ALO KTT

(ÇAĞRI MERKEZİ DESTEKLİ KAZA TUTANAK SİSTEMİ)

# Projenin Amacı

Bu projenin amacı, maddi hasarlı trafik kazasına karışan araç sürücülerinin kaza tespit tutanağını çağrı merkezi üzerinden sesli iletişim ile doldurarak, dijital ortamdan hızlı şekilde sigorta şirketlerine iletmesini ve kazanın kusur oranının hızlıca tespitini sağlayacak bir kaza tutanak sisteminin geliştirilmesidir.

# Mevcut Durum Analizi

Kaza tespit tutanağı, maddi hasarlı trafik kazasına karışan araç sürücülerinin sigorta şirketi aracı Kurumu ya da polise kolluk kuvvetlerine gerek kalmadan kaza konusunda anlaşarak aralarında düzenlemiş olduğu kâğıt tutanaktır.

Günümüzde yalnızca maddi hasar ile sonuçlanan kazalarda, tarafların anlaşmalı olarak kendi aralarında tutanak tanzim etmeleri mümkün hale gelmiştir. Bu sayede trafikteki beklemelerin ve zaman kayıplarının önüne geçilmesi ve vatandaşların tutanaklarını online olarak takip edebilmeleri sağlanmıştır. Ancak daha önce tutanak doldurmamış olan sürücüler için söz konusu kaza tespit tutanağının doğru şekilde hazırlanması çok zor olmakta ya da mümkün olmamaktadır. Aynı zamanda sürücülerin yanında kaza tespit tutanağı bulunmaması halinde ciddi zaman kaybı meydana gelmektedir. Dolayısıyla mevcut durumda kaza tespit tutanağının her iki araç sürücüsünü de kazaya karışan tarafları herhangi bir zarara uğratmadan ve trafik akışını etkilemeden gerçekleştirilmesini sağlayan sistemlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Hali hazırda kaza tutanaklarının mobil uygulama ile doldurulmasını sağlayan sistemler geliştirilmiştir. Bu uygulamalar, tutanağın mobil ortamda minimum sürede doldurulması ve ilgili sigorta şirketlerine anlık gönderilmesini kapsamaktadır. Ancak bu uygulamalar ile kaza tespit tutanağının interaktif şekilde doldurulması mümkün olmamaktadır.

Yukarıda bahsedilen olumsuzlukların giderilmesi için daha önce şirketimiz tarafından mobil kaza tutanak sistemi geliştirilmiştir. Söz konusu sistemde tutanağın mobil ortamda minimum sürede doldurulması ve ilgili sigorta şirketlerine anlık entegrasyon vasıtasıyla gönderilmesi sağlanmaktadır. Ancak bahsi geçen sistem herhangi bir interaktif diyalog tabanı içermemektedir. Dolayısıyla kaza tespit tutanağının interaktif şekilde doldurulması ile sürücülere kolaylık sağlayan ve eksik bilgi sorununu ortadan kaldıran bir sisteme ihtiyaç duyulmaktadır.

# Geliştirilen İş Akışı

Proje kapsamında geliştirilen iş akışı aşağıdaki gibidir;

1. Maddi hasarlı trafik kazasına karışan sürücüler, Alo KTT (0 850 2220588) Çağrı Merkezi’ni ararlar.
2. Çağrı merkezi temsilcileri her iki sürücü ile sesli iletişim kurup, sadece kullandıkları aracın plakası ve cep telefon numarasını alır ve kaza tespit tutanağının doldurulması için sürücülere ön bilgilendirme formunun web linkini içeren birer SMS gönderir.
3. Sürücüler kendilerine gelen SMS’teki linkten açılan ön bilgilendirme formunu açarlar.
4. Sürücü, T.C. kimlik no ve doğum tarihini girip, kimlik kontrolü yapıldıktan sonra aydınlatma metni onaylar ve GPS kullanma izni verir. Ehliyet ve ruhsat bilgilerini girer ve konum bilgisi kaza lokasyonu olarak kaydedilir. Fotoğrafları yükledikten sonra formu gönderir.
5. Çağrı merkezi temsilcileri kaydedilen her bir form için sürücüyü arayıp gerekli doğrulamaları yapar ve yüklenen fotoğrafların uygun olup olmadığı kontrol eder.
6. Sürücünün anlatımıyla kaza senaryosu çizilir, kaza anlatım detayı forma kaydedilir.
7. Kaydedilen bu bilgilerle sürücüye onay SMS’i gönderilir.
8. Her iki sürücünün onayları alındıktan sonra onaylı tutanak sürücülere ve ilgili sigorta şirketlerine iletilir.

# Projenin Getirileri

Mevcut durumdaki dezavantajları ortadan kaldıran ve yeni avantajlar getiren, çağrı merkezi destekli kaza tutanak sisteminin geliştirilmesi ile aşağıdaki kazançlar elde edilmiştir;

* Maddi hasarlı trafik kazasına karışan araç sürücülerinin kaza tespit tutanağını çağrı merkezi üzerinden sesli iletişim ile doldurarak dijital ortamdan hızlı şekilde sigorta şirketlerine iletilebilmesi,
* Kaza anında herhangi bir mobil uygulama yüklemeksizin, çağrı merkezinin aranarak özet kaza bilgilerinin girilmesi ile kazaya karışan her iki tarafa da ayrı ayrı ön bilgilendirme formunun SMS ile web linkinin gönderilerek eş zamanlı bilgi akışının sağlanması ile zaman kazanımı ve güven ortamında sürecin ilerletilebilmesi,
* Özellikle ana arterlerde meydana gelen maddi hasarlı trafik kazaları nedeniyle otoyollarında oluşabilecek beklemeleri minimum seviyelere çekerek, kaza kaynaklı trafik akışının etkilenmesini önlemek ve beklemeye bağlı yakıt sarfiyatını düşürerek, yoğunluk nedeniyle yaşanılan stresin, rahatsızlıkların önüne geçilmesi,
* Kaza tespit tutanağının dijital ortama taşınarak kâğıt sarfiyatının azaltılması,
* Kâğıt olarak düzenlenen kaza tespit tutanağı formunun daha kolay bir şekilde dijital ortamda bir müşteri temsilcisi desteği ile oluşturulabilmesi,
* Çağrı merkezi müşteri temsilcisinin kazaya karışan şahıslar ile sesli iletişim kurarak desteklerini yanında hissettirmesi,
* Çağrı merkezi temsilcilerinin kazaya karışan şahısları ayrı ayrı eş zamanlı arayarak, zaman kazanımı ve güven ortamında tutanak form tamamlama sürecini işletmesi,
* Çağrı merkezi temsilcilerinin yönlendirmesi ile doldurularak son haline gelen tutanakların her bir tarafa onaya gönderilmesini sağlayan bir kaza tutanak sistemi ortaya koymaktır.