



Dijital dönüşüm sigortacılık sektörüne neler getirecek?

Generali Sigorta Direkt Satış ve Pazarlama Direktörü Kerem Ölmez, dijital dönüşümün sigortacılık sektörüne ve müşteri deneyimlerine getireceği yenilikleri açıkladı.

Teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme iş dünyasındaki ezberleri bozmaya devam ediyor. Rekabet koşullarının değişmesi ve bilgi teknolojilerinin önem kazanmasıyla birlikte iş dünyasında adeta bir dijital devrim yaşandığına şahit oluyoruz. Neredeyse tüm iş sektörlerini etkileyen bu dönüşümden sigortacılık sektörünün de payını aldığını belirten **Generali Sigorta Direkt Satış ve Pazarlama Direktörü Kerem Ölmez**, dijital dönüşümün sigortacılık sektörüne ve müşteri deneyimine getireceği yenilikleri açıkladı.

Kerem Ölmez'in, sigortacılık sektörü ve müşteri deneyimlerinin gelecekteki yenilik ve dönüşümlerine dair öngörülerini şu şekilde:

Dijital sigortacılık büyük yol kat edecek

Sigorta şirketlerinin sunduğu paketler ve hizmetler günümüze nazaran geçmişte daha karmaşık bir yapıdaydı. Dijital sigortacılık ile birlikte sigorta şirketlerinin sunduğu tüm ürün ve hizmetler tek çatı altında toplanmaya başladı. Öte yandan müşteriler, ürünler ve hizmetler hakkında tek tık ile gerekli tüm bilgilere ulaşabiliyor. Gelişen dijital ekonomi ve finansal teknolojilerle birlikte dijital sigortacılık büyük bir yol kat edecek.

Sahte işlemlerin önüne geçilecek

Blockchain teknolojisi, dijital sigortacılık alanında da birçok yeniliğin kapısını açacak. Sahte işlemlerin önüne geçilmesini sağlayacak bu teknoloji, fiziksel ve dijital varlıkların aidiyet kaydının tutulmasını sağlayacak. Bu durumdan dolayı sigorta şirketleri her yıl yaşanan maliyet kayıplarının önüne geçebilecek.

Generali Türkiye
Onur Yayvak
+90 535 736 69 50
onur.yayvak@generali.com.tr

Ajans Dijital Kalem
Özkan Özbey
+90 507 589 19 96
ozbey@ajansdijitalkalem.com



IoT sistemleri memnuniyeti artıracak

Gelişimini 20 yıl gibi bir sürede büyük yollar kat ederek tamamlayan nesnelerin interneti (IoT), gelecekte sigortacılık sektöründe de kendisini göstermeye başlayacak. IoT sistemleri ile birlikte geleneksel sigorta talepleri değişime uğrayacak, sigorta şirketleri veri odaklı karar alma süreçlerini hızlandıracak, müşteriler uzun sürelere yayılan evrak işlemleriyle uğraşmayacak.

Akıllı sistemler sigorta şirketlerinin gözü kulağı olacak

Araçlara yerleştirilen veya cep telefonu gibi kablosuz cihazlarla uygulanabilen telematik sistemler, insan vücuduna giyilerek veya takılarak kullanılabilen giyilebilir teknoloji ürünleri ve benzeri akıllı sistemler, sundukları dijital verilerle sigorta şirketlerinin iş yapış süreçlerine yenilikler getirecek. Telematik sistemler sayesinde, gerçek zamanlı veri aktarma ve izleme sistemleri ile motorlu araçlara izlenebilecek. Akıllı sistemler ve giyilebilir cihazlar sayesinde ise sigorta şirketleri müşterilerinin günlük alışkanlıklarına dair bilgi sahibi olabilecek, bu sayede şirketler müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun teklifler tasarlayabilecek. Bu durum hem sigorta şirketlerinin veri tabanına büyük katkı sağlayacak hem de müşteri ile sigorta şirketi arasında şeffaf bir köprü kuracak.

Chatbot'lar yaygınlaşacak

Yapay zeka formlarının hayatlarımıza girmesi şeklinde tanımlayabileceğimiz Chatbotlar, yakın zamanda sigortacılık sektöründe daha fazla yer alacak. Chatbotlar, gelecekte müşterilerin söylediklerini çok kısa sürede analiz edecek ve kullanıcıların isteklerini yerine getirmek için onları yönlendirecek.

Yapay Zeka (AI) destekli çözümler artış gösterecek

Makine öğrenimi ve doğal dil işleme gibi teknolojilerin benzersiz bir karışımını olan yapay zeka çözümleri, sigortacılık sektöründe daha fazla yer bulacak. Kullanıcılarından gelen geri bildirimlerden sürekli olarak öğrenen yapay zeka teknolojileri ve bu teknolojilerin sunacağı hizmetler, sigortacılıkta pazarlamayı ve sigorta şirketi-müşteri ilişkisini büyük ölçüde değiştirirken, sigorta şirketlerinin operasyonel



süreçlerinde de yüksek verimlilik sağlanmasına yardımcı olacak.

Generali Hakkında:

Generali, uluslararası arenada güçlü varlığa sahip, bağımsız bir İtalyan gruptur. 1831 yılında kurulan Generali, dünyanın lider sigorta şirketlerinden biri olup, 2018'de 68 milyar Euro toplam prim geliriyle 60'a yakın ülkede faaliyetlerini sürdürmektedir. Grup, dünya genelindeki 71.000 çalışanı ve 57 milyon müşterisiyle, Batı Avrupa'da lider konumda yer alırken, Orta ve Doğu Avrupa'nın yanı sıra Asya'da da giderek artan bir değerle varlığa sahiptir. Generali Sigorta A.Ş. ise 150 yılı aşkın süredir Türkiye'de faaliyet göstermektedir.