin otomasyon alanındaki başarısıyla robotik süreç otomasyonu (RPA) alanına da taşındı. Özalp, "RPA çözümlerimizle AvivaSA'nın günlük operasyonlarında yoğun olarak yer alan rutin iş ve işlemlerin hızlı ve hatasız olarak yerine getirilmesini sağlıyoruz. Bu sayede, operasyonel giderlerde azalma sağlanırken diğer yandan işlerin eksik veya yanlış yapılması durumunda karşı karşıya kalınabilecek hukuki ve maddi riskler elimine ediliyor. Şu an geldiğimiz noktada, AvivaSA'da 14 farklı iş sürecinde RPA çözümümüz kullanılırken, 750'den fazla senaryo ise test otomasyonu kapsamında yer alıyor" diyor.

AvivaSA'nın İnovasyon Tutkusuyla Dünya Devlerine Meydan Okuyorlar

OPTiiM, RPA çözümünü ilk olarak AvivaSA 'da kurguladı. Özalp, AvivaSA'da öncelikle uzun bir kavram kanıtlama çalışması yapıp, AvivaSA'nın o dönem kullandığı üründen çok daha hızlı ve kararlı bir platformu, açık kaynak kodlu yazılımlar ve kendi geliştirdikleri bileşenlerle birleştirdiklerini söylüyor. "Ortaya terzi işi bir RPA çözümü çıkardık" diyor Özalp. Sonuçlar da bir hayli parlak. OPTiiM'in AvivaSA'yla yürüttüğü RPA projesi TechBot ile yıllık 2 milyon TL tutarında bir maliyet tasarrufu sağlanmış. Daha önce 3. parti firmalardan paket olarak tedarik edilen hizmet eksiksiz karşılanırken, üstüne yüzde 85 oranında performans artışı yakalanmış. Özalp, otomasyon maliyetinin düşmesi ve işlem hızının artması sayesinde daha yaygın bir robot kullanımı kararı alan AvivaSA'da ciddi bir kaynak tasarrufu sağlandığına dikkat çekiyor. "Kurulan yapı sayesinde AvivaSA içerisinde operasyondan İK'ya kadar birçok iş birimi hızla artan oranda iş süreçlerinde robotlarımızı kullanıyor" diyor Özalp. "AvivaSA'nın çağa ayak uydurma becerisine sahip olması kendi içinde sağlam bir kurumsal yapı ortaya çıkarıyor. Bu yapı içerisinde gerçekleştirilen projeler de geleceğe dönük olmak ve aynı zamanda regülatörlerin beklentilerini karşılamak durumunda. Gerek manuel test ve test otomasyon hizmetlerimizle gerekse de RPA hizmetimizle, AvivaSA'nın ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetleri sağlamayı hedefliyoruz. AvivaSA'da karşılaştığımız yasal ve operasyonel kısıtlar iş ihtiyaçlarına uygun çözümler üretmemize ön ayak oluyor."

OPTiiM'İN YURT DIŞINDA BÜYÜME HEDEFİ HIZ KESMİYOR

OPTiiM geçtiğimiz 2 yılda İrlanda, İngiltere ve Suudi Arabistan ofisleriyle yurtdışında organik bir büyümeye imza attı. 2019 yılında da tarihinin ilk şirket satın almasını gerçekleştirerek, Çekya ve Hindistan'da ofisleri olan Consio'yu bünyesine katıyor. Şu an Consio'nun Asya Pasifik pazarı bilgi ve yeteneklerini kullanarak Japonya ofisini faaliyete geçiriyor. Özalp, "2020 yılında özellikle Hindistan ve Avustralya pazarına girmeyi; Amerika, İngiltere, Çekya ve Japonya'da da müşteri portföyümüzü büyütmeyi hedefliyoruz. Satın alma ile bünyemize katılacak Çekya ve Hindistan operasyonlarımızı da hem yazılım geliştirme hem de yazılım odaklı hizmetler alanlarında büyütmeyi hedefliyoruz" diyor.

