

Güneş Sigorta'da FileNet ile Hasar Yönetimi



GÜNEŞ SİGORTA
"Değerlerimizin Sigortası"

A. Serdar Yakut

Güneş Sigorta Bilgi İşlem Grup Müdürü

AJANDA

- Güneş Sigorta Kurum Tanıtımı
- Neden Süreç Yönetimi ve İçerik Yönetimi?
- Ürün Seçim Kriterleri
- Neden FileNet
- Proje Detayları
- Proje Sonuçlarımız
- Yeni Hedeflerimiz
- Soru / Cevap

GÜNEŞ SİGORTA

- Güneş Sigorta 1957 yılında Vakıfbank tarafından kurulmuştur.
- Güneş Sigorta kasko, trafik, muhtelif kaza, yangın, mühendislik, kredi gibi tüm hayat dışı branşlarda ürünler sunmaktadır.

Ortaklık Yapısı



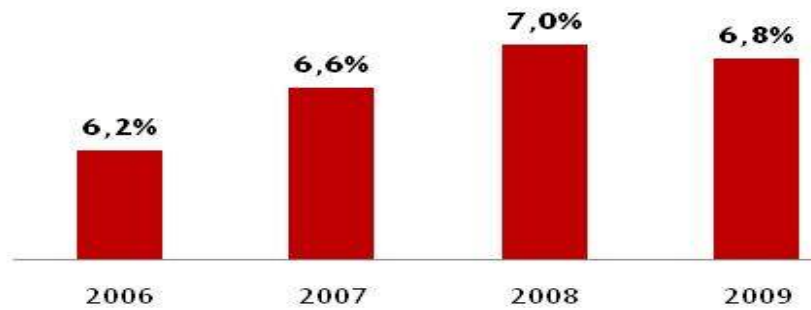
Türkiye genelinde;

- 1800 Özel Acente
- 480 TVB şubesi başta olmak üzere toplam 755 finansal kurum,
- 57 Broker ve 100 Müşteri müessesesi olmak üzere
- Toplam 2.600 satış kanalı ile hizmet vermektedir.

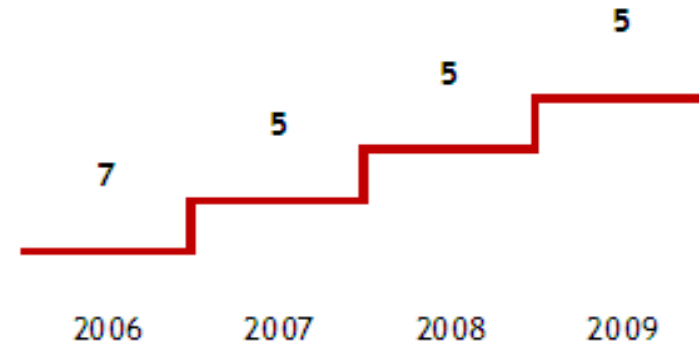
GÜNEŞ SİGORTA

- 11 bölge müdürlüğü ve 7 temsilciliği ile faaliyet göstermekte olan Güneş Sigorta, 2010 Haziran sonu itibariyle hayat dışı branşta %6,1'lik pazar payı ile sektördeki lider şirketler arasında yer almaktadır.
- 2007 yılından günümüze ilk 5'teki sırasını korumakta olan Güneş Sigorta 2012 yılına kadar ilk 3 içerisinde yer almayı hedeflemektedir.

Pazar Payı Gelişimi



Sıralama



NEDEN SÜREÇ VE İÇERİK YÖNETİMİ?

- Doküman yoğun süreçlerin elektronik ortamda yürütülebilmesini sağlayarak süreçleri hızlandırmak
- Dokümanların erişilebilirliğini artırarak hasar yönetimini merkezileştirmek
- Standart iş akışlarını oluşturarak farklı uygulamaların oluşmasını engellemek
- Kağıt, lojistik ve benzeri doküman transferi maliyetlerini azaltmak

