



Sigorta Şirketleri İçin Hasar Operasyonu Yönetim Platformu

Her hasar dosyasını görün. Her kuruşu bilin. Her riski önceden yakalayın.

Sigorta Şirketleri Tanıtım Belgesi

İçindekiler

İçindekiler	2
1. Yönetici Özeti	3
2. Sigorta Şirketlerinin Hasar Operasyonunda 5 Kör Noktası	3
3. Wiser'ın Sigorta Şirketlerine Değer Önerisi	3
4. Hasar Operasyonunun Uçtan Uca Yönetimi	4
4.1 Hasar Dosyası Takibi	4
4.2 Onarım Ağı (Hasar Onarım Merkezi) Yönetimi	4
4.3 SLA ve Süre Yönetimi	4
4.4 Teklif ve Onay Süreci	4
4.5 Muafiyet Tahsilatı	4
4.6 Poliçe Hak Limitleri	4
4.7 Yapay Zeka ile Suistimal (Fraud) Analizi	5
4.8 Tüketici Hakem Heyeti (THH) Süreç Yönetimi	5
4.9 Müşteri Deneyimi ve NPS	5
4.10 Hakediş ve Mutabakat	5
4.11 Raporlama ve Yönetim Panosu	5
5. Entegrasyon Yetenekleri	6
6. KVKK, Veri Güvenliği ve Denetlenebilirlik	6
7. Bir Hasar Dosyasının Wiser'daki Yolculuğu	6
8. Neden Wiser?	7
9. Sonuç	7

1. Yönetici Özeti

Cihaz sigortasında (telefon, tablet, televizyon, beyaz eşya ve tüm elektronik ürünler) poliçe satmak için kolay taraftır; kârlılığı belirleyen, hasar anında yaşananlardır. Onarım süreci ne kadar hızlı, kontrollü ve şeffaf yürürse; hasar maliyeti o kadar düşük, müşteri memnuniyeti ve yenileme oranı o kadar yüksek olur.

Wiser, sigorta şirketinin hasar onarım operasyonundaki kör noktayı kapatır: cihaz hasar onarım merkezine gittiği andan müşteriye teslimine kadar her adımı anlık, denetlenebilir ve raporlanabilir hale getirir. Onarım ağınızdaki tüm servisler, SLA durumları, onay süreçleri, muafiyet tahsilatları, hakedişler, tüketici hukuku dosyaları ve müşteri memnuniyeti — tek ekranda, minimum eforla.

Üstelik bunu yaparken yapay zeka her dosyayı sizin için okur: kapsamı zorlayan talepleri, tutarsız beyanları ve suistimal şüphesi taşıyan dosyaları siz fark etmeden önce işaretler.

2. Sigorta Şirketlerinin Hasar Operasyonunda 5 Kör Noktası

- **Görünürlük kaybı:** Cihaz onarım merkezine gittiğinde dosya bir “kara kutuya” girer. Durum öğrenmek e-posta ve telefon trafiği gerektirir; bilgi hep eksik, hep gecikmeli gelir.
- **SLA körlüğü:** Süre aşımaları çoğu zaman müşteri şikayet ettiğinde fark edilir. O noktada hem müşteri kaybedilmiş hem de yasal risk doğmuştur.
- **Maliyet sızıntısı:** Teklif kontrolleri, muafiyet tahsilatları ve servis hakedişleri tablolara ve e-postalara dağılır; küçük tutarsızlıklar yıl sonunda ciddi maliyet sızıntısına dönüşür.
- **Suistimal (fraud) açığı:** Aynı cihazın tekrarlanan hasarları, kapsamı zorlayan talepler ve beyanla uyuşmayan teknik bulgular insan gözünden kaçır; suistimal sessizce ödenir.
- **Tüketici hukuku riski:** Tüketici Hakem Heyeti başvurularında savunma süresi kaçırıldığında dosya otomatik kaybedilir: hem ödeme, hem ceza, hem itibar kaybı.

Wiser bu beş kör noktanın her biri için yerleşik bir cevap taşır.

