



Hasar Onarım Merkezleri İçin Sigorta Uyumlu Servis Platformu

Sigorta şirketlerinin aradığı dijital altyapı.

Hasar Onarım Merkezleri Tanıtım Belgesi
Haziran 2026

İçindekiler

İçindekiler	2
1. Yönetici Özeti	3
2. Hasar Onarımının Kendine Özgü Zorlukları	3
3. Wiser'ın Hasar Onarım Merkezlerine Değer Önerisi	3
4. Sigorta Katmanı: Dosyadan Mutabakata	4
4.1 Hasar Dosyası ve Onay Süreci	4
4.2 Muafiyet ve Müşteri Ödemeleri	4
4.3 Poliçe Hak Yönetimi	4
4.4 Hakediş ve Dönem Mutabakatı	5
4.5 THH ve Yasal Güvence	5
5. Servis Operasyonu Katmanı	5
6. Muafiyetli Bir Hasar Dosyasının Yolculuğu	6
7. Neden Wiser?	6
8. Sonuç	6

1. Yönetici Özeti

Sigorta şirketlerinin anlaşmalı teknik servisi — yani hasar onarım merkezi — olmak, sıradan servis işinden farklı bir ligde oynamaktır: muafiyet hesapları, sigorta onay süreçleri, sıkı SLA'lar, suistimal hassasiyeti ve dönem sonu mutabakatları. Bu ligde el yordamıyla, Excel'le ve telefon trafiğiyle ayakta kalınmaz.

Wiser, hasar onarım merkezlerinin hem klasik servis operasyonunu hem de sigortaya özgü katmanı tek platformda yönetmesini sağlar. Sigorta şirketine şeffaf veri sunan, süreleri tutturan, muafiyeti eksiksiz tahsil eden ve mutabakatı dakikalara indiren bir merkez; anlaşmalı servis ağlarında her zaman tercih edilen merkezdir.

Hasar onarım merkezi olmayı hedefleyen servisler için de Wiser bir giriş bileti gibidir: sigorta şirketlerinin beklediği dijital olgunluğu ilk günden sunarsınız.

2. Hasar Onarımının Kendine Özgü Zorlukları

- **Onay beklemede kaybolan günler:** Sigortanın onayı gelmeden iş ilerlemez; onay süreci e-postalarda kaybolursa cihaz rafta, müşteri hatta bekler.
- **Muafiyet tahsilat yükü:** Muafiyet tutarını müşteriden tahsil etmek servisin işidir; tahsil edilmeyen her muafiyet doğrudan zarardır.
- **Mutabakat karmaşası:** Ay sonunda sigortayla hakediş mutabakatı: hangi dosyada ne onaylandı, ne fatura edildi — belgesi dağınıksa kaybeden hep servistir.
- **İspat yükü:** Tüketici Hakem Heyeti'ne giden dosyada ispat yükü servistedir; fotoğraf, kayıt ve süre belgesi yoksa dava kaybedilir.
- **Güven baskısı:** Sigorta şirketleri suistimale karşı hassastır; şeffaf veri sunamayan servis, ağdan çıkarılma riskiyle yaşar.

3. Wiser'ın Hasar Onarım Merkezlerine Değer Önerisi

Sigorta Katmanı

- **Sigortaya özgü iş akışları:** Muafiyetli ve muafiyetsiz onarım akışları yerleşiktir; her dosya kendi kural setiyle ilerler, operatör ezbere iş yapmaz.
- **Onay süreci yönetimi:** Teklif sigortaya standart formatta sunulur, sunulduğu anda değişikliğe kilitlenir; cevap otomatik izlenir, geciken onaylar renk kodları ve hatırlatmalarla takip edilir.
- **Muafiyet tahsilatı:** Muafiyet tutarı otomatik hesaplanır, müşteriye SMS ile güvenli ödeme bağlantısı gider; ödeme alınmadan dosya kapanmaz. Nakit/havale tahsilatları da kayıtlıdır.
- **Poliçe ve hak takibi:** Poliçe hak limitleri (örn. yılda 2 ekran değişimi) sistemde tanımlıdır; her onarımda hak otomatik düşer, limit aşımı baştan engellenir.
- **AI destekli güven sinyali:** Her dosya yapay zeka ile kapsam uyumu, suistimal riski ve beyan-tespit tutarlılığı açısından puanlanır. Sigortaya “biz de kendi dosyamızı denetliyoruz” mesajını veriyle verirsiniz.
- **Şeffaf hakediş ve mutabakat:** Onaylanan tutarlar dosya kapanışında kilitlenir; dönem sonunda sigortayla mutabakat dakikalar sürer, itirazlar sistem üzerinden çözülür.