AVIVASA
Emeklilik ve Hayat

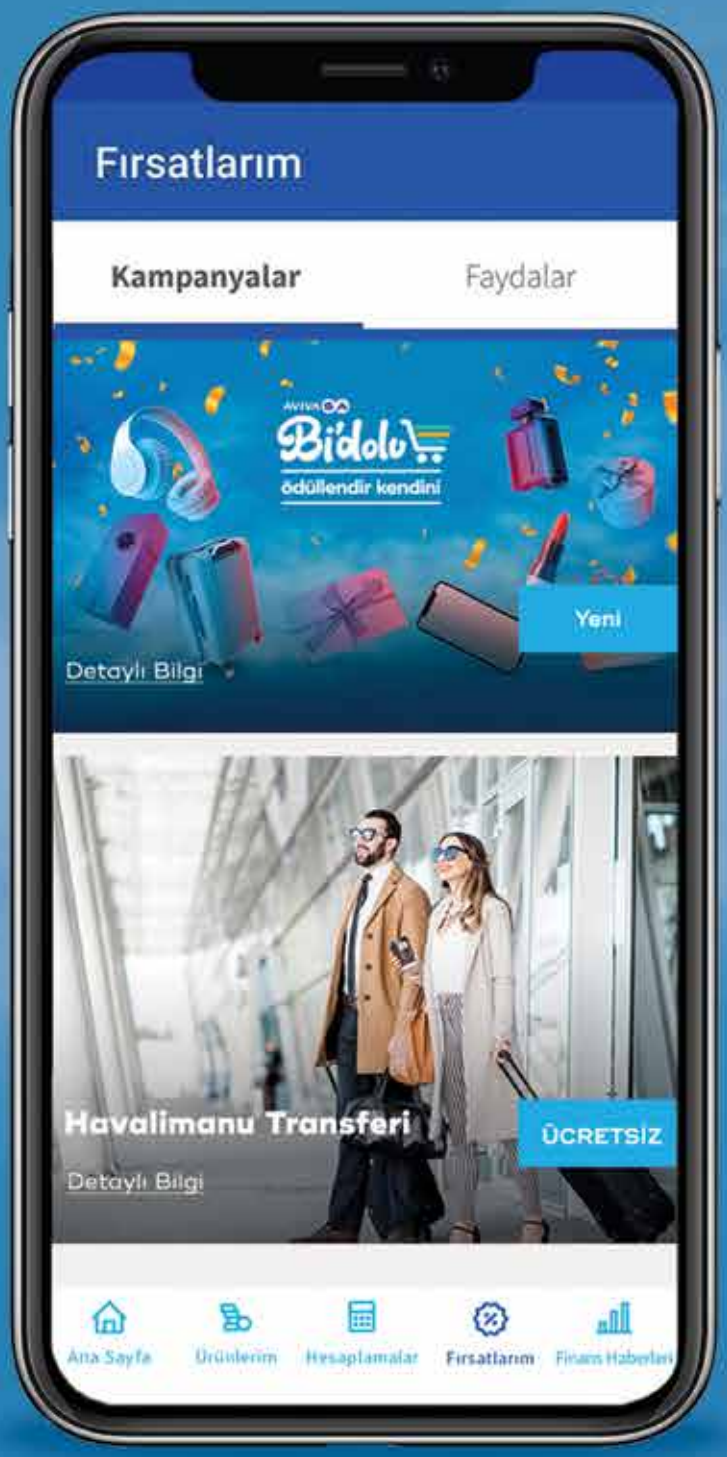
Bi'dolu Ayrıcalığa AvivaSA Mobil'den Ulaşın!

Bi'dolu ayrıcalıklarını **AvivaSA Mobil**'in **Fırsatlarım** ekranından incelemek için **App Store** ve **Google Play** üzerinden mobil uygulamamızı indirebilirsiniz.

