

Hepiyi Sigorta Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı Kamil Dilek Önemli Açıklamalarda Bulundu!

Hepiyi Sigorta Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı Kamil Dilek katıldığı bir canlı yayında sigorta şirketlerinin operasyonel yükünün şirketlerin verimliliği ve büyüme potansiyeli üzerindeki etkisine dikkat çekerek, Hepiyi Sigorta'nın bu alanda yaptığı çalışmaları aktardı.

Teknolojik dönüşümün sektöre etkileri

Programda, “Şirketimizin teklif süreçlerinde otomasyona verdiği önem yüzde 99,3’e ulaşmış durumda ve ek belge süreçleriyle ilgili başarı oranımız da yüzde 95’in üzerinde. Operasyonel yükü azaltarak inovasyona ve değer yaratan fikirlere odaklanma hedefimiz var” diyen Dilek, bu konuyla ilgili şu bilgileri verdi: “Acentelerle de iş birliği yaparak operasyonel verimliliği artırmayı ve onların taleplerine cevap vermeyi amaçlıyoruz. Örneğin, yazılımcı ve analistlerimizi acentelere göndererek ihtiyaçlarını doğrudan anlamaya çalışıyoruz. Ayrıca, hasar süreçleriyle ilgili olarak da acentelerin müşterilerini bilgilendirme görevlerini kolaylaştırmak için sigorta sektöründe en çok kullanılan hasar portalını oluşturduk. Şu anda, Hepiyi Sigorta’ya bildirilen hasarların yüzde 90’ını kendi portalımız aracılığıyla yönetiyoruz. Operasyonları otomatikleştirerek, operasyonel yükü azaltarak daha da büyümeye ve ilerlemeye odaklanacağız” dedi.

Yeni portallar açacağız

Hepiyi Sigorta'nın sürekli olarak iş süreçlerini otomatize ederek ilerlemeyi amaçladığını belirten Dilek, “Teknolojik yatırımlarımızın ve otomasyon süreçlerimizin hem şirketimize hem de tüm paydaşlarımıza fayda sağlaması önemli. 2024 yılı sonunda şirketimizin planları arasında, kendi geliştirdiğimiz 10 portalımızın yanı sıra iş ortakları için eğitim portalları açmayı ve siber güvenlik gibi alanlarda hizmet sunmayı düşünüyoruz. Öncelikli hedefimiz iş ortaklarımızın ve müşterilerimizin koşulsuz memnuniyetini sağlamaktır ve bunu teknolojiyi en iyi şekilde kullanarak gerçekleştirmeyi planlıyoruz.” diyerek sözlerine ekledi.

Sektörün en hızlı hasar ödeyen şirketi olmak istiyoruz

Sigorta sektörünün en hızlı hasar ödeyen şirketi olmak istediklerini söyleyen Dilek “İş süreçlerimizin büyük bir bölümünü ya da manuel yaptığımız proseslerin tamamını artık dijital yakalı robotlara yaptıracağız. Yapay zeka bir fotoğraf ya da videodaki hasarı insan gözünden daha iyi görüyor. Biz bunu test edip gördük. Bir şirkete ulaşan hasar evrakının üzerinde herhangi bir sahtecilik olup olmadığını yapay zeka bizden çok daha iyi ayırıştırıyor. Bu konuda çalışmalarımız devam ediyor. Sadece bu yıl 3 aylık sürede yaklaşık 35.000 hasar evrakını

yapay zekayla proses edip, anlamlandırıp iş birimlerinin üzerindeki yükü aldığımızda sürecin ne kadar hızlandığını gördük. Burada asıl amaç gerçekten hasar olduğu anda o hasarı ödeyebilmek. Bir aksilik olmazsa da yıl sonunda bunu yapabileceğimizi düşünüyoruz” şeklinde konuştu.

Siber güvenlik alanına çok fazla yatırım yapıyoruz

Pandeminin yavaş ilerleyen dijitalleşme sürecini kimsenin beklemediği ölçüde hızlandırdığını söyleyen Dilek, şöyle devam etti: “Bir anda insanlar lokasyon fark etmeksizin internete bağlanarak anında çalışabilmeye başladılar. Siber güvenlik çok ciddi anlamda büyümeye başladı. Gardner’ın bir raporuna göre 2023 yılı içerisinde tüm dünyada siber güvenlik için harcanan rakam 170 milyar dolar. PwC’nin bir çalışmasına göre sigorta şirketleri 2023 yılında bu alana yaklaşık 5 milyar dolar yatırım yapmış. Şirketlerin bu alana yatırım yapmalarının en önemli nedeni bir güven ilişkisi oluşturabilmek. Bütün şirketler hem sigorta ölçeğinde hem de diğer kurumlarda paydaşlarına ve müşterilerine o güveni hissettirmek zorundalar. Önümüzdeki 5 -10 yılın en önemli iki teknoloji trendinden biri siber güvenlik diğeri de yapay zekâ olacaktır diye tahmin ediyorum. Yeni bir şirket olmamıza rağmen bütçemizdeki en yüksek kalemlerden biri siber güvenlik alanına yaptığımız yatırımlar. Hiçbir müşterinin ve acentenin kredi kartını kendi sistemlerimizde tutmuyoruz. Müşterilerimizin ve acentelerimizin bilgileriyle ilgili özel veri tabanları oluşturduk. Sistemlerimizle ilgili sürekli test çalışmalarımız var. Bu alanda iyi olduğunu düşündüğümüz kişi ve firmalardan danışmanlık olarak ilerliyoruz. Kurulum aşaması daha yeni olan