Servis Operasyonu Katmanı

- **Güçlü SLA takibi:** Süre sayaçları, renk kodları ve otomatik eskalasyon; sigortanın SLA'sı da yasal tamir süresi de hiç kaçmaz.
- **Gelişmiş raporlar:** Dosya durumları, çözüm süreleri, teknisyen verimliliği, arıza tekrarı ve memnuniyet — kişiye özel, Excel'e aktarılabilir raporlar.
- **Otomatik servis atama:** İşler uzmanlık, mesafe ve iş yüküne göre otomatik yönlendirilir; yerinde serviste gerçek yol mesafesi hesaplanır.
- **Eğitim ve yetkinlik modülü:** Teknisyen eğitim içerikleri, sertifika takibi ve eğitim karnesi; sigorta ve marka denetimlerinde tek tıkla belge.
- **Kapsam dışı müşteri ödemeleri:** Garanti/kapsam dışı işlerde teklif müşteriye SMS ile gider; online onay ve kart ödemesi alınır.
- **NPS takibi:** Her kapanan dosya sonrası otomatik anket; düşük puan anında geri-arama görevi açar. Sigortaya sunabileceğiniz bir memnuniyet karneniz olur.
- **Otomatik bilgilendirme:** Randevu, durum, kargo, ödeme ve anket bildirimleri SMS/WhatsApp/e-posta ile otomatik.
- **Güçlü entegrasyonlar:** Muhasebe/ERP (Paraşüt, Logo, Mikro, Netsis ve diğerleri), 7+ kargo firması, online ödeme ve sigorta şirketi sistemleriyle hazır bağlantılar.
- **İş yükü ve risk analizi:** Birlikte çalıştığınız alt ekiplerin iş yükü, gecikme ve memnuniyet riskleri tek ekranda; sorun büyümeden görünür.

4. Sigorta Katmanı: Dosyadan Mutabakata

4.1 Hasar Dosyası ve Onay Süreci

- Sigorta dosyası açıldığı anda poliçe, kapsam ve hak limitleri otomatik kontrol edilir.
- Teklif; parça, işçilik ve fotoğraflarıyla standart pakette sunulur — sigortanın ek bilgi istemesine gerek kalmaz, onay hızlanır.
- Onay beklerken ilgili alanlar kilitletir: sunduğunuz rakam ile onaylanan rakam her zaman aynıdır. Bu, sigortayla güven ilişkisinin temelidir.
- Onay, ret ve revize talepleri sistemde anında görünür; reddedilen dosyada müşteri bilgilendirme ve kapanış seçenekleri hazırır.

4.2 Muafiyet ve Müşteri Ödemeleri

- Muafiyet tutarı poliçe kurallarına göre otomatik hesaplanır; elle hesap hatası ortadan kalkar.
- Müşteriye SMS ile ödeme bağlantısı gider; kartla saniyeler içinde öder. Ödemeyenler için otomatik hatırlatma.
- Ödeme tamamlanmadan dosya kapanmaz ve hakediş sürecine geçilmez — tahsilat kaçağı sıfırlanır.

4.3 Poliçe Hak Yönetimi

- Adetli, tutarlı veya dönemsel hak limitleri poliçede tanımlıdır; ekranda kalan hak her an görünür.
- Onarım kapanışında hak otomatik düşer; kullanım geçmişini değiştirilemez şekilde saklanır.
- Limiti dolmuş talepler sistem tarafından durdurulur; sigortayla ihtilaf daha doğmadan önlenir.

4.4 Hakediş ve Dönem Mutabakatı

- Sigortadan/markadan kazanılacak bedeller tarifieden otomatik hesaplanır; dosya kapanırken kilitlenir.
- Dönem sonunda iş emri ve parça detayına kadar inen icmal hazırdır; itiraz, mutabakat, fatura ve ödeme adımları sistem üzerinden yürür.
- Satır bazlı kapsamlı hakediş raporu ile her kuruşun hesabı verilebilir durumdadır.

4.5 THH ve Yasal Güvence

- Tüketici Hakem Heyeti başvurularında 30 günlük savunma süresi otomatik izlenir; kademeli uyarılarla hiçbir süre kaçmaz.
- Dosyanın tüm geçmişi — servis formu, fotoğraflar, kalite kontrol sertifikası, süre hesapları — tek tıkla yapay zeka destekli savunma paketine dönüşür.
- Yasal azami tamir süresi (20 iş günü) her dosyada otomatik takip edilir.