3. Wiser'ın Sigorta Şirketlerine Değer Önerisi

- **Anlık görünürlük, minimum efor:** Onarım merkezlerindeki tüm işlemler, SLA durumları, THH süreçleri, memnuniyet skorları ve hakedişler tek panoda canlı izlenir. Telefon trafiği ve durum sorma e-postaları biter.
- **Kişiyi özel raporlama:** Kullanımı kolay, kapsamlı ve kişiye özel raporlar: her yönetici kendi sorumluluğundaki metriği kendi formatında alır — hasar müdürü SLA ve maliyeti, satış yöneticisi memnuniyet ve yenileme etkisini, iç denetim ise değişmez işlem kayıtlarını görür.
- **AI destekli fraud kalkanı:** Her hasar dosyası yapay zeka tarafından üç boyutta puanlanır: poliçe kapsamına uygunluk, suistimal riski ve müşteri beyanı ile teknik tespitin tutarlılığı. Riskli dosyalar uyarı ile işaretlenir ve gerekçeli onay olmadan ilerleyemez.
- **Yüksek entegrasyon yeteneği:** Wiser, sigorta şirketlerinin kullanmakta olduğu poliçe üretim, hasar yönetim ve CRM yazılımlarıyla entegre çalışır; servis tabanlı mimarisi sayesinde mevcut sistemlerinizi değiştirmeden devreye alınır.
- **KVKK ve veri güvenliği:** Kişisel veriler maskelenir, her işlem değiştirilemez şekilde kayıt altına alınır, erişim rol bazlı sınırlandırılır. KVKK ve veri güvenliği gereklilikleri ürünün tasarımına işlenmiştir.
- **Kuruş hassasiyetinde maliyet kontrolü:** Onarım bedelleri önceden tanımlı tarifelere göre hesaplanır ve dosya kapanırken kilitlenir; muafiyet tahsil edilmeden dosya kapanmaz. Mutabakat dönem sonunda değil, her an hazırdır.

4. Hasar Operasyonunun Uçtan Uca Yönetimi

4.1 Hasar Dosyası Takibi

Her hasar dosyası, açılışından kapanışına kadar görsel bir süreç çubuğu üzerinde ilerler: hangi aşamada, kimin elinde, sırada ne var — tek bakışta.

- Cihaz fotoğrafları, hasar tespiti, onarım geçmişi ve tüm yazışmalar dosyada toplanır; ispat gerektiren her an elinizin altındadır.
- Dosya açıldığı andaki müşteri ve poliçe bilgileri kilitletlenir; sonradan yapılan değişiklikler geçmiş kayıtları asla etkilemez.
- Kapanan dosyalar yazmaya kapatılır; finansal ve operasyonel geçmiş hiçbir koşulda değiştirilemez.

4.2 Onarım Ağı (Hasar Onarım Merkezi) Yönetimi

Onarımları yapan anlaşmalı servislerinizin tamamını tek merkezden yönetin.

- Akıllı iş atama: dosya; servisin uzmanlık alanına, müşteriye uzaklığına ve geçmiş memnuniyet puanına göre en doğru onarım merkezine yönlendirilir.
- Servis bazlı performans karşılaştırması: çözüm süresi, ilk seferde onarım oranı, tekrar gelen hasar oranı, müşteri puanı — hangi servisle çalışmaya devam edeceğinize veriyle karar verin.
- Her onarım merkezi kendi panelinden yalnızca kendi işlerini görür; veri sızıntısı yapısal olarak engellenir.

4.3 SLA ve Süre Yönetimi

- Her dosyada süre sayaçları otomatik işler; yaklaşan süreler sarı, kritikler kırmızı renkle öne çıkar.
- Süre aşımı yaklaşırken sorumlulara, aşıldığında yönetime otomatik uyarı ve eskalasyon bildirimleri gider — gece dahil.
- Yasal azami tamir süresi (20 iş günü) ayrıca ve otomatik takip edilir; tüketici hukuku riski daha doğmadan görünür.

4.4 Teklif ve Onay Süreci

- Onarım merkezinin teklifi standart formatta ve eksiksiz gelir; eksik bilgiyle onay masanıza dosya düşmez.
- Onaya sunulan teklif değişikliğe kilitletlenir; onayladığınız rakam, ödeyeceğiniz rakamdır.
- Cevabınız sistemde anında işleme alınır; bekleyen onaylar süre bazlı renk kodlarıyla izlenir, gecikenler hatırlatılır.