bir şirket olarak o tarafta epeyce yol kat ettiğimizi düşünüyoruz” diye konuştu.

Değişimi yakalamak artık bir zorunluluk

Yapay zekanın belli alanlarda artık zorunluluk olarak kullanıldığına dikkat çeken Dilek, “Bunun sigortada iki tane çıktısı var. Gerçekten riski doğru seçmek mi yoksa doğru riski seçmek mi gibi bir ayrım bile aslında yapay zekanın başlı başına konusu olabilecek kadar önemli bir hale geliyor. Bunun kaçılacak bir tarafı yok. Bir iş yapış tarzımız ya da modelimiz vardı. O belki çok başarılı oldu, çok iyi sonuçlar aldık ama şu an etrafımızdaki dünya değişimi yakalamamanın bir zorunluluk olduğunu söylüyor. İşte yapay zeka da o dünyaya adapte olmak için bizim elimizdeki iyi araçlardan, iyi argümanlardan bir tanesi. Farklı yapay zekaları eğiten yapay zeka metotları geliştirdiler artık. Kendi içlerinde konuşup kendi içlerinde birbirlerini eğitebilecek hale geldiler. O yüzden bu tarafı yıllardır teknolojiyle iç içe olan insanlar için bile hem şaşırtıcı hem de baş döndürücü. Biz sürekli yapay zekayı nerelerde nasıl kullanacağımızı düşünüyoruz, planlıyoruz.” dedi.

İnovasyon mutlaka teknolojiyle beslenmeli

Teknolojinin günümüzde inovasyonun en güçlü yardımcısı olduğunun altını çizen Dilek, şunları söyledi: “Bugün neredeyse internete bağlı olmayan kimse yok. Hepimizin elinde bir cep telefonu var artık ve evlerdeki internet dünyanın en sıradan şeyi haline geldi. Bir yandan

da hızla bahsediyoruz. Sigortacılıktan bahsediyorsak hızlı teklif verme, poliçenin hızlı onaylanması, ek belgenin çabucak yapılması, hasarın çok hızlı ödenmesi, hasar süreçlerinin devam etmesi gibi yenilikleri hayata sunabilmemiz ya da mevcut dünyaya adapte edebilmemiz için teknoloji bize muazzam bir hız ve çeviklik kazandırıyor. O yüzden inovasyon mutlaka teknolojiyle beslenmeli. Sadece burada amaç araç dengesini gözetmek gerekiyor. Yani inovatif olmak ya da teknolojiyi kullanmak bir değer yaratmalı. Birisine, bir şirkete, çalışana ya da herhangi bir paydaşa değer yaratabildiği anda anlamlı. Biz onu en başından beri kendimize bir şiar edindik. Biz dijital bir sigorta şirketiyiz. İddiamız da bu ve bunu birçok alana yansıtırız ama buradaki

ana konumuz hep bu. Yaptığımız inovatif işlerin tamamı müşteriye bir şeyler vaat etmeli, acentelerimize bir farklılık, kolaylık, kazanç vaat etmeli, anlaşmalı servislerine başka şeyler vaat etmeli ve bir değer yaratmalı. O değer zincirinin içindekilerden minimum birinin bir sürecinin iyileşmesi gerekiyor ki anlamlı bir hale gelsin” ifadelerini kullandı.

Çevik organizasyon yapısına sahip olmak çok önemli

Bir şirketin hızlı karar alabilmesi için çevik bir organizasyona sahip olabilmemesinin çok önemli olduğunu vurgulayan Dilek, “Hiyerarşik bağların nispeten daha zayıf olması ama karşılıklı tartışmanın, hemfikir olmanın ve aksiyon almanın gerekliliği zorunlu olmaya başladı artık. Biz bunu büyük ölçüde yapıyoruz. Bunun da biz ve bizim gibi şirketlerin var olabilmemesinin, bir değer önerisinde bulunabilmesinin hatta değer yaratabilmesinin ana konularından biri olduğunu düşünüyoruz.” açıklamalarında bulundu.

