

# SFS ile yapay zeka dönüşüm yolculuğu

**SFS Dijital Sigortalar Grup Müdürü İbrahim Üstünel**, SFS çözümlerinin yapay zeka tabanlı olduğuna vurgu yaparak, "Tek bir yerden kontrol edilebilen ve çok kanaldan erişilebilen sistemimizle sigortacılık faaliyetleri eskiye oranla çok daha akıllı, çevik ve daha yüksek düzeyde kârlılığı desteklemek üzere iş sonuçlarını tahmin edebilir" dedi.

SFS Dijital Sigortalar Grup Müdürü İbrahim Üstünel, yapay zeka teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte, birçok sektörde olduğu gibi sigortacılıkta da daha az emek ile çok daha fazla faydanın elde edilebildiğini belirtti. Sigortacılık ekosisteminin, teknolojik gelişmelerle kendisini baştan aşağıya yenilediğini, mevcut operasyon süreçlerinin yerini daha etkin ve daha verimli çalışan, adaptif süreçlere bıraktığını ifade eden Üstünel, "Yakın geçmişe kadar büyük verinin merkezinde bulunmasına rağmen, sigorta sektörü, yıllar boyu biriktirdiği veriden yeterli seviyede faydalanamazken, yaşanan teknolojik gelişmeler neticesinde biriken veri entegre yapay zeka uygulamaları sayesinde güvenli ve kullanılabilir bilgi olarak sektörün kullanımına hazır hale geliyor. Sistemler kendi kendine karar veriyor, iş modelleri artık çok daha yoğun şekilde otonom alt modelleri bünyesinde barındırıyor. SFS, geleceği beklemek yerine onu şimdiden inşa edecek ve ona yön verecek projeleriyle sektöre liderlik etmeye devam ediyor. Yapay zeka ile ilgili gelişmeleri çözümlerimize uzun zaman önce entegre ettik. Mimari yapımız herhangi bir veri kümesini işleyecek yetenekte olduğundan sadece sigorta sektörü açısından değil, sigorta ile ilgili ya da değil herhangi bir veri kaynağını sistem girdisi olarak kullanılabilen ve elde ettiği çıkış parametrelerini yine her alanda değerlendirebilmektedir. Bulut mimarisi altında şekillenen yapay zeka katmanlarımız SFS çözümlerinin artık DNA'sını oluşturmaktadır" dedi.

## SFS, ÜNİVERSİTE VE TÜBİTAK İŞBİRLİĞİ

SFS olarak TÜBİTAK ve üniversite işbirliği ile yürüttükleri Sigortacılıkta Yapay Zeka Uygulamaları Projesi'nin meyvelerini vermeye başladığına değinen Üstünel, sözlerine şöyle devam etti: "Üniversitelerimizden, alanında ses getirmiş profesör danışmanlarımızın da çok değerli katkılarının bulunduğu projemiz sigortacılık alanında öncü çözümler sunuyor. Uçtan uca sigortacılık çözümü sağlayan yazılımlarımız bu projelerden elde edilen kazanımlarla donatılarak Üretim, Hasar, Underwriting, Tahsilat, Reasürans gibi temel sigortacılık işlemlerinde aktif olarak kullanılmaya başlandı." SFS çözümlerini tercih eden sigorta şirketlerinin sistemlerinin tamamında yapay zeka uygulamalarını kullanabildiğini kaydeden Üstünel, şunları söyledi: "Bununla birlikte, özellikle şu ana başlıklar



çözümlerimizde ön plana çıkmaktadır:

### • Akıllı Risk Değerlendirmesi ve Fiyatlama

Sistemimize entegre Robotik Risk Değerlendirme Asistanı sayesinde sigorta şirketleri riskleri skorlayabiliyor ve terzi usülu bir yaklaşımla, değişen şartlara göre akıllı fiyatlama yapısını kullanabiliyor. Akıllı fiyatlama yapısı ile poliçe, müşteri, risk düzeyi veya sağlanan benzer girdilere göre fiyatlama algoritmaları tanımlanabiliyor.