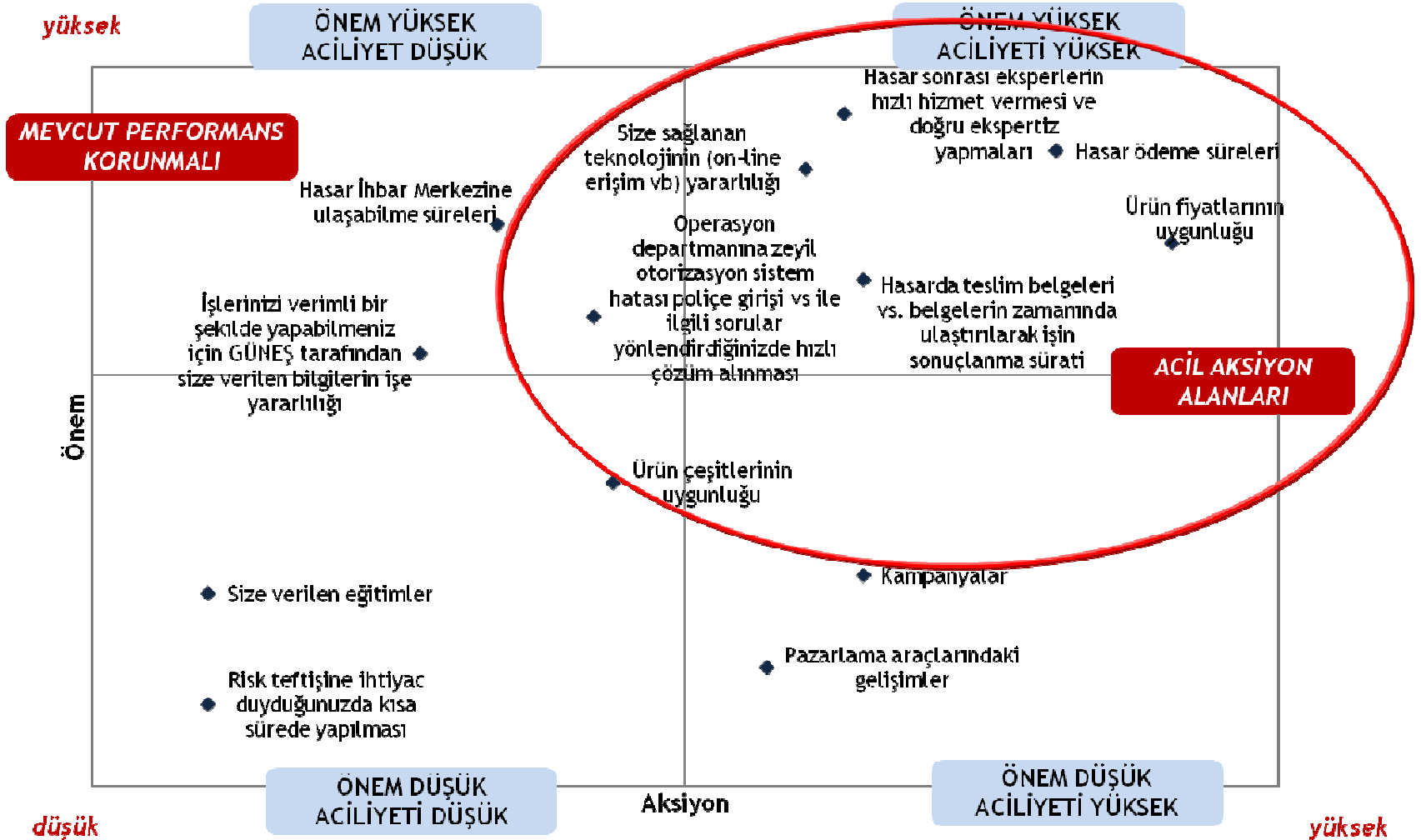


BEKLENTİLERİMİZ

- Müşterilerin hasar durumlarını ATS, acente veya bölge müdürlüğü yerine call center aracılığıyla öğrenebilmesini sağlayarak müşteri memnuniyetini artırmak
- Süreçlerdeki insan kaynağı kullanımını daha etkin ve verimli kullanmak
- Ölçülebilir veriler elde ederek ilgili süreçlerin performansını gözlemleyebilmek
- Doküman akışını minimize edebilecek şekilde tedarikçilerle elektronik ortamda iletişim kurarak tedarikçi yönetimini kolaylaştırmak ve maliyetleri düşürebilmek



HEDEFLenen İYİLEŞTİRME NOKTALARI

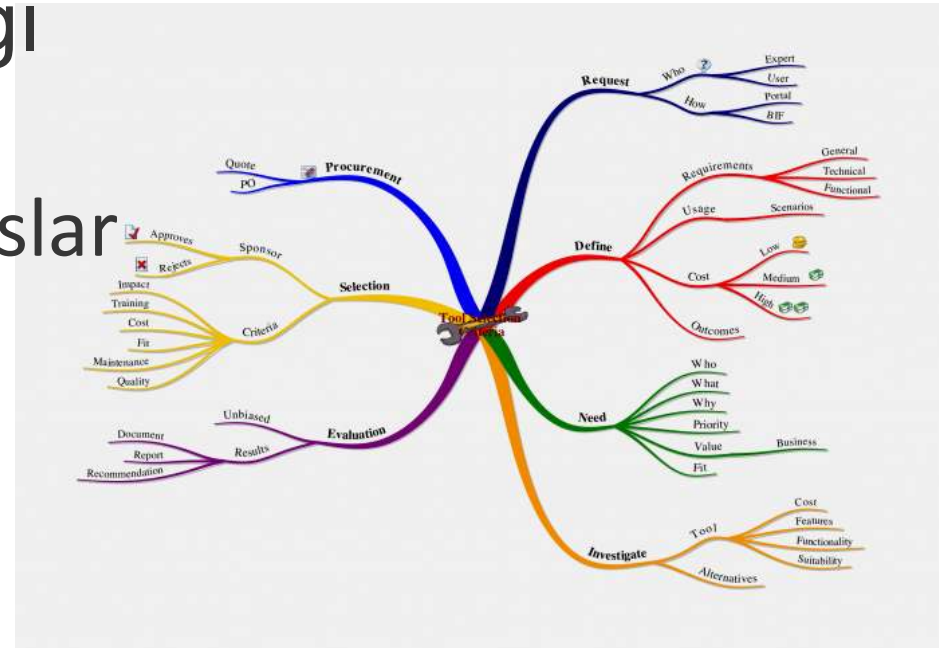


Kaynak: TNS, 2008 Araştırması

Baz: 744

ÜRÜN SEÇİMİ KRİTERLERİ

- Esneklik
- Java uygulaması olması
- Lisans ve bakım maliyetleri
- Entegrasyon kolaylığı
- Uyarılama süresi
- Uzmanlık ve referanslar



NEDEN FILENET?

