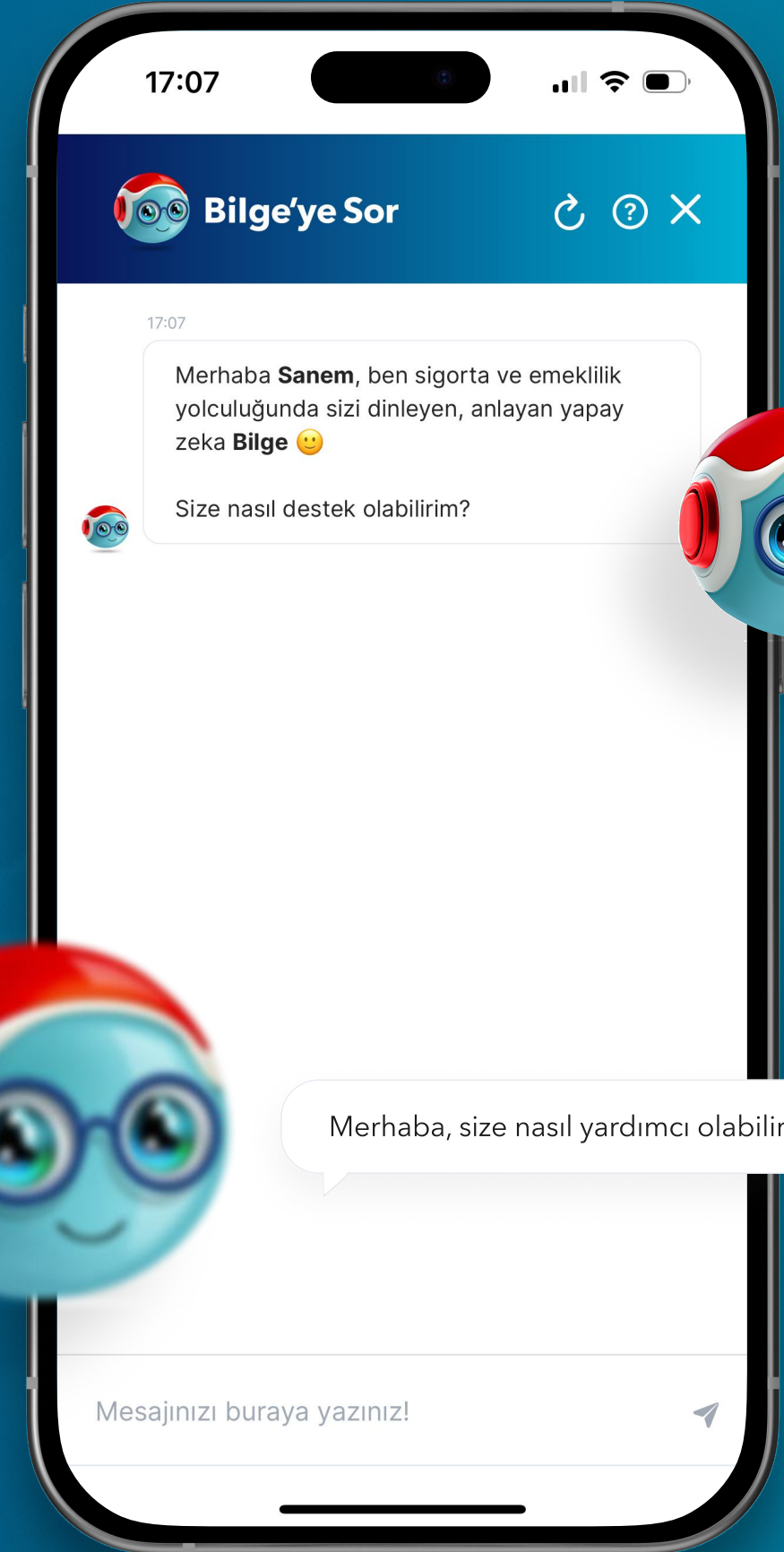


Gen-AI Destekli Dijital Asistanımız: Bilge'ye Sor

Türkiye Sigorta olarak dijitalleşmede çitayı yükseltirken, müşteri odaklı hizmet anlayışımızı biz de yapay zekâ ile yeniden tanımlıyoruz. Bilge'yi sigorta ve emeklilik yolculuğunda kullanıcılarımıza rehberlik eden, empati kuran ve gerçek zamanlı çözümler sunan bir dijital asistan olarak konumlandırıyoruz.



Merhaba, size nasıl yardımcı olabilirim?