5. Servis Operasyonu Katmanı

Sigorta katmanının altında, Wiser tam donanımlı bir servis yönetim platformudur:

- **İş emri yönetimi:** Görsel süreç çubuğu, foto/video delil yönetimi, eksik adım koruması ve kapalı dosya kilidi ile uçtan uca takip.
- **Kalite kontrol:** Ürün grubuna özel zorunlu kontrol listeleri, fotoğraf kanıtı, ilk geçiş oranı raporu ve müşteriye sunulan A4 kalite sertifikası.
- **Arıza tekrarı koruması:** Kısa sürede aynı şikayetle dönen cihaz otomatik yakalanır; tekrar onarım servis garantisinden yürür, sigortaya mükerrer fatura gitmez.
- **Stok ve parça:** Kullanılan parça kapanışta stoktan düşer; kritik seviye uyarıları WhatsApp ile gelir; muhasebeyle çift yönlü senkron.
- **Kargo:** Tek bağlantıyla 7+ kargo firması; en uygun fiyat otomatik seçilir, etiket tek tıkla basılır, müşteri canlı takip eder.
- **Müşteri portalı:** Müşteri kişisel bağlantısından süreci izler, öder, kargosunu takip eder ve ankete katılır — telefon trafiği görünür şekilde azalır.
- **Görev otomasyonu:** Ödeme, düşük memnuniyet, kalite iadesi ve arıza tekrarı gibi olaylar otomatik görev açar; hiçbir aksiyon unutulmaz.

6. Muafiyetli Bir Hasar Dosyasının Yolculuğu

Adım	Aşama	Ne Olur?
1	Kabul	Dosya açılır; poliçe, kapsam ve kalan haklar otomatik kontrol edilir.
2	AI Analizi	Kapsam uyumu, risk ve beyan tutarlılığı puanlanır; dosyanız sigortaya karşı şeffaftır.
3	Teklif	Parça + işçilik teklifi fotoğraflarıyla standart pakette sigortaya sunulur, kilitlenir.
4	Onay	Sigorta cevabı otomatik izlenir; geciken onay renk koduyla görünür, hatırlatılır.
5	Muafiyet	Müşteriye SMS ile ödeme bağlantısı; tahsilat tamamlanmadan dosya ilerlemez.
6	Onarım & Kalite	Onarım yapılır; ürüne özel kontrol listesi geçilmeden sevkiyat açılmaz.
7	Teslimat	Kargo otomatik; müşteri portaldan canlı izler, teslimde bilgilendirilir.
8	Memnuniyet	NPS anketi gider; sonuç sigortaya sunulabilir karnenize işlenir.
9	Hakediş	Onaylı tutarlar kilitlenir; dönem icmalı kendiliğinden oluşur.
10	Mutabakat & Güvence	Sigortayla mutabakat dakikalar sürer; THH gelirse savunma dosyası hazırdr.

7. Neden Wiser?

Boyut	Geleneksel Yöntem	Wiser
Onay süreci	E-postada kaybolan teklifler	Standart paket + kilitli teklif + otomatik takip
Muafiyet	Elle hesap, tahsilat kaçağı	Otomatik hesap + SMS ile online ödeme + kapanış koruması
Mutabakat	Ay sonu belge avı	Kilitli kayıtlar + hazır icmal + sistemde itiraz/fatura
Sigorta güveni	Söze dayalı ilişki	AI risk skoru + değişmez kayıtlar + şeffaf raporlar
SLA	Hafızaya emanet	Otomatik sayaç + renk kodu + eskalasyon
Kalite	Sözlü kontrol	Zorunlu check-list + foto kanıt + sertifika
Müşteri deneyimi	Aramalara boğulmak	Self-servis portal + otomatik bildirim + NPS
Yasal süreç	Dava gelince belge aramak	Değişmez geçmiş + AI savunma paketi

8. Sonuç

Sigorta şirketleri; süre tutturan, veri sunan, suistimale kapı kapatan ve müşterisini memnun eden onarım merkezleriyle çalışmak ister. Wiser, bu profili her gün otomatik üreten altyapıdır. İster mevcut anlaşmalarınızı büyütün, ister anlaşmalı servis ağlarına yeni girin — masaya sigortacıların diliyle konuşan bir operasyonla oturursunuz.

Wiser. Sigortanın güvendiği servis olun.