

BURAK BİLGE



AUSTRIACARD
Türkiye'den
sigortacılara
iki yeni hizmet

FIRUZAN İŞCAN



Türkiye'de bir ilk:
Bisikletçi
Dostu Sigorta



Lumnion Genel Müdürü
Cenk Tabakoğlu

Lumnion
Avrupa'ya
açılıyor

AUSTRIACARD

Türkiye'den sigortacılara iki yeni hizmet



Türkiye'de 26 yıldır faaliyet gösteren AUSTRIACARD'ın kart dışı dijital operasyonları hızla büyüyor. Şirketin radarında şimdi de sigortacılar var. AUSTRIACARD Türkiye, ACT Arşiv çözümünün yanı sıra yapay zeka sanal asistanı ve makine öğrenimi teknolojileriyle sigorta şirketlerini operasyon yüklerinden kurtararak ana faaliyetlerine odaklanmalarını sağlıyor...

Türkiye'de 1996 yılından bu yana hizmet veren AUSTRIACARD Türkiye (ACT), sigortacılara yönelik iki yeni hizmet geliştirdi. Bilgi ve doküman yönetiminde 124 yıllık küresel deneyimini Türkiye'ye taşıyan şirket, çeyrek asırdır bankacılık sektörünün arkasındaki gizli aktörlerden biri olarak faaliyet gösteriyor.

“Gizli” dediysek işleri gizli saklı değil ama ürün ve çözümlerini bankacılık sektöründe çalışanlar biliyor, son kullanıcı olan tüketicilerinse pek haberi yok. Bankaların müşterilerine verdiği kredi ve banka kartlarını üretiyor, içerisine temassız teknolojisini yerleştirip kişiselleştiriyor, bilgi güvenliğini sağlıyor.

Her ne kadar adında “kart” geçse de ACT'nin hizmetleri kart üretimi ve kart bilgilerinin işlenmesiyle sınırlı değil. Değişen iş yapış şekillerine bağlı olarak şirketin müşterilerine verdiği hizmetler de hızla değişiyor.

AUSTRIACARD Türkiye, şimdi banka ve ödeme kuruluşlarının yanı sıra sigorta şirketleri için geliştirdiği veri güvenliği, dijital/fiziksel arşiv, yapay zeka sanal asistanı (chatbot) ve makine öğrenimi (conversational biometric) teknolojileriyle de

Arşivleme Sürecimiz



gündemde. Kart dışı hizmetlerin faaliyetler içindeki payının her geçen gün arttığını vurgulayan AUSTRIACARD Türkiye Genel Müdürü Burak Bilge, 3 yıl içerisinde şirkette dijital işlerin payının yüzde 30'a, 5 yıl içinde de yüzde 50'ye çıkacağını söylüyor. Kuşkusuz bu hedefe ulaşılmasında sigorta şirketlerine sunulan hizmetler de önemli bir paya sahip olacak.

NEDEN ACT ARŞİV?

Evet, önümüzdeki dönemde ACT'nin hedefinde sigorta şirketleri de var. Sigorta sektörünün poliçe üretimi dolayısıyla kağıt ya da dijital arşiv tutma zorunluluğu olan sektörlerden biri olduğunu hatırlatan Bilge, "Bu tür hizmetleri sigorta şirketleri adına çok daha düşük maliyetle üstlenebiliriz. Sektörün gerektirdiği tüm sertifikalara sahip olan AUSTRIACARD, bilgi ve doküman yönetiminde 124 yıllık küresel bir deneyime sahip. BDDK ve KVKK yönetmeliklerine uygun, yüksek güvenli alanlarda kıymetli evrakları fiziksel ve dijital ortamlarda saklayabiliyoruz. Yüksek kapasiteyle çok hızlı tarama yapıyoruz. Endeksleme kapasitemiz de oldukça yüksek. Firmaya özel arşiv yazılımları geliştirme esnekliğine sahibiz. En güncel yüksek teknolojik altyapı da bizde" diyor.

ACT ARŞİV HANGİ AVANTAJLARI SAĞLIYOR?

Peki neden ACT Arşiv? Şirketlere ne tür avantajlar sağlıyor? Öncelikle yeni dönemde şirketlerin ana faaliyet alanları dışındaki işlerle uğraşması maliyetli ve hayli külfetli. Dışardan



daha uygun maliyetle alacakları hizmetleri kendi bünyelerinde yürütmeleri, ana iş kollarıyla uğraşmalarına sekte vuruyor. Bu da verimliliğin önündeki en büyük engellerden biri olarak dikkat çekiyor. Burak Bilge, ACT'nin bu tür hizmetleri



sağlayarak şirketlere en yalın haliyle maliyet, zaman ve işgücü tasarrufu sağladığını vurguluyor.

