

ANADOLU SİGORTA QLIKVIEW 'ROTA PROJESİ' İLE TÜRK SİGORTACILIĞINDA YENİ BİR DÖNEM BAŞLATIRKEN VERİMLİLİĞİ VE KARLILIĞI DA ARTTIRIYOR

"İlk QlikView sunumunu gördükten sonra hayal kurduk ve 3 ay sonra iş birimlerimizin hayali gerçeğe dönüştü. Basit kullanımı, performansı ve son kullanıcı tatmini ile hedeflerimizi daha da yükselttik. QlikView' in sadece performans ve kullanım kolaylığından değil, aynı zamanda sektörümüzün kendine özgü dinamikleri ve rekabetçi ortamı içinde projemizi iş birimlerimiz ile çok kısa sürede hayata geçirmek bizleri bile etkiledi."

– Mustafa Su, Genel Müdür, Anadolu Sigorta



Türkiye'nin ilk ulusal sigorta şirketi olan Anadolu Sigorta 1925 yılında Ulu Önder Atatürk'ün girişimiyle kurulmuş, kuruluşundan bugüne kadar geçen sürede Türkiye'de sigortacılık sektörünün gelişiminde ve bu gelişime paralel olarak sosyo-ekonomik ortamın çağdaşlaşmasında önemli bir rol oynamıştır.

Türkiye'de sigorta denildiğinde akla gelen ilk marka olan Anadolu Sigorta, müşteri odaklı hizmet anlayışıyla sigorta sektörüne yön vererek 2007 yılında Türkiye'de toplam prim üretiminde 1 milyar ABD Doları eşliğini geçen ilk sigorta şirketi olmuştur.

Anadolu Sigorta'nın iş süreçlerini gözden geçirmek üzere 2008 yılında başlattığı 'C2C' (Closer to Customer) projesi kapsamında yer alan 'ROTA' programı için görüşülen tedarikçi firmalar arasından QlikView Türkiye seçilerek başarılı bir iş zekası projesine imza alındı.

ÇEVİK, HIZLI VE DİNAMİK BİR YAPI ARAYIŞI

Gerekli alt yapı için tedarikçi firmanın seçim aşamasından acentelerle görüşülmesine, acentelerden alınan geri dönüşler doğrultusunda eksiklerin belirlenerek sektördeki uygulamalarla ilgili kıyaslamaların yapılmasına kadar oldukça kapsamlı bir çalışma yapıldığını dile getiren Genel Müdür Mustafa Su, QlikView'i seçme sebeplerini ve 'ROTA' projesinin detaylarını şöyle aktarıyor; "QlikView'dan önce raporlara kaynak teşkil eden sigortacılık verileri AS400'den ve web ortamındaki SWEP uygulamasından (Sybase IQ) alınmaktaydı. Asıl hedef farklı ortamlardan gelen verilerin mevcut raporlama yapısı ile modellenerek konsolide edilmesi ve değişen kayıtların Attunity ile yakalanarak oluşturulmuş veriambarı üzerinden kullanıcılarla paylaşılmasıydı. Ancak veri hacminin zamanla artması, kullanıcıların analiz ihtiyaçlarının genişlemesi, mevcut raporların sorgu sürelerinin çok yavaş olması neticesinde, kurum bünyesinde 'ROTA' projesine özel çevik, hızlı ve dinamik bir ürün arayışına girildi."

ÇÖZÜM ÖZETİ

Anadolu Sigorta

Anadolu Sigorta 1925 yılında Atatürk'ün talimatıyla ve ilk ulusal banka olan Türkiye İş Bankası'nın öncülüğünde kurulmuştur. Kuruluşundan bugüne kadar geçen sürede Türkiye'de sigortacılık sektörünün gelişimine ve dolayısıyla sosyo-ekonomik gelişime önemli katkılarda bulunmaktadır.

Sektör

Sigortacılık

Kullanılan Departmanlar

10 Bölge Müdürlüğü, Üst Yönetim, Teknik Müdürler, Aktüeryal Danışmanlık, Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü, Acenteler ve Pazarlama Müdürlüğü, Banka Sigortacılığı Müdürlüğü, Kurumsal Sigortacılık Müdürlüğü, Hasar Yönetimi Müdürlüğü ve 1.500 Acente

Ülke

Türkiye

Zorluklar

Qlikview verilerinin zaman zaman veri ambarıyla ya da daha önceki raporlama aracıyla farklılık göstermesi.

