

# SFS, yapay zeka çözümleriyle sürdürülebilir kârlılığı artırıyor

“SFS olarak dijital dönüşüm sürecinde de yeni nesil ve katma değer sağlayan ürünlerimizi sigorta sektörüne ve ülkemize kazandırmakta kararlıyız” diyen SFS Yazılım Geliştirme ve Ar-Ge'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Sol sorularımızı yanıtladı.

## SFS olarak dijital alanda ne gibi çözümler sunuyorsunuz?

SFS olarak çözümlerimizle, tüketicilerin klasik satın alma süreçleri ile vakit kaybetmeden saniyeler içerisinde ve asıl almak istediği mal/hizmet için vermiş olduğu bilgiler dışında ilave bir veri girişi yapmaya zorlanmadan sigorta ürünlerine anında ulaşabilmesini sağlıyoruz. Alışverişe konu olan ürünün yanında kişiselleştirilmiş teminatları içeren sigorta ürünlerini farklı paket alternatifleri ile birlikte sunabiliyor, sigortalıya poliçesini e-posta ve/veya SMS yoluyla dijital imzalı şekilde de iletebiliyoruz.

Bahsettiğimiz dijital platformlar geleneksel yaklaşımlarda olduğu gibi tüketicinin ürüne ulaşmak için sigorta şirketinin web sitesini veya sigorta ürünlerinin satıldığı pazaryerlerini ziyaret etmesini, ürünü araştırmasını ve bu süreçler sonunda satın almasını zorunlu kılmıyor. Aksine çözümlerimiz tüketicinin alışveriş sürecinde onu sigortanın koruyucu şemsiyesi altına almaya veya aldığı ürünü gönül rahatlığıyla kullanmaya teşvik ediyor. Hasar süreçlerinin yönetiminde ise sigorta şirketi, çağrı merkezi ve hasar onarım merkezlerinin de sisteme giriş yapabildiği veya entegre olabildiği iş akış yönetim sistemi (E-BPM) ile kişilerin sistemi değil, sistemin kişileri yönlendirdiği, kullanıcı hatasının minimize edildiği ve zamanın optimum kullanılmasını sağlayan sistemler sunuyoruz. Böylece mutabakat ve veri bütünlüğü sağlama noktasında tüm paydaşlar için avantaj yaratıyoruz.

## 'HASAR BİRİMLERİNİN İŞ YÜKÜNÜ AZALTIYORUZ'

Benzer şekilde mobil, web ve sesli yanıt sistemleri üzerinden sigortalıların teklif alabildiği, poliçe yenileme, sorgulama ve hasar bildirimini yapabildiği, ayrıca tüm bu süreçlerin takibine olanak sağlayan platformlar sunuyoruz. Bu sayede çağrı merkezlerinin ve hasar birimlerinin iş yüklerinde önemli ölçüde azalma sağlıyor ve süreçlerin her aşamasında sigortalıyı sistem tarafından gönderilen otomatik e-posta ve SMS gönderimleri ile bilgilendirebiliyoruz.

Çözümlerimizde sigorta şirketlerinin stratejilerini yansıtan, tamamıyla kişiselleştirilmiş veya



sigorta şirketlerinin kendilerinin kişiselleştirebilecekleri arayüzler sağlıyoruz. Sigorta şirketlerinin tüm satış kanallarına hizmet veren B2B, sigorta şirketlerinin doğrudan müşterilerine hizmet veren B2C ve yine sigorta şirketlerinin satış kanallarının müşterilerine doğrudan hizmet verebilen B2B2C platform ürünleri hazırladık. Bir sigorta şirketinin birden çok ürününü aynı anda karşılaştırmalı sunabildiğimiz gibi farklı sigorta şirketlerinin aynı veya farklı branşlardaki ürünlerini de karşılaştırmalı olarak sunabiliyoruz. Bu çalışmaları yaparken mobil uygulama ve sosyal medya uygulamaları desteğini de beraberinde sunuyoruz. Üstelik tüm bunları “Tek yerde tanımla ve her yerden kullan” prensibinden ayrılmadan ve sigorta şirketine farklı platformlar için farklı geliştirmeler yaptırmadan sağlıyoruz. Yatırım yaptığımız bir diğer alan ise yapay zeka tabanlı uygulamalarımız. TÜBİTAK ve üniversite işbirliğiyle geliştirdiğimiz “Sigortacılıkta Yapay Zeka” ürünümüz ile risk değerlendirmesi ve fiyatlama, sahtekarlık tespiti, risk seçimleri, öneri sistemleri, iş süreçleri ve atamaları akıllı hale gelirken, tüm süreçlerde segmentasyona bağlı olarak kişiselleştirilebilen hizmet yapısı sunulabiliyor.

