

TÜM HASAR SÜREÇLERİNİ DİJİTALLEŞTİREN SOMPO KESİNTİSİZ HİZMETE DEVAM EDİYOR



Müşterilerini anlayan ve onların ihtiyaçları doğrultusunda fonksiyonel ürün ve hizmetler geliştiren Sompo Sigorta, pandemi döneminde sigortalılarının ve tedarikçilerinin taleplerini dikkate alarak hasar süreçlerini hızlandıracak şekilde tüm aksiyonlarını maksimum derecede dijitalleştirdi. Sunduğu

tüm hizmetlerin uçtan uca memnuniyet ölçümlemesini de yapan Sompo Sigorta, bu dönemde hayata geçirdiği yeni projelerle müşteri memnuniyetini artırmayı başardı.

Oto sigortalarında elde ettiği başarılarla öne çıkan Sompo Sigorta, pandemi sürecinde hem çalışanlarının sağlığını korumak hem de müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak amacıyla hasar süreçlerine yeni düzenlemeler getirdi. Operasyonel işlerden arındırılmış memnuniyet odağı doğrultusunda bu dönemde tüm aksiyonlarını maksimum derecede dijitalleştiren Sompo Sigorta, hasar süreçlerini daha da hızlandırmak adına anlaşmalı servis ağını genişletti ve bu sayede online işlemlerinin de daha aktif hale gelmesini sağladı.

“Dijitalleşmeyi kapasite artışı ile destekledik”

Konu ile ilgili bilgi veren Hasar Departmanı **Genel Müdür Yardımcısı Uğur Özer**, salgın döneminde hasar taleplerinde doğal bir azalma olduğunu ancak talebin hiçbir zaman tamamen sıfırlanmadığını ve belirli seviyede devam ettiğini belirterek şöyle konuştu: “Pandemi ile birlikte hasar tespit uygulamalarında Dijital Hasar Yönetimi olarak adlandırdığımız birim üzerinden hızla bu yeni duruma adapte olduk. Hızlıca hayata geçirdiğimiz projelerimiz sayesinde tüm süreçlerimizi maksimum derecede dijitalleştirerek operasyonel işlerden arındırılmış memnuniyet odağı doğrultusunda sektörün en kaliteli hizmetini verme hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Salgının ve kısıtlamaların en yüksek olduğu Nisan ve Mayıs döneminde gelen hasar ihbarlarını yüzde 70'lere varan oranlarda, Dijital Hasar Birimi'nde yöneterek, müşterilerimizin mağdur olmalarının önüne geçtik. Bunu yapabilmek için dijital servis partnerlerimizin sayısını, kısıtlamaların hemen başında 800 adetten 1250 adede yükselttik. Yine Dijital Hasar Birimi içerisinde, anlaşmasız servisler ve doğrudan müşteriler üzerinden gelen düşük tutarlı hasarları yönettiğimiz Evraklı Hasar Yönetim Birimimizin kapasitesini, 15 gün içerisinde kurguladığımız sistemsel geliştirmeler ve ek görevlendirmeler sayesinde 10 kat artırdık.”

“Dönüşüm sürecini operasyonlarımızı hızlandırmak adına fırsata çevirdik”

Özer, bu hızlı dönüşüm ile kavuştukları yeni organizasyonlarını normalleşme sürecinde olduğumuz bu günlerde de kullanmaya ve geliştirmeye devam ettiklerini ifade ederek; “Böylece hem olası bir yeni dalgaya karşı hazırda bekliyor hem de bu hızlı değişim sürecini işimizin dönüşümü için bir fırsat penceresi olarak kullanıyoruz. Aldığımız tüm aksiyonlar sayesinde Kasko branşında dosyalarımızı inceleme ve sonlandırma süreçlerimiz, sektör ortalamasına göre oldukça başarılı seviyelerde gerçekleşiyor.” şeklinde konuştu.

“Hasar Gelişim Akademisi sektörde ilk”

Özer, akademik olması bakımından sektörde bir ilk olan Hasar Gelişim Akademisi hakkında da şu değerlendirmede bulundu: “Bu atölye kapsamında çalışanlarımıza, hem otomotiv tekniklerine hem de bu alandaki tüm teknolojik gelişmelere yönelik eğitimler veriyoruz. Bu sayede hem pazarda bulunan ve hali hazırda teminat verdiğimiz, hem de pazara girmeye başlayan tüm yeni teknoloji araçlarda yaşanacak hasarlar karşısında daha güçlü bir ekip yaratıyoruz. Tüm eğitimli dosya yöneticilerimiz sayesinde çok hızlı aksiyonlar alabiliyor ve görev değişiklikleri konusunda esnek davranabiliyoruz.”

“Hasar Kalite Yönetimi Departmanı müşteri şikâyetlerini derinlemesine inceliyor”

Pandemi dönemindeki ekip yapılanması hakkında da bilgi veren Özer, “Hasar dosyalarının yönetilerek neticelendirilmelerini sağlayan Dosya Yönetim Ekibi ise Türkiye’de ilk vakanın görülmesi ile birlikte uzaktan çalışmaya başladı ve hasar hizmetlerinin kesintisiz bir şekilde devamı sağlandı. Böylelikle gerek sigortalılarımızın, gerek satış kanallarımızın ve gerekse çalışanlarımızın bu süreçten en az etkilenmeleri sağlandı. Yeni kurduğumuz Hasar Kalite Yönetimi Departmanı’mızın da bu süreçte çok faydasını gördük. Burada yapılan kök neden analizleri sayesinde sigortalılarımızın talep ve şikâyetlerini derinlemesine inceleyerek uygun çözümler üretiyoruz. Bu çözümleri yürüttüğümüz projelerin kapsamına alıp kalıcı hale gelmelerini sağlıyoruz. Hasar dosya onay süreçlerimizde 2018 yılından bu yana uzman ekiplerle çalışarak onay hiyerarşisini tamamen ortadan kaldırdık. Pandemi döneminde özellikle ağır hasar dosyalarının tamamını bu birime atayarak daha etkin bir kontrol mekanizması kurduk.” dedi.

“Pandemi sürecinde müşteri memnuniyet oranımızı artırdık”

Özer, müşterilerine sundukları tüm hizmetlerin uçtan uca memnuniyet ölçümlemesini de yaptıklarını dile getirerek; “Özellikle pandeminin ülkemizde aktif olmaya başladığı Mart ayı itibarıyla konut hasar tarafında dijital kanallar aracılığı ile yürüttüğümüz süreçlerde Net Tavsiye Skoru’muz (NPS) 80 puana, hızdan duyulan memnuniyetimiz ise 5 üzerinden 4,8 seviyelerine ulaştı. Kasko hasar süreçlerimizde dijital servis ve özel onarım dosyası olarak yürüttüğümüz süreçlerin genel memnuniyet seviyesinin de yüksek olduğunu yine yaptığımız anketler sonucu görüyoruz.” şeklinde konuştu.



SOMPO SİGORTA

Biz Sizi Anlıyoruz