- Herhangi bir uygulamaya bağımlı olmaması
- Java ile geliştirilebilir olması
- Lisans ve bakım maliyetleri
- Pusula ile entegrasyon kolaylığı
- Uyarlama süresinin düşük olması
- Filenet ekibinin konuya hakimiyeti
- Filenet sigorta sektörü referansları



PROJE DETAYLARI

- Proje Ekibi
- Entegrasyon Noktaları
- Uçtan Uca İş Süreçleri
- Proje Durumu

PROJE EKİBİ

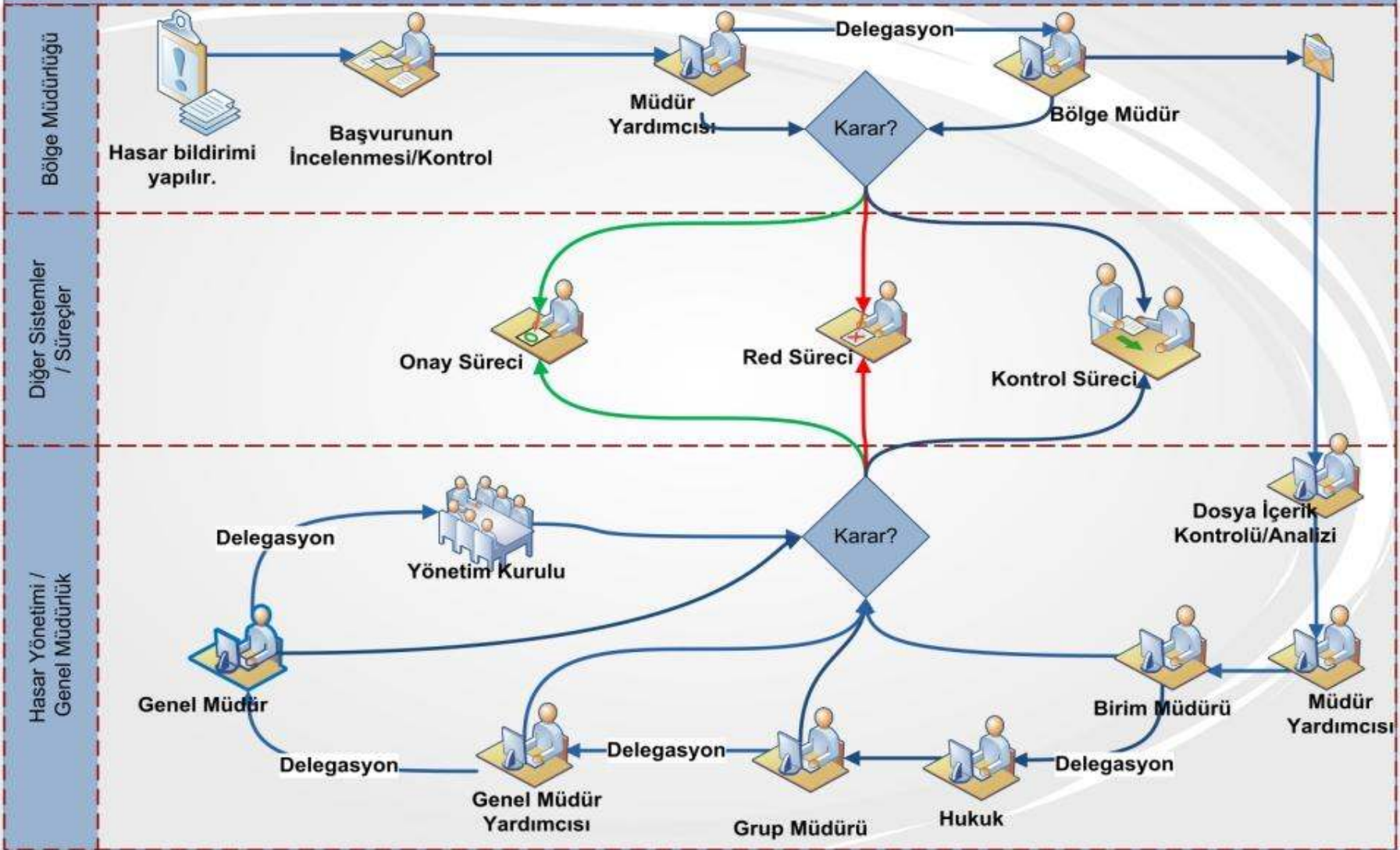
- Güneş Sigorta
 - Yazılım Geliştirme
 - Stratejik Planlama ve Yönetim Sistemleri Geliştirme Müdürlüğü
 - Hasar Yönetimi Müdürlüğü
- IBM Yazılım Grubu
 - Yazılım Hizmetleri
- Hançer Eğitim ve Danışmanlık
 - Muhammet Ali Hançer
- 32 Bit
 - Samim Yilmazer