## Yapay zeka, çözümlerinizde nasıl bir yer kapsıyor?

Geleceğin tamamen yapay zeka temelli sistemler üzerine kurgulanacağını görüyoruz ve bu konudaki yatırımlarımızı artırıyoruz. SFS sistemlerinin kendine has kişiselleştirme imkanı sunan kural ve yetki tabanlı altyapısını yapay zeka projemiz ile bütünlendirdik. Bu sayede sistem önceden tanımlanmış veya çalışma anında ürettiği anlık bilgileri kullanarak karar verebiliyor, atama yapabiliyor, servis/hizmet farklılaştırması yapabiliyor, risk değerlemesi yaparak fiyatlamaya etki eden faktörleri analiz edip

tarife yönetimi için sağladığı yeni parametreler ile akıllı fiyatlama yapabiliyor.

## 'VERİMLİLİK ÖN PLANDA'

Bulut mimari üzerinde de konumlandırılabilen AI uygulamalarımız iç ve dış sistemlerle entegre şekilde çalışabiliyor. Sadece sigorta verisine bağımlı olmadan farklı formattaki herhangi bir veri kümesini tek merkezden okuyabiliyor, gerekli noktalarda veri zenginleştirme yapabiliyor. Birden fazla AI modelini büyük veri üzerinde çalıştırıp, işlenen her türlü veriyi parametre olarak sistemin tamamında kullanma imkanı sağlıyor. Müşteri oluşturma, hasar ve çağrı merkezi süreçlerinizde elde ettiğiniz verileri üretim süreçlerinizde, fiyatlama ve hasar süreçlerinizde elde ettiğiniz parametreleri kârlılıkta, kârlılık ile elde ettiğiniz parametreleri gerçek zamanlı müşteri kârlılığının hesaplanmasında kullanabiliyor, hatta çağrı merkezi süreçlerinizde gerçek zamanlı müşteri segmentasyonu yapabiliyorsunuz. Hasar onarım süreçlerinizde servis hizmet farklılaştırmasına kadar derinleştirilmiş veriyi kullanma ve süreçlerinizi şekillendirme imkanı sağlıyoruz. Sahtekarlığın engellendiği, iyi ve kötü kavramlarının sayısal verilerle karşılık bulduğu, kime ve neye göre sorularının cevaplandığı bir dünyanın kapılarını aralıyoruz, riskin tanımını metrik değerlerle yapabilir hale geliyoruz. Bu sayede verimlilik ve kârlılığın ön planda olduğu teknolojiler üretiyoruz.

## SFS Yazılım Geliştirme ve Ar-Ge'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Sol, SFS

sistemlerinin kendine has kişiselleştirme imkanı sunan kural ve yetki tabanlı altyapısını yapay zeka projeleriyle bütünlendirdiklerini belirterek, “Çoğu noktada riskin tanımını metrik değerlerle yapabilir hale geliyoruz. Bu sayede verimlilik ve kârlılığın sürdürülebilir şekilde ön planda olduğu teknolojiler üretiyoruz” dedi.

## 'ULUSLARARASI PAZARDA DA AKTİFİZ'

### SFS'nin yurtdışı açılımları konusunda bilgi verebilir misiniz?

Üretmek kadar doğru zamanda doğru pazarda olmak da stratejimizin bir parçasıdır. Sigorta yazılım ihracı yapan tek Türk teknoloji şirketi olarak sadece iç pazarda değil, uluslararası piyasada da faaliyetlerimizi yoğun şekilde sürdürüyoruz. ABD, Chicago ofisimizi pazarlama faaliyetlerimizi için açtık. Geçtiğimiz yıllarda Hindistan'a yazılım ihracatı yaparak açıldığımız Asya pazarında Pakistan başta olmak üzere Endonezya, Malezya, Singapur'daki müşteri adaylarımız ile görüşmeye ve çözümlerimizi sunmaya devam ediyoruz. Orta Doğu ve Körfez bölgesinde ise Kuveyt, Birleşik Arap Emirlikleri ve Suudi Arabistan'daki fırsatları gözlemliyoruz.