Gerçek Zamanlı İşlemler, Anında Yanıtlar

Türkiye Sigorta olarak, Bilge ile sigortacılığın karmaşık süreçlerini müşterilerimiz için daha hızlı ve kolay yönetilebilir hale getiriyoruz. Yapay zekâ destekli Bilge ile kullanıcılarımızın doğal dilde yönelttiği soruları doğru ve bağlamsal yanıtlarla karşılıyor, güvenli doğrulama altyapısı ve temel sistemlerimizle tam entegrasyon sayesinde sağlık provizyonu sorgulamadan BES fon bilgilerine kadar birçok işlemi anlık yönlendirmelerle sunuyoruz.

- ✓ **Gen-AI ile Gelişmiş Anlama:** Kullanıcılarımızın karmaşık sorularını doğal dille yorumluyor, her konuşmadan öğreniyoruz.
- ✓ **Güvenli Doğrulama:** Kişisel veri güvenliğini önceliklendiren, mevzuata uygun doğrulama süreçleri uyguluyoruz.
- ✓ **Gerçek Zamanlı İşlemler:** Hasar bildirimi ve takibi, sağlık provizyonu sorgulama, IBAN güncelleme ve Birikim bilgilendirmeleri gibi işlemleri kullanıcılarımıza anlık olarak sunuyoruz.
- ✓ **Sürekli İyileştirme:** Kullanıcılarımızdan gelen geri bildirimlerle yanıtlarımızı optimize ediyor, her geçen gün daha verimli hale geliyoruz.



Sizi Anlayan Dijital Asistanız

Türkiye Sigorta olarak, yapay zekâyı yalnızca teknolojik bir araç değil; kullanıcılarımızla insani bir bağ kurmanın yeni yolu olarak görüyoruz. Bilge ile ihtiyaçları anlayan, empati kuran ve güven veren bir dil kullanarak müşterilerimizi sigortacılığın karmaşık dünyasında kolayca yönlendiriyoruz. Böylece her etkileşimi, sanki gerçek bir sigorta uzmanıyla yapılan doğal bir sohbet gibi yaşıyoruz.

- ✓ **Empati:** Kullanıcılarımızın özel durumlarını anlıyor, ihtiyaçlarına uygun yönlendirmeler yapıyoruz.
- ✓ **Anlaşılır Dil:** En karmaşık sigorta terimlerini sadeleştirerek herkesin kolayca anlayabileceği şekilde aktarıyoruz.
- ✓ **Uzmanlık Güvencesi:** Kullanıcılarımıza sigorta uzmanıyla konuşuyormuş hissi veriyoruz.
- ✓ **7/24 Erişim:** İhtiyaç duyulan her an, her kanaldan yanlarında oluyoruz.