### • Kişiselleştirilebilen Servis Altyapısı

Robotik Servis Asistanı ile sigortalı ve müşteriler (sigorta ettiren) farklı hizmet seviyelerine göre sınıflandırılabilir. Sigorta şirketleri büyük verilerden elde ettikleri detaylı hasar tarihçesine bağlı olarak sigortalı ve müşteri bazında değişken hizmet seviyeleri belirleyebilir. Bazı şirketler müşteri karlılığına göre ek hizmetler sağlayabilir. Örneğin hasar skoru düşük müşterilere önden belirlenebilen küçük hasarlarda bilirkışı atamaksızın direkt acente üzerinden anında ödeme yapılabilir ya da VIP sınıfı müşterilerin hasar ve tamirhane süreçleri yakından takip ve kontrol edilebilir.

### • Akıllı Sahtekarlık Tespit Sistemi (Fraud Detection)

Robotik dedektörler sayesinde sisteme yapılan hasar bildirimleri risk seviyelerine göre renklendirilebilir. Buna bağlı olarak oluşturulan bildirimler ve hasar tespit raporları hasarla ilişkili tüm taraflara sistem tarafından otomatik olarak gönderilebilir. Şüpheli hasarlar entegre yazılım dedektörleri tarafından kolayca tespit edilebilir ve bu robotik dedektörler zaman içinde hasar uzmanlarının işletim verilerini kullanarak dijital olarak öğrenebilir.

### • Akıllı İş Süreci

Akıllı İş Süreçleri sayesinde hasar anında poliçenin durumu, hasar geçmişi, ödeme geçmişi, reasürans detayları, müşterinin karlılığı gibi bilgiler şirket bazında istenen formatta anında hazırlanıp sigortalı ve acenteler ile otomatik olarak paylaşılabilir. Bununla birlikte gerekli tüm raporlar ilgili taraflara gönderilebilir. Böylelikle hızlı, doğru ve güvenilir bir hasar süreci garanti altına alınmış oluyor.

### • Akıllı Risk Seçimleri

Robotik Risk Seçim Asistanı sigorta şirketlerinin ana faaliyeti olan risk seçiminde öngörülmesi, ölçülmesi ve azaltılması son derece güç olan stratejik risklerin otomatik olarak önüne geçilebilir. Gerekli durumlarda otorizasyon süreçlerini bölge veya genel müdürlük bazında gerçek zamanlı bir iş süreci olarak işletebilir. Bu sayede sigorta şirketi tüm satış kanallarında her bir teklif için sattığı ürün ile ilgili kendisini güvence altına alabilir. Risk Seçim Asistanı sigorta şirketi bazındaki tüm veriye ulaşılabilir olduğundan satılacak poliçenin reasüre edilmesine veya konservasyonda tutulmasına karar verebilir. Buna bağlı olarak tüm reasürans dağılımları akıllı olarak yapılabilir. Sigorta şirketi underwriting birimine daha çok güveniyor ve treteler çok daha kolay değiştirilebilir.

### • Akıllı Öneri Sistemi

Pazarlama kavramını ve sigortacılığı "Sigorta Pazarlama Karması" adıyla bir araya getiren SFS'nin klasik ürün konfigürasyonlarından çok "Karma Tasarımcısı" adını verdiği altyapısı mevcut. Robotik Öneri Asistanı, yine Robotik Risk Seçici Asistanları ile koordineli bir şekilde çalışarak müşterilere doğru zamanda doğru ürün sunabilir. Aynı zamanda doğru fiyatla birden fazla ürünle yeni satış önerisi ya da çapraz satış önerileri sunabilir. Üstelik bunlar tüm satış kanallarından (OmniChannel) yapabilir.

### • Akıllı Atamalar

Robotik Atama Asistanı ile hasar ihbarı yapılır yapılmaz sigorta şirketi tarafında ilgili kaynak hemen atanıyor ve sigortalıya e-mail, SMS vb. araçlarla iletişim bilgileri otomatik olarak gönderiliyor. Aynı şekilde eksper atama işlemleri, anlaşmalı servis atamaları da otomatik olarak yapılabilir. Sistemin güçlü ve değişken otomasyon yeteneğinin yanında işlemler istendiğinde manuel olarak da yürütülebilir.