Çözüm

Anadolu Sigorta 'ROTA' projesiyle 1.500 civarı acente ve 190 civarı şirket içi kullanıcı raporlarına QlikView üzerinden ulaşmaktadır. Acente ve iç kullanıcılar için üzerlerinde QlikView V9 SR4 64 bit ile çalışan, 64 bit Windows 2008 işletim sistemine sahip iki

ayrı server bulunmaktadır. Bu iki server' a ek olarak Development/Test amaçlı yine aynı konfigürasyonda bir server kullanılmakta olup, 100 Session CAL'lı bir Test Edition lisansı bulunmaktadır. Şirket iç kullanıcılar tüm veriyi analiz ederken, kurulan yetkilendirme mekanizması sayesinde her acente sadece kendi verilerini görebilmektedir. QlikView ile toplamda 100 milyon üzerindeki veri analize hazır hale gelmiştir.

Faydalar

- Yeni rapor geliştirme ya da mevcut raporları revize etme süresinin kısalması ile geliştirme maliyetinin azalması.
- Farklı yerlerden konsolide edilen bilgi ve rakamlara dinamik grafiklerle otomatik desteklenen ve esnek bir yapı ile tek yerden ulaşabilmesi.
- Basitlik ve görsellik ile en üst düzey yöneticiden son kullanıcıya (acenteye) kadar herkesi tatmin edebilecek bir sistemin oluşturulması.

Veri Kaynakları

Uygulamalar: Sybase

DW/BI: SAP BusinessObjects, Attunity

Veri Tabanı: AS400

QlikTech Partner

QlikView
Türkiye

Kurumun birden fazla raporlama aracı arasından QlikView'i tercih etmesinde QlikView'in in-memory teknolojisinin ön plana çıktığına değinen Genel Müdür Yardımcısı ve Proje Sponsoru Levent Sönmez "QlikView'in in-memory çağırimsal arama teknolojisi sayesinde yüksek hacimli verilerde dahi yüksek performans elde ediyoruz. Geliştirme süresinin oldukça kısa ve kolay olması, farklı ortamlardan gelen veriyi tek bir dokümanda kolaylıkla gösterebilme kabiliyeti de bizim için özellikle etkili oldu." dedi. Bunun yanı sıra QlikView ile artık her bir sorgu için dakikalarca beklemeden, sadece tek bir 'qlik' ile saniyeler içerisinde analizlerini yaptıklarını bir yandan da farklı domain'lere (içeriklere) ait verilerin sadece tek bir dokümanla ulaşılabilmesine değinen Sönmez "Ek olarak, yeni rapor geliştirme sürelerini ya da mevcut raporları revize etme süresinin kısalması ile geliştirme maliyetini azaltırken, basitlik ve görselliği ile en üst düzey yöneticiden son kullanıcıya (acenteye) kadar herkesi tatmin edebilecek bir sisteme sahip hale geldik. 2010 yılında acentelerimize ROTA projesini sunarken onlara hayallerindeki analitik ortamı sunmak istedik, nitekim 'seeing is believing' sürecine seçilmiş acentelerimizi de dahil ederken bu hayali beraber kurduk. Bizler de uzun yıllardır acentelerimize bilgi paylaşımını elimizden geldiğince en iyi şekilde yapmaya çalışıyoruz. Fakat QlikView ile sadece bilgiyi değil performansı da paylaşarak, kendi kendilerinin performanslarını takip edebildikleri bir iş yönetim uygulaması – çözümü sunuyoruz." dedi.

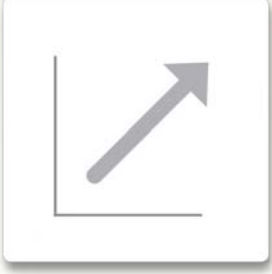
QLIKVIEW İLE YÜKSELEN HEDEFLER, HIZLI VE DOĞRU KARARLAR

ROTA uygulaması ile QlikView şu an 1.500 civarı acente ve 190 civarı şirket içi kullanıcı tarafından kullanılmakta. Uygulama ile satış, hasar ve tahsilat performansına yönelik raporlama ihtiyacının hızlı ve kolay bir şekilde karşılandığına değinen Sönmez, QlikView'in kullanımıyla birlikte amaçlanan