DOWNLOAD ON THE App Store

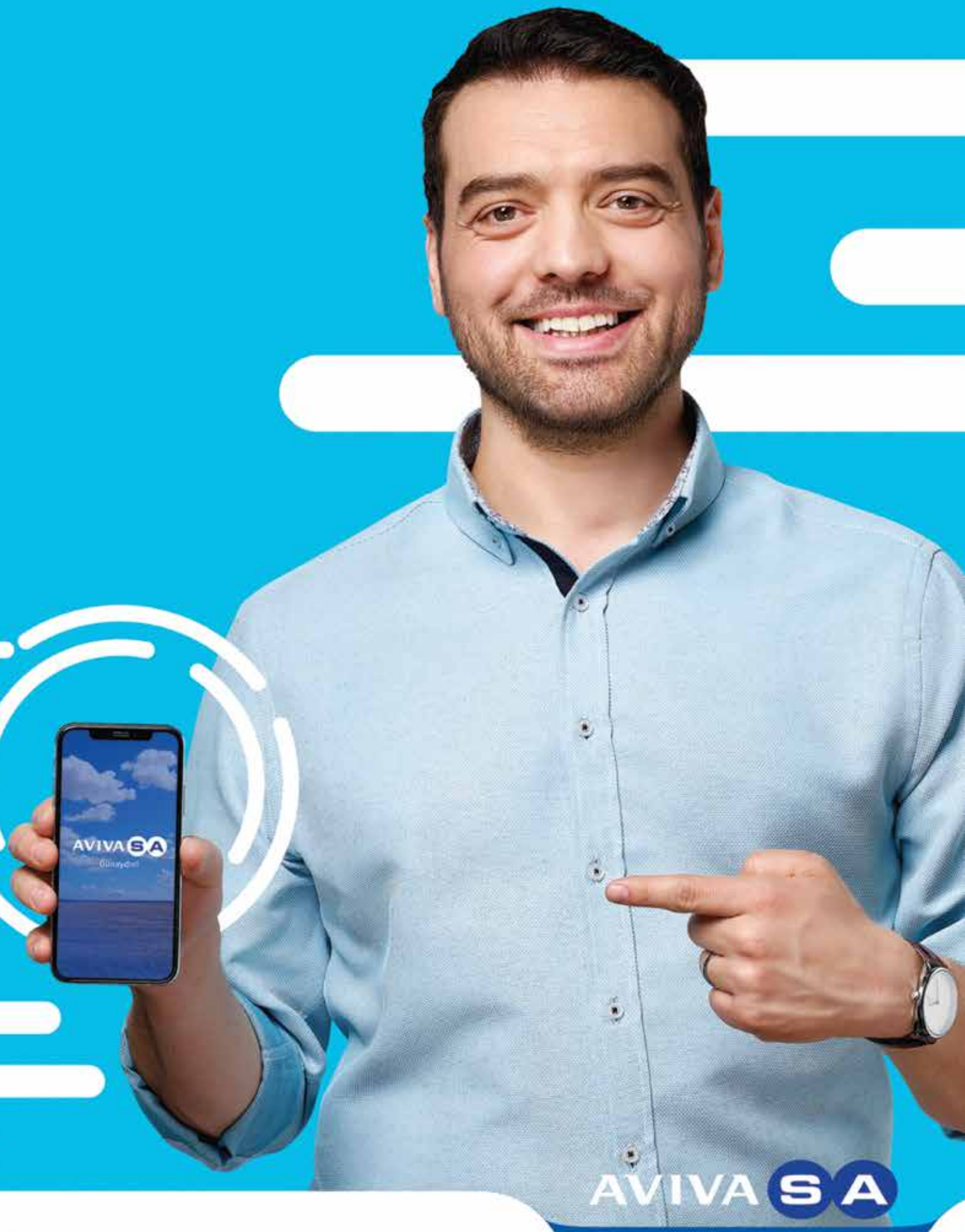
GET IT ON Google Play

bidolu.avantaj.sanalmagaza.com



AKILLI HAREKET: AVIVASA MOBİL!

AvivaSA Mobil ile tüm bireysel emeklilik ve sigorta işlemlerinizi kolayca gerçekleştirebilir, FonPro özelliği ile birikimlerinizi yönetebilirsiniz. AvivaSA Mobil'i, App Store ve Play Store'dan hemen indirin.



AVIVA SA

YARIN ŞİMDİDEN GÜZEL

444 11 11
AVIVASA.COM.TR