4.5 Muafiyet Tahsilatı

- Müşterinin ödemesi gereken muafiyet tutarı otomatik hesaplanır ve SMS ile güvenli ödeme bağlantısı gönderilir; müşteri kartıyla online öder.
- Ödeme alınmadan dosya kapanmaz, hakediş ödenmez — muafiyet kaçağı sistemsel olarak sıfırlanır.
- Ödenmeyen muafiyetler için otomatik hatırlatma; nakit/havale tahsilatları da kayıt altında.

4.6 Poliçe Hak Limitleri

- “Yılda 2 ekran değişimi” gibi adetli, tutarlı veya dönemsel hak limitleri poliçeye tanımlanır.
- Her onarımda ilgili hak otomatik düşer; limiti dolan talep sistem tarafından durdurulur.

- Hak kullanım geçmişi değiştirilemez şekilde saklanır — limit suistimali yapısal olarak imkansızlaşır.

4.7 Yapay Zeka ile Suistimal (Fraud) Analizi

Wiser'ın yapay zekası her dosyayı bir hasar uzmanı titizliğiyle okur ve üç ayrı skor üretir:

- **Kapsam uyumu:** Talep, poliçenin kapsamı ve istisnalarıyla karşılaştırılır; kapsamı zorlayan dosyalar işaretlenir.
- **Suistimal riski:** Hasar deseni, geçmiş kayıtlar ve dosya bütünlüğü üzerinden suistimal olasılığı puanlanır; yüksek risk, yetkili onayı olmadan ilerleyemez.
- **Beyan-tespit tutarlılığı:** Müşterinin beyanı ile teknik servisin tespiti karşılaştırılır; çelişkiler gerekçesiyle birlikte raporlanır.
- **Tekrar hasar koruması:** Onarılan cihaz kısa sürede aynı şikayetle dönerse sistem bunu otomatik yakalar; tekrar onarım sigortaya ikinci kez fatura edilemez.

4.8 Tüketici Hakem Heyeti (THH) Süreç Yönetimi

Tüketici başvuruları artık sürpriz değil, yönetilen bir süreçtir.

- 30 günlük yasal savunma süresi tebligat tarihinden itibaren otomatik izlenir; renk kodları ve kademeli uyarılarla hiçbir süre kaçmaz.
- Dosyanın tüm geçmişi — servis kayıtları, fotoğraflar, süre hesapları, kalite kontrol belgeleri — tek tıkla yapay zeka destekli savunma dosyasına dönüşür.
- Kazanma/kaybetme oranları, talep türü dağılımları ve servis bazlı dava analizleri yönetim raporlarında.

4.9 Müşteri Deneyimi ve NPS

Hasar anı, sigortalının poliçesini yenileyip yenilemeyeceğine karar verdiği andır. Wiser bu anı lehinize çevirir.

- Sigortalı, SMS ile gelen kişisel bağlantıdan onarım sürecini canlı izler: durum, tahmini adımlar, kargo takibi. “Cihazım ne durumda?” aramaları biter.
- Her kapanan dosya sonrası otomatik memnuniyet anketi (NPS); sonuçlar servis, marka, ürün ve bölge kırılımında raporlanır.
- Düşük puan veren müşteri için anında geri-arama görevi açılır — kötü deneyim, poliçe iptaline dönüşmeden yakalanır.

4.10 Hakediş ve Mutabakat

- Onarım merkezlerine ödenecek bedeller önceden tanımlı tarifelere göre otomatik hesaplanır; pazarlık ve sürpriz biter.
- Dosya kapanırken tüm tutarlar kilitlenir; dönem sonunda servislerle mutabakat dakikalar sürer.
- Servis itirazları sistem üzerinden yürür: itiraz, yeniden hesap, mutabakat, fatura ve ödeme — hepsi kayıtlı, hepsi izlenebilir.

4.11 Raporlama ve Yönetim Panosu

- Açık dosya trendleri, SLA dağılımı, ortalama çözüm süresi, hasar maliyeti, fraud uyarıları, NPS ve THH metrikleri tek panoda.
- Tüm raporlar esnek filtrelenir ve Excel'e aktarılır; yönetim kuruluna sunum hazırlamak dakikalar alır.
- Rapor erişimi rol bazlıdır: herkes görmesi gerekeni görür, fazlasını değil.