hedeflerin yükseldiğini, verimliliğin ve karlılığın da arttığını belirtti. Bunun yanı sıra iç kullanıcıların tüm veriyi analiz ederken, kurulan yetkilendirme mekanizması sayesinde her acentenin sadece kendi verilerini görebiliyor olmasının da güvenlik ve gizlilik anlamında önemli olduğunu bildiren Sönmez projenin kapsamını ve büyüklüğü şu şekilde anlatıyor; "Projenin ilk fazının hayata geçirilmesi için QlikView Türkiye'den toplamda 4 haftalık bir danışmanlık hizmeti aldık. 2 hafta gibi kısa bir süre içerisinde uygulama 50 pilot acenteye açıldı. 4 hafta içerisinde projenin ilk fazı tamamlanmıştı. Acentelerimizle bir araya geldiğimiz sadece 1 günlük oryantasyon eğitimi ile sistemi kullanımlarına açarken bir futbol ülkesi olan Türkiye'de '2010 Dünya Kupası' için hazırlanan özel QlikView uygulamasını da bir tab içinde göstererek acentelerimizin oryantasyonlarına katkıda bulunduk. Pilot acentelerin 2 haftalık kullanımından sonra tespit edilen hatalar düzeltilerek, acentelerden gelen istekler doğrultusunda doküman revize edildi. Daha sonra sistemi aşamalı olarak sırasıyla 500 – 1.000 – 1.500 acenteye açtık. Ayrıca, şirket içi kullanıcılar için mevcut dokümana eklemeler yapılarak aynı dokümanı 190 iç kullanıcıya da sunduk. Toplamda 9 tab'dan oluşan raporlar ana dashboard sayfası,

ZAMANSAL DEĞER

2 hafta gibi kısa bir sürede 50 pilot acenteye ROTA uygulaması açıldı ve projenin ilk fazı 4 hafta içerisinde tamamlandı.



Üretim/Police Adet ve Ödenen Hasar/ Hasar Dosya Adet bilgilerinin YTD (year to date- kümüle) değerleri ve geçmiş yıla göre oranlarının gösterildiği görsellerden oluşmakta. Ayrıca, acentenin bölge içinde ve şirket genelindeki sıralaması, acentenin hedefe yaklaşım oranları, müşteri segmentine göre üretim oranlarını da yine ilk ekranda acenteye sunmaktayız.”

DETAYLI VE ÇOK BOYUTLU ANALİZLER

QlikView ile detaylı ve farklı boyutta sorgulamalar yaptıklarına değinen ROTA Proje Yöneticisi Deren Koçdemir “Üretim raporları kısmında acentenin üretiminin servislere göre dağılımı, en yüksek prim üreten müşteriler, acentenin üretiminin yeni iş / yenileme kırılımında dağılım oranları gibi farklı raporlara da müşteri bazında üretim detaylarına ulaşılabilirken, yenileme raporlarında poliçelerin ve iptal edilen poliçelerin yenileme oranları yıl, ay ve servis bazında görüntülenebilmekte.

Ayrıca daha önce yapamadığımız çapraz satış fırsatlarıyla tekliflerin poliçelendirme oranlarına ve poliçelendirilmeyen teklifler detayına kadar inebiliyor, Ödenen Hasar, Hasar Dosya Adeti, Rücu, Sovtaj ve H/P oranı gibi KPI'ları hasar raporlarında servis, ay ve yıl kırılımlarını görebiliyor, acentelerimizin yürürlükteki kampanyalarla ilgili performanslarını ve hedefe ulaşma durumlarını anlık olarak izleyebilecekleri bir ortam yaratıyoruz” dedi.

GÜNDELİK İŞ AKIŞINDA KOLAYLIK VE QLIKVIEW İLE GELECEK PLANLARI

Anadolu Sigorta QlikView Türkiye'nin '2010 yılı en iyi proje ödülünü alırken, aynı sektörün diğer kurumlarının da ödülleri aday olduklarını belirten Koçdemir uygulama hakkında da bilgi verdi. Tahsilat sekmesinde müşterilere ait Borç/ Alacak/Bakiye detayları, müşteri ödeme talimatlarının dağılımı, tahsilatların kanallara göre dağılımı, acente muhasebe hesap bilgileri detaylarına kadar ulaşılabilirdiğini belirtti. Ayrıca Koçdemir “QlikView ile raporlarımızı 3 yıllık veri için analiz yapmayı mümkün kılacak şekilde düzenledik. Her sabah çalışan 'job'lar ile güncel veri sisteme yaklaşık 2.5 saatte aktarılarak işlenip konsolide edilmekte. Toplamda 100 milyon üzerindeki veriyi analize hazır hale getiriyoruz.”dedi.

Etkin proje yönetimi, profesyonel bakış açısı ve fark yaratan metodolojisi ile ROTA projesini tescillendirilen Anadolu Sigorta QlikView ile aldığı doğru ve hızlı kararlarla kurumsal geleceğine hız katıyor.

“İş birimi olarak projemizi minimum IT desteği ile hayata geçirmek isterken performans ve basit kullanım vazgeçilmezimizdi. QlikView hayalimizi gerçekleştirmemize yardımcı oldu. QlikView ile yapabilecekleriniz sadece hayal gücünüzün limitleri ile sınırlı.”

Levent Sönmez Genel Müdür Yardımcısı, *Anadolu Sigorta*