ENTEGRASYON NOKTALARI

- Oracle HR
 - Kullanıcı Bilgileri
- Tivoli Directory Server
 - Kullanıcı Doğrulama
 - Kullanıcı Detayları
- AS400
 - Evrak Tipleri
 - Evrak İstekleri / Bildirimleri
 - Revizyon Başlatma / Sonuç Bildirimleri
 - Revizyon İptal İstekleri / Sonuç Bildirimleri

ENTEGRASYON NOKTALARI

- Oto Analiz
 - Eksper Raporları
 - Kaza Fotoğrafları
- Lotus Domino
 - Hukuk Dokümanları
- Pert Araçlar
 - Pert Araç Fotoları



GÜNEŞ SİGORTA

Workplace: Process Designer - Windows Internet Explorer

http://hasar.guinessigorta.com.tr/Workplace/eprocess/WcmDesigner.jsp?r

Live Search

insatalledApps Workplace Oturumu Aç Suggested Sites Web Slice Gallery WorkPlace Folder

Workplace: Process Designer

File View Action Settings Help

Mode: Diagram

Bolge Revizyon Akisi

Maps Steps

Baslat Bolge Akis Kaydi Gir Revizyon Fisi Doldur Bolge 1. Onay Bolge 2. Onay GM Sevk

Tabs

Workflow Properties Baslat

Step Name
Baslat

Description

Instructions in Step Processor

Bolge Revizyon Akisi [Checked out: 28.0]

Done Trusted sites | Protected Mode: Off 100%

IBM yazılım
zirvesi 10

KAOSTAN FIRSATA

Workplace: Process Designer - Windows Internet Explorer

http://hasar.gunessigorta.com.tr/Workplace/eprocess/WcmDesigner.jsp?requestedWindowId=_1_T12bc60cc0a38&ysId=%7B0D88612-7A3C-4C06-892F-06DB3C6F539B%7D&

Workplace: Process Designer

File View Action Tools Settings Help

Mode: Design

Genel Mudurluk Revizyon Akisi

Maps Steps

Baslat Genel Mudurluk Akis Kaydi Gir Bolge Bilgilerini Al GM Kontrol Elemani Mudur Yardimcisi Mudur Hukuk Musaviri Grup Muduru Genel Mudur Yardimcisi Genel Mudur Yonetim Kurulu

Workflow Properties

General Data Fields Attachments Workflow Groups Maps Milestones Web Services Advanced

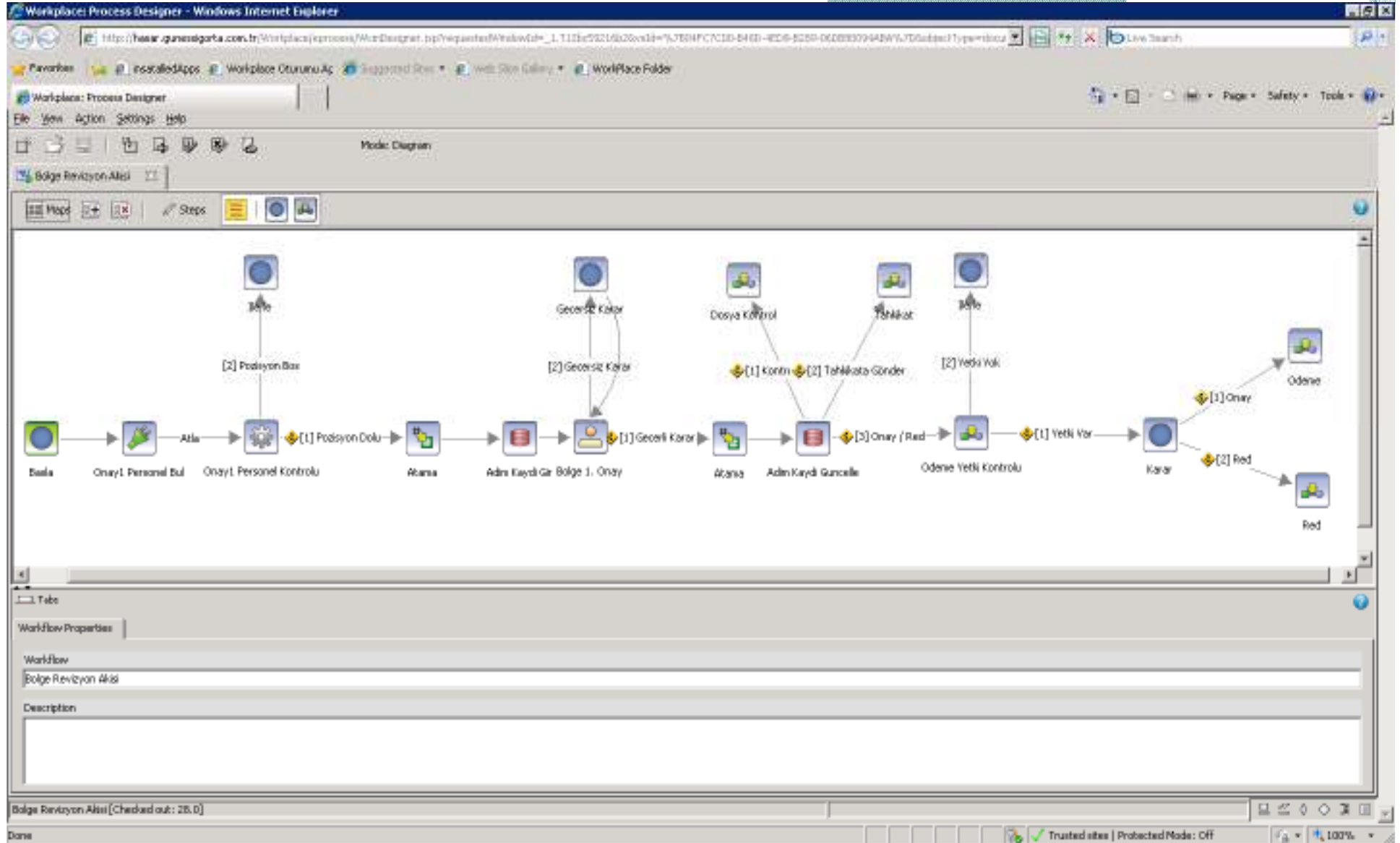
Base workflow
WorkObjectEx
Workflow Name
Genel Mudurluk Revizyon Akisi
Subject
Genel Müdürlük Revizyon

