

Araştırma Geliştirme Uygulamaları

Faaliyetlerinin her alanında dijitalleşmeyi etkin bir şekilde kullanan Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yılında operasyonel mükemmelliğin yanı sıra kişiye özel, tutarlı ve keyifli bir müşteri deneyimi sağlamak üzere projelerine devam ediyor.

Müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutan Anadolu Hayat Emeklilik, tüm kanallardan müşterilerine sunduğu deneyimi iyileştirme ve müşterilerinin değişen beklentilerini tüm süreçlerinin odağı haline getiren dinamik bir yapılanmaya geçme yolunda projelerine devam etmiştir. Operasyonel Mükemmellik Projesinde süreçlerin mükemmelleştirilmesine odaklanırken, "Müşteri Deneyimi Programı" çatısı altında yürütülen dijitalleşme projeleriyle internet sitesinin, İnternet Şube'nin ve Mobil Şube'nin yenilenmesi çalışmalarını tamamlanma aşamasına getirmiştir. Müşterilerle iletişimde olduğu tüm noktalarda ortak bir kurumsal dil kullanılması hedefiyle yürütülen Marka Dili Projesi'nde son aşamaya gelinmiştir. "Marka Dili Kılavuzu"nun müşterilerle temas noktalarına uygulanması çalışmalarına başlanmıştır.

Yapay zeka teknolojisinin kullanıldığı ve müşterilere anında, hızlı destek sağlamanın hedeflendiği Chatbot (AHE Asistan) 2019 yılı ilk yarısında müşterilerinin kullanımına açılacaktır.

Müşterilerin birikimlerini, risk eğilimlerine uygun olarak belirlenecek fonlarda müşteriler adına otomatik şekilde yatırıma yönlendirecek robot fon danışmanı (Roboadvisor), çalışmaları devam etmiştir.

Yeni teknolojileri kullanma konusunda öncü olan Anadolu Hayat Emeklilik, yüksek adette ve tekrarlayan işlemlerde hata payı düşük ve hızlı işlem yapma imkanı sağlaması sebebiyle robotik süreç otomasyonu kullanmaya başlamıştır.

Robotik süreç otomasyonunun uygun olan diğer süreçlere de yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik'in Temel Sigortacılık Dönüşüm Projesi olan Feniks, finansal hizmetler alanında global bir danışmanlık şirketi olan Celent tarafından düzenlenen Model Insurer Awards 2018'de, "Miras Sistem ve Ekosistem Dönüşümü" alanında "Model Insurer" / "Örnek Sigortacı" ödülüne layık görülmüştür. 2017 yılında ilk aşama olan bireysel emeklilik branşında tamamlanan dönüşüm yolculuğunun 2. aşaması olan hayat sigortaları branşının dönüşümü başlamış olup, çalışmalar tüm hızıyla devam etmiştir.

Kişisel Verilerin Korunması Kanununa Uyum projesi kapsamında çalışmalar devam etmiş, müşterilere bu kapsamdaki bilgilendirmelerin yapılmasının yanı sıra veri anonimleştirme ve maskeleyme konularında ilerleme sağlanmıştır.