Dış kaynak kullanımıyla personel-ofis maliyetleri düşerken zaman ve işgücünden de tasarruf sağlandığına dikkat çeken Bilge, sözlerini şöyle sürdürüyor: “Günümüzde hızlı erişim çok önemli. Dijital ortama aktarılan tüm belge ve evraklara web tabanlı sistem üzerinden hızlı erişim sağlıyoruz. Tabii bu noktada güvenlik de ihmal edilmemeli. Fiziksel arşivdeki belge ve evrakların dijital ortama aktarılmasıyla dosya bütünlüğü korunuyor. Bilgi-belge güvenliği sağlama konusunda uzmanız. Küresel düzeyde 124 yıllık tecrübemiz var. Müşterilerimize dijital ortama aktarılan tüm belge ve evraklara saniyeler içinde erişim ve raporlama imkanı sunuyoruz. Ayrıca yetkilendirilmiş kişi bazlı erişim de mümkün. Dijital ortama aktarılan tüm belge ve evraklara çoklu erişim ve yetki bazlı sınırlanmayla erişim imkanı var. Arşivleme akışı da bizim için önemli. Akış kurumsal müşteriyle beraber oluşturuluyor. Temel olarak materyal kabulü, kalite kontrol, dijital materyal yaratma, tasnif etme, fiziksel depolama, kurumsal müşteri erişiminin sağlanması gibi süreçlerin sorunsuz işletilmesini sağlıyoruz.”

▶ DİYALOGSAL CHATBOT'UN SİGORTACILARA NE FAYDASI VAR?

AUSTRIACARD Türkiye'nin sigortacılara sunduğu bir diğer hizmet de “Diyalogsal Chatbot”. Bu hizmetle sigorta şirketleri, öncelikle her türlü çağrı hizmetini otomatize edebiliyor. 7/24 müşteri hizmetleri ve ulaşılabilirliği sağlarken, ilk müşteri teması için kullanımı kolay bir seçenek sunuluyor. Müşteriler için bekleme süresi azalıyor, manuel operasyonel iş yükü ve maliyetleri minimuma iniyor. Burak Bilge, ölçeklenebilirliğinin yanı sıra popüler mesajlaşma ve hatta sesli mesajlaşma platformlarına kolayca entegre olabilen bir sistem geliştirdiklerini vurguluyor.

Diyalogsal Chatbot ile marka algısı güçlendirilirken tüketici anketi yapma fırsatı da sunuluyor. Örneğin, “Sanal asistan kullanırken kendinizi nerede rahat hissediyorsunuz” gibi sorular sorulabiliyor. Söz konusu robot, müşteri hizmetleri asistanı olabileceği gibi kurumsal verimlilik, işlem, satış ve müşteri kazanım asistanı gibi roller de üstlenebiliyor, müşterilerin sorularını yanıtlıyor, isteklerinde onlara yardımcı oluyor.

• **Müşteri hizmetleri asistanı rolü:** IVR’de doğal dil anlama teknolojisiyle çağrı yönlendiriliyor, gerek IVR gerekse metin tabanlı sohbetlerde farklı kanallardan (web, mobil ve mesajlaşma uygulamaları) çoklu self-servis sesli diyaloglar gerçekleştiriliyor.

• **İşlem asistanı rolü:** Mobil tarife planı incelemek, fatura ödemek, şifre sıfırlamak, bilet satın almak veya pizza sipariş etmek gibi konularda gerekli tüm işlemler yapılabiliyor.

• **Satış ve müşteri kazanım asistanı rolü:** Dijital müşteri kazanımı için tekliflerin iletimi, önerilerin sunumu (örneğin çapraz satış), kaliteli ve uygun hizmet sunumu adına cevaplar toplanıyor.



• **Kurumsal verimlilik asistanı:** Çalışanların sorularını yanıtlamak veya doğru verilerin daha hızlı keşfedilmesini sağlamak, üretkenliği artırmak için kurumsal veri kaynaklarına (İK, hukuk, teknik destek gibi) bağlı olarak çalışıyor. Kısacası ACT, klasik bir chatbot ürünü sunmuyor, yapay zekaya dayalı bütüncül bir platformu deneyimleme fırsatı veriyor. Entegrasyonların yapılması sonrası tek bir platform üzerinden farklı kanallarla iletişim kurarak, kullanıcı dostu bir arayüz deneyimliyorsunuz. ©