Description

null [Copy: 25.0]

Done Trusted sites | Protected Mode: Off 100%

GÜNEŞ SİGORTA



IBM yazılım zirvesi 10

KAOSTAN FIRSATI

Hasar Mağdur Dosyası Arama - Windows Internet Explorer

http://hasar.gunessigorta.com.tr/Workplace/DocumentSearch.jsp?eventTargets=layout/documentSearch&eventName=ExecuteSearch

Sık Kullanılanlar | Önerilen Siteler | Daha fazla eklemleri bul

Hasar Mağdur Dosyası

But: Geni | İleri | Seçenekler

- Çalışma Yerin
- Görevler
- Kısayollar
- Göz At
- Ara
- Yazar
- Denetim
- Hasar Mağdur Dosyası
- Görüşme Kayıtları
- İş Atama

Hasar Mağdur Dosyası Arama

Servis	Seçiniz...	Mağdur Ad Soyad	<input type="text"/>
Bölge	Seçiniz...	Mağdur TC Kimlik No	<input type="text"/>
Hasar Dosya No	<input type="text"/>	Mağdur Vergi Kimlik No	<input type="text"/>
Acente Kodu	<input type="text"/>	Mağdur Plaka	<input type="text"/>
Police Kodu	<input type="text"/>		
Hasar Tarih Aralığı	<input type="text"/> - <input type="text"/>		
İhbar Tarih Aralığı	<input type="text"/> - <input type="text"/>		

Arama Sonucu

10 Kayıt Göster

Ara:

Bölge	Branş Kodu	Acente Kodu	Police Kodu	Police Başlangıç / Bitiş Tarihi	Hasar Dosya No	Hasar Tarihi	Mağdur Ad Soyad	Mağdur TC Kimlik No	Mağdur Vergi Kimlik No	Mağdur Plaka	Detay
-------	------------	-------------	-------------	---------------------------------	----------------	--------------	-----------------	---------------------	------------------------	--------------	-------

Toplam 1 kayıttan 1 ile 1 aras

© Copyright IBM Corp. 2002, 2008. Her Hakkı Saklıdır.

Yerel intranet | Korunmuş Mod: Kapalı

%100

Hasar Mağdur Dosya Detays - Windows Internet Explorer

http://hasar.gunessigorta.com.tr/Workplace/DocumentSearchDetail.jsp?documentId={0AE92A1A-002E-43A3-923E-4424FD307E9A}

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Daha fazla eklenti bul

Hasar Mağdur Dosya D...

X Bul: Geri İleri Seçenekler

Yazar	Hasar Dosya No	İhbar Alan Kullanıcı	Branş Kodu
Denetim	Hasar Nedeni	Huallak Hasar	Sigorta Ettiren
Hasar Mağdur Dosyası	Mağdur Ad-Soyad	Daimi Mürtein	Plaka No
Görüşme Kayıtları	TC Kimlik Numarası	Kırsar Oranı	Bölge Kontrol Elemanı
İş Atama	Vergi Kimlik Numarası 0	Hasar Dosya Durumu	Genel Müdürlük Kontrol Elemanı

Kontrol Elemanı Bul

Cözüm Ortağı ve Ödemeler Tamamlanmış Revizyon Devam Eden Revizyon Eksik Belgeler Hesap Bilgileri