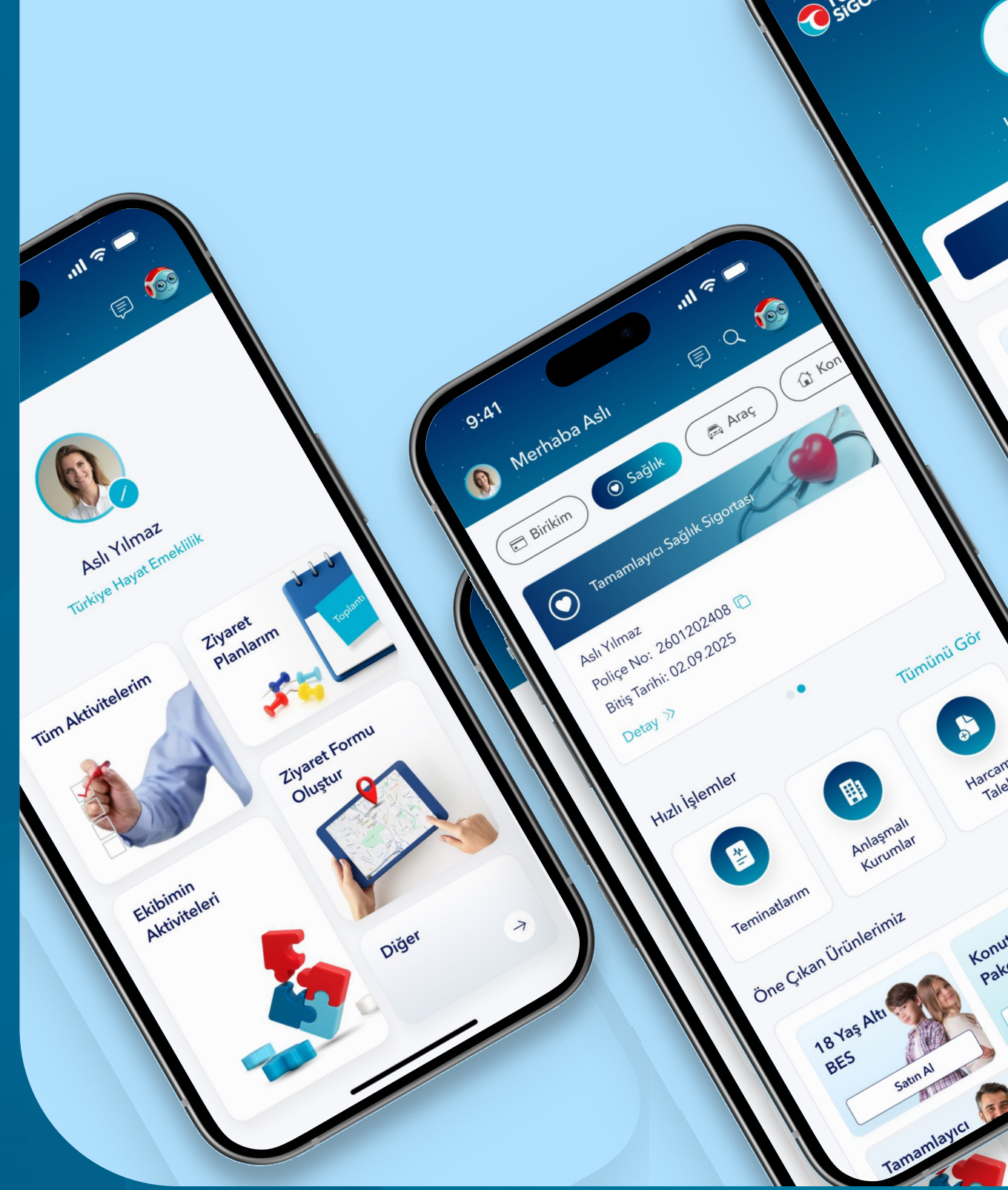


Her Kanaldan Kesintisiz Deneyim

Biz, Türkiye Sigorta olarak Bilge'yi yalnızca müşterilerimiz için değil, aynı zamanda iç paydaşlarımız için de tasarladık. Omnichannel yaklaşımımız sayesinde sigortacılık ve emeklilik gibi karmaşık konularda ihtiyaç duyulan cevaplara günün her anında erişim sağlıyoruz. Müşterimiz olsun olmasın herkesin yanında yer alıyor, çalışanlarımızın ve acentelerimizin de günlük iş süreçlerinde hız kazanmalarını sağlıyoruz.