5. Entegrasyon Yetenekleri

Wiser, sigorta şirketinizin mevcut yazılım ekosistemini değiştirmenizi istemez; ona eklenir.

- Poliçe üretim, hasar yönetim ve CRM sistemlerinizle servis tabanlı entegrasyon: poliçe ve hasar verisi iki yönde akar, çift veri girişi olmaz.
- Kargo (7+ kargo firması), online ödeme, SMS/WhatsApp/e-posta bildirimleri ve muhasebe/ERP bağlantıları hazır gelir.
- Esnek mimari: yeni bir sistemle entegrasyon, mevcut süreçlere dokunmadan eklenir.

6. KVKK, Veri Güvenliği ve Denetlenebilirlik

- Kişisel veriler (TC kimlik vb.) ekranlarda ve dış paylaşımlarda maskelenir; onarım merkezleri sigortalının kişisel verisini görmez.
- Tüm kritik işlemler yalnızca eklenebilir, değiştirilemez denetim kayıtlarına yazılır — iç denetime ve düzenleyici incelemelere her an hazırsınız.
- Erişim rol bazlıdır ve varsayılan olarak kapalıdır; her kullanıcı yalnızca yetkilendirildiği veriye ulaşır.
- Müşteri ve servis bağlantıları tek kullanımlık, süreli ve güvenli anahtarlarla çalışır.
- Yasal saklama süreleri gözetilir; veri silme talepleri mevzuata uygun yönetilir.

7. Bir Hasar Dosyasının Wiser'daki Yolculuğu

Adım	Aşama	Ne Olur?
1	İhbar	Hasar dosyası açılır; poliçe, kapsam ve hak limitleri otomatik kontrol edilir.
2	AI Analizi	Kapsam uyumu, suistimal riski ve beyan tutarlılığı puanlanır; riskli dosya işaretlenir.
3	Atama	Dosya; uzmanlık, mesafe ve memnuniyet puanına göre en doğru onarım merkezine gider.
4	Teklif & Onay	Standart teklif gelir, onayınızla kilitlenir; süreç renk kodlarıyla izlenir.
5	Muafiyet	Müşteriye ödeme bağlantısı gider; tahsilat tamamlanmadan dosya ilerlemez.
6	Onarım & Kalite	Onarım yapılır; ürüne özel kalite kontrol listesi geçilmeden teslimat açılmaz.
7	Teslimat	Kargo otomatik oluşturulur; sigortalı portaldan canlı takip eder.
8	Memnuniyet	NPS anketi gider; düşük puan anında aksiyona dönüşür.
9	Mutabakat	Hakediş tarifieden hesaplanır, kilitlenir; dönem mutabakatı hazırdr.
10	Yasal Güvence	THH başvurusu gelirse tüm geçmiş tek tıkla savunma dosyasına dönüşür.

Tek veri girişi, uçtan uca kontrol: operasyon hızlanır, maliyet görünür, risk azalır, müşteri kalır.

8. Neden Wiser?

Boyut	Geleneksel Yöntem	Wiser
Dosya görünürlüğü	E-posta/telefonla durum sorma	Tüm onarım ağı tek panoda, canlı
SLA	Aşım, şikayet gelince fark edilir	Renk kodlu sayaçlar + otomatik eskalasyon
Suistimal	İnsan gözüne ve şansa bağlı	Her dosyada AI risk skoru ve uyarı
Muafiyet	Takibi zor, kaçak yüksek	Online tahsilat; ödenmeden dosya kapanmaz
Hakediş	Dönem sonu Excel mutabakatı	Tarife bazlı, kilitli, her an mutabık
THH	Süre kaçırma = otomatik kayıp	Otomatik süre takibi + AI savunma desteği
Müşteri deneyimi	Çağrı merkezine yük	Self-servis portal + NPS ölçümü
Denetim	Dağınık kayıtlar	Değiştirilemez işlem geçmişi, KVKK uyumu

9. Sonuç

Hasar operasyonu, cihaz sigortasında kâr ile zarar arasındaki çizgidir. Wiser bu çizgiyi sizin lehinize çeker: görünür süreçler, kontrollü maliyetler, yakalanan riskler ve poliçesini yenileyen müşteriler.

Wiser. *Hasar operasyonunuzu kör uçuştan çıkarın.*