Tamamlanmış Revizyon

Tamamlanmış Revizyon Bulunmamaktadır

Devam Eden Revizyon

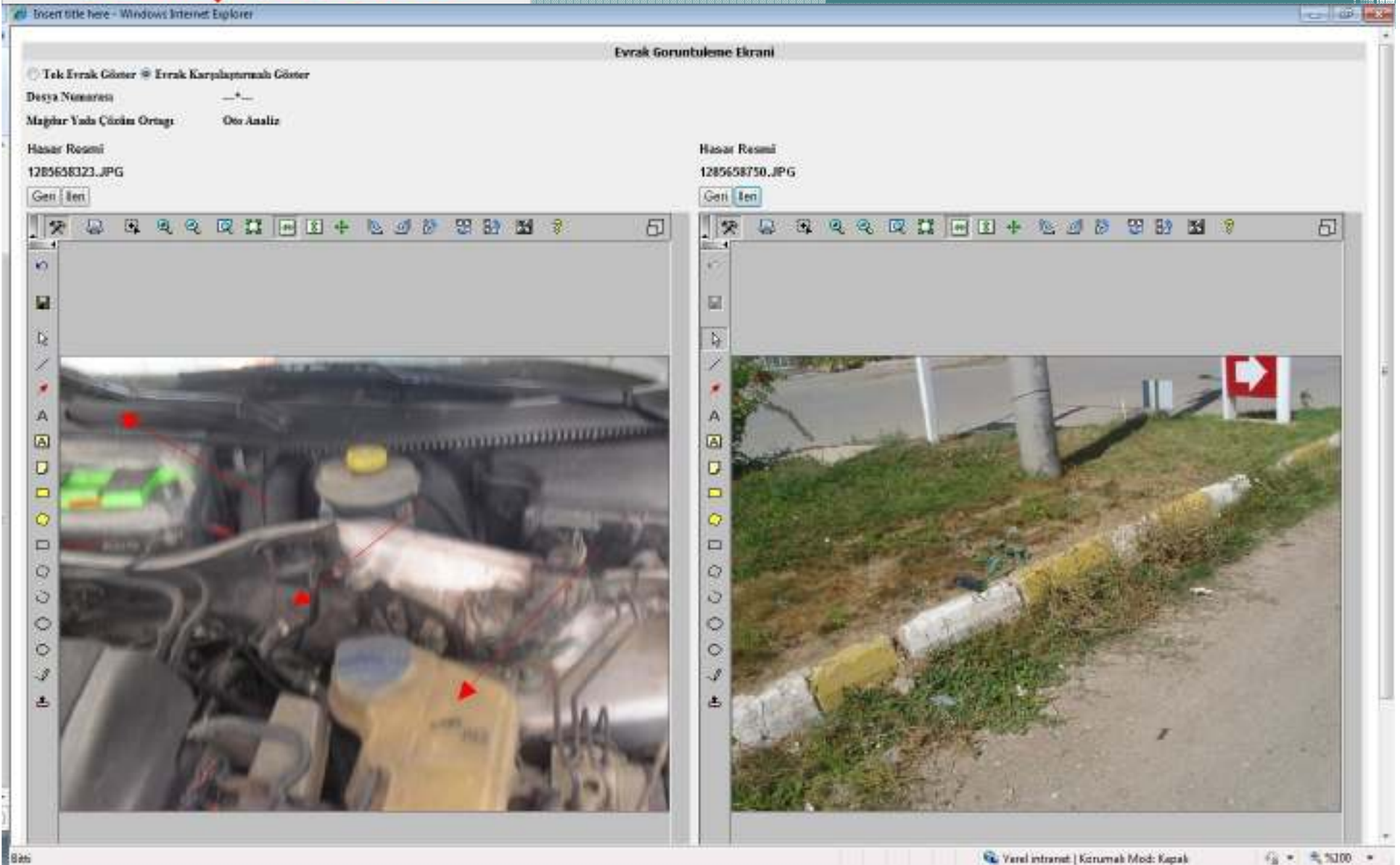
Yetki	Cözüm Ortağı	Başlangıç Tarihi	İşin Kimde Olduğu	Revizyon Miktarı	Sonuç	Revizyon Fiyı
-------	--------------	------------------	-------------------	------------------	-------	---------------

Seçili Evrakları Göster Evrak Düzenle İptal Evrak Göster/Gizle Yeni Evrak Ekle

Evrak Bilgileri

Evrak Adı	Evrak Detayı	Evrak Durumu	Yeniden İstenme Nedeni	Evrak Tipi	Evrak Zorunluluk Bilgisi	Cözüm Ortağı	Seçim
<input type="checkbox"/> Tamir Faturası		Geldi		Kopya	Zorunlu	ŞAHİN AKSOY	Ekle Güncelle
<input type="checkbox"/> Hasar Revisi		Geldi		Asli	Zorunlu	Oto Analiz	Ekle Güncelle
<input type="checkbox"/> Sigortalı Arac Sürücü Ehliyeti		Geldi		Asli	Zorunlu	Oto Analiz	Ekle Güncelle
<input type="checkbox"/> Arac Ruhsatı		Geldi		Asli	Zorunlu	Oto Analiz	Ekle Güncelle

Yerel intranet | Konumalı Mod: Kapalı %100





Dosya.: 2.679668

A:Aslı, K:Kopya, T:Tekrar İstek, ?