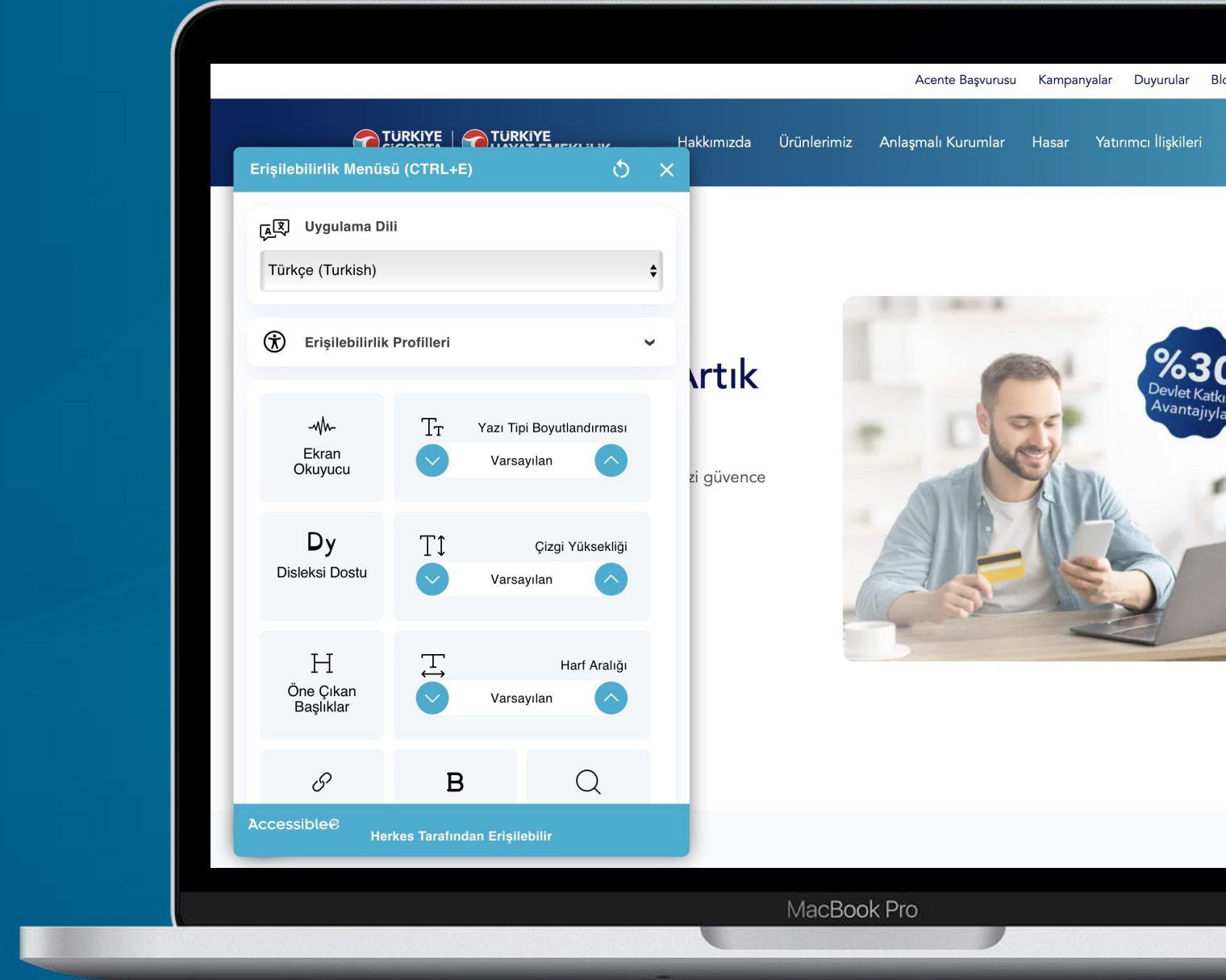
Müşteriye Sunduğumuz Deneyim

Bilge, mobil uygulamamız ve kurumsal web sitemiz üzerinden kesintisiz bir deneyim sunuyor. Poliçe işlemleri, BES katkısı, fon bilgileri ve sağlık provizyonu gibi konularda erişilebilir olarak, müşteri olsun ya da olmasın herkes için anlaşılır bilgi ve yönlendirme sağlıyoruz.



Bilge'ye Erişimde Engel Yok

Projemizin kalbinde, herkes için eşit ve kapsayıcı bir sigortacılık deneyimi yaratma hedefi yer alıyor. Bilge dijital asistan, sigortacılığın karmaşık yapısını sadeleştirerek anlaşılır hale getirirken; erişilebilirlik aracı ise görme zorluğu, renk körlüğü ve disleksi gibi farklı ihtiyaçlara sahip kullanıcıların dijital kanallarımıza kolayca erişmesini mümkün kıldı. Böylece teknoloji, bilgiye erişimi kolaylaştıran ve engelleri kaldıran bir güce dönüştü.



Sosyal Faydayı Önceliyoruz

Proje, yalnızca teknolojik dönüşüm değil aynı zamanda güçlü bir sosyal sorumluluk girişimidir. Bilgiye erişimin bir ayrıcalık değil, herkesin hakkı olduğu anlayışıyla hareket edilmiştir. Engelli bireyler dahil toplumun her kesiminin finansal hizmetlere eşit şekilde erişebilmesi sağlanarak fırsat eşitliği desteklenmiş, kapsayıcı sigortacılık anlayışı yaygınlaştırılmıştır.



Dijital Eriřilebilirlięe Öncelik

Projemiz yalnızca kendi kullanıcılarımız için değil, sektörün geneli için de örnek oluşturdu. Erişilebilirlik ve bilginin sade sunumu konularında öncülük ederek, finansal hizmetlerde kapsayıcılığın önemine dikkat çekildi. Bu yaklaşım, dijitalleşmenin yalnızca teknoloji değil aynı zamanda toplumsal eşitlik ve sorumluluk için güçlü bir araç olduğunu gösterdi.



Sürdürülebilir Etki

Projemiz, yalnızca bugünün ihtiyaçlarını karşılamakla kalmadı; geleceğe yön veren bir yapı kazandı. Erişilebilirlik aracı ve Bilge dijital asistan, sürekli geliştirilen yapıları sayesinde daha geniş kitlelere ulaşacak ve sigortacılıkta kapsayıcılığı kalıcı hale getirecek. Hedefimiz, sektörde sürdürülebilir bir sosyal sorumluluk modeli oluşturarak erişilebilirliğin standart haline gelmesini sağlamak.



Somut Etki, Ölçülebilir Başarı

Türkiye Sigorta olarak Bilge ile sigortacılığı daha erişilebilir, anlaşılır ve kullanıcı dostu bir deneyime dönüştürdük. Kısa sürede ulaştığımız rakamlar, hem müşteri deneyiminde hem de iç süreçlerimizde sağladığımız faydayı net biçimde ortaya koyuyor.

- 6 milyon+ soru → Bir yılda altı ayrı kanaldan kullanıcı sorularına yanıt verildi.
- 21.020 anket yanıtı → Kullanıcıların geri bildirimleri sistemin gelişimine katkı sağladı.
- 20 tam zamanlı çalışana eşdeğer iş gücü → Çağrı merkezi ve operasyon yükünü azaltarak şirket içi verimlilik sağlandı.



Günde
57.000'i
bulan sayıda
SORU
cevapladı.



Merhaba, size nasıl yardımcı olabilirim?