Z:Zorunlu Evrak

N:Not

G:Görüş

C:Çık

A/K T Eksik Evrak

Z

N

G

Evr.Gel.Tr

C

Eksper Raporu

Z

Tamir Faturası

Z

16/10/2010

Police Sureti

Z

Onaylı Kaza Tespit Tutanağı

Z

Onaylı Sigortalı Araç Sürücüsü İfade Tutanağı

Z

Onaylı Sigortalı Araç GÖRGÜ TESBİT Tutanağı

Z

Onaylı Sigortalı Araç sürücücü ALKOL Raporu

Z

Sigortalı Araç Sürücü Ehliyeti

Z

Sigortalı Araç Ruhsatı

Z

Sigortalı Aracın Hasarlı Fotoğrafları

Z

Sigortalı Araca Ait Kati Satış Sözleşmesi

Z

Sigortalı Aracın Onarım Faturası

Z

Onaylı Zarar Gören Araç Sürücüsü İFADE Tutanağı

Z

Onaylı Zarar Gören Araç GÖRGÜ TESBİT Tutanağı

Z

Onaylı Zarar Gören Araç Sürücüsü ALKOL Raporu

Z

Kaza anı olay Yeri Fotoğrafları

Z

Hasarlı Fotoğraflar

Z

+

F3=Çık

Pembe Renkte Olan kayıtlar, evrak olarak istenmiş

F5=Müş. Mek.

F10=Acente Faks

MA

a

06/003

1902 - Oturum başarıyla başlatıldı

\\10.10.0.4\Kat_6 - IP_10.10.60.175

IBM yazılım
zirvesi 10

KAOSTAN FIRSATA

GÜNEŞ SİGORTA

Oturum A - [24 x 80]

Kütük Düzenle Görünüm İletişim İşlemler Pencere Yardım

OTO Grup_H/P-> Tra 0,00 Kas 0,00 Yan 0,00

Dosya No :

Hasar Tarihi: _____ Acente: _____
İhbar Tarihi: _____ (F1) H/P 0-> _____ Y-> 0,00
Sigort.Plaka: _____ Hasar->Rucu: _____ Rucu->Hasar: _____
Hasar Sebebi: _____ Marka: _____
(. 16 gün) Police: _____ Branş: _____ Mod: _____
(F1)

(N: Dosya Notu, Ş: Ödeme Şekli, T: Tahkik Dosya, V: Ödemeyi Alan, Y: Teyit)
(M: Muhasebe Notu, İ: İrtibat Bilgisi, E: Eft/Havale Bilgisi, Z: Neticesiz)

X	Mağdur İsmi	Plaka	Plaka	İhb.Tarihi	DR	Tahmini	Hasar	Ödenen	Hasar
---	-------------	-------	-------	------------	----	---------	-------	--------	-------

Son

F3=Çık F7=Tutanak F8=Sakıncalı F9=H.Zey F10=İhbar

MA a 15/003

1902 - Oturum başarıyla başlatıldı

IBM yazılım
zirvesi 10

KAOSTAN FIRSATA

GÜNEŞ SİGORTA

Oturum A - [24 x 80]

Kütük Düzenle Görünüm İletişim İşlemler Pencere Yardım

SİGORTALI BİLGİLERİ F1=Help, F7=Pert, F11=Eks.Mua, F12=Eks.Mua(ÖK_NB_ET_ÖG)

Dosya : Telef: Cep:
Has.Tar: Meb: Vd:
İhb.Tar: Pla:
Has.Seb:
Eksper:
0:ÖHazırl, E:EE, N:Dosya Not, D:Durum, B:Bilgi, I:İletişim, Y:Yeni, S:Sil
Servis Dr * Tazmn.Muallak Ödenen Tazmnt Mas.Muall Öde.Masrf

Sig.Kus: Karşı Kus: Tahmini Has:
Ödene.Tazm :
Kalan Muall.:
Sovtaj :

BÖLGE KONTROL:
GMDRL KONTROL:
Açıklama....1:
F3=Çık F5=HELP
Serbest İzahat:

MA a 09/030

1902 - Oturum başarıyla başlatıldı

IBM yazılım
zirvesi 10

KAOSTAN FIRSATA

GÜNEŞ SİGORTA

Oturum A - [24 x 80]

Kütük Düzenle Görünüm İletişim İşlemler Pencere Yardım

Dosya : ÖDEME HAZIRLIK MENÜSÜ Kesin Has.:

Ödeme Çeşidi : _____
ÖH Rakamı(P) : _____
Açıklama : _____
Çözüm Ortağı : _____
F5=Kaydet F7=Çözüm Ortak Değiştir

(Seçim; R:Revizyon, F:Tasfiye Formu, L:Bölge Talimatı, İ:İbraname, H:Ac.Hesab
G:Muhas.Gönder, T:Prim Borcu, B:Bilgi, S:Sil, I:Revizyon İptali, P:Parça Det)

S	Ödeme Çeşidi	Dr	Ödeme Tutarı	Öde.Tarihi	T	Fiş	Bilgi	Not
---	--------------	----	--------------	------------	---	-----	-------	-----

Son

F3=Çık F4=Ödeme Türleri F6=Sırayı Değiştir

MR a 14/003

1902 - Oturum başarıyla başlatıldı

IBM yazılım
zirvesi 10

KAOSTAN FIRSATA

Bölge Revizyon Formu

Revizyon Formu - Windows Internet Explorer

PDF Tamamla Sakla Kapat

HASAR DOSYA REVIZYON FİŞİ

Hasar Dosya Yetkisi	<input type="text"/>	Hasar Dosyası
Bölge Adı	<input type="text"/>	
Dosya No	<input type="text"/>	Police No <input type="text"/>
Sigortalı Adı Soyadı	<input type="text"/>	
Sigorta Konusu	<input type="text"/>	Sigortalı Meblağı <input type="text"/>
Hasar Miktarı	<input type="text"/>	Odenecek Tutar <input type="text"/>
Odeme Yapilacak Çözüm Ortağı/ Mağdur Detayı	Police Tahsilatına İlgilin Bilgiler	
<input type="text"/>		

Dosya Kontrolünü Gerçekleştiren Personel

Adı Soyadı	<input type="text"/>	Unvanı	<input type="text"/>
Görüşü			
<input type="text"/>			
Karar			
<input type="text"/>			

Bölge Müdürü Onay

	Bölge Müdür Yardımcısı	Bölge Müdürü
Adı Soyadı	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Odeme Kararı	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Yerel intranet | Korunmalı Mod: Kapalı

%100

Genel Müdürlük Revizyon Formu

Revizyon Formu - Windows Internet Explorer

PDF Sakla Kapat

Sayfa 1 Sayfa 2

HASAR DOSYA REVIZYON FİŞİ

Genel Müdürlük Kontrol	
Adı Soyadı	<input type="text"/>
Unvanı	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>
Hasar Miktarı	<input type="text"/>
Ödenecek Tutar	<input type="text"/>
Görüşü	<input type="text"/>
Karar	<input type="text"/>

Genel Müdürlük Onayı	
Adı Soyadı	<input type="text"/>
Karar	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>

Hasar Yönetim Müdür Yardımcısı	Hasar Yönetim Müdürü
Adı Soyadı	<input type="text"/>
Karar	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>

Hukuk Müavini Görüşü	
Adı Soyadı	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>

Hasar Yönetim Genel Müdürü	Hasar ve Hukuk Yönetim Genel Müdür Yardımcısı
Adı Soyadı	<input type="text"/>
Karar	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>

Genel Müdür	Yönetim Kurulu
Adı Soyadı	<input type="text"/>
Karar	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>

Biti

Yerel intranet | Korunmalı Mod: Kapalı

%100

Revizyon İptal Formu

Revizyon İptal Formu - Windows Internet Explorer

PDF Sakla Kapat

REVIZYON İPTAL FORMU

Bölge Adı	<input type="text"/>	Hasar Dosyası
Dosya No	<input type="text"/>	
Police No	<input type="text"/>	
Sigortalı Adı Soyadı	<input type="text"/>	
Hasar Miktarı	<input type="text"/>	Ödenecek Tutar
Ödeme Yapılacak Çözüm Ortağı/ Mağdur Detayı	<input type="text"/>	Police Tahsilatına İlişkin Bilgiler
Kontrol Elemanı		
Adı Soyadı	<input type="text"/>	Ünvanı
Görüşü		
<input type="text"/>		
Tarih	<input type="text"/>	Karar
1. Onay		
Adı Soyadı	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ödeme Kararı	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Onay		
Adı Soyadı	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Açıklama	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tarih	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ödeme Kararı	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Biti Yerel intranet | Korunmalı Mod: Kapalı %100

PROJE DURUMU

- Aktif Kullanımda
 - Marmara Bölge Müdürlüğü
 - Orta Anadolu Bölge Müdürlüğü
 - Genel Müdürlük
- Yaygınlaştırma devam ediyor
- Ek Fonsiyonaliteler devreye alınmayı bekliyor
 - Neticesiz Dosya Kapatma
 - Dosyayı Tahkikata Alma
 - Dosyayı Teknik Birime iletme

PROJE SONUÇLARI

- Merkezileştirilen Hasar Süreçleri
- Çağrı Merkezi kuruluşu ve izlenebilirliği
- Ekspert atama süreci optimizasyonu
- Fiziki doküman kontrolü
- Hasar ödeme sürelerinde iyileşme



HEDEFLERİMİZ

- Hasar yönetimi süreçleriyle başlayan süreç ve içerik yönetimi projemizi Güneş Sigorta geneline Pusula ile entegrasyonunu sağlayarak yaymak
- Süreç verimliliğini artırmak
- Fiziki arşivi minimize etmek



SORULAR???

TEŞEKKÜRLER