**Konu**:Müşteri

**Tarih / Yer**: 21/04/2016-AZ Tower / İstanbul Toplantı odası

**Katılımcılar:**

**Acenteler:** Yasemin Akgül, Melike Göker Sözer, Yavuz Önen, Tolga Birsen, Hülya Çertez, Ufuk Bulduk, Bilge Küçükeren, Müge İrten, Serhat Erönal, Emirhan Yaltı, Fatih Ekşi, Uğraş Berkün, Ayşe Akbaş

**Allianz:** Arif Aytekin, Bülent Eriş, Okan Özdemir, Ertuğrul Yücenur, Fatih Aygün, Erkan Işıksal, Volkan Saraç, Burcu Koldemir, Meltem Engin, Şule Demir, Seda Düğmeli

**Toplantı Notları:**

1. Kiralık araç hizmeti ile ilgli havuz araç uygulaması paylaşıldı. Olumlu olarak geri bildirim alındı.
2. Müşteri GSM numaralarının doğrulanmasının dijitalleşmedeki önemi ve ıslak imzalı kağıt kullanımının azaltılmasındaki önemi vurgulandı. Dijital bilgilendirme formunun sürecinin operasyon ve kağıt maliyetlerinin azalması nedeniyle memnuniyetle karşılanmıştır.
3. Müşteriye gönderilecek sms’de app yüklemesine yönelik ek bilgilendirmenin de yapılması önerildi.
4. Uygulamanın İngilizce versiyonu olması talep edildi. Pazarlama geliştimede olduğunu belirtti ve kısa sürede canlıya alınacağı bilgisini verdi.
5. Sağlıkta uygulamanın içinde müşteriye H/P bilgisinin verilmesi talebi geldi. Talep Pazarlama tarafından tekrar değerlendirilecek.
6. Uygulamada kişilerin sağlık verilerinin derlenip takip edilebilmesi fonksiyonunun eklenmesi talep edildi. Evrak yüklemeye müsaade edecek şekilde (Nabız app gibi). Pazarlama değerlendirmeye alacağını belirtti.
7. Sağlıkta provizyon mesajının uygulamaya geç düştüğü bilgisi geldi. Konuyu Pazarlama inceleyecek.
8. Zeyillerde bazı durumlarda gerçek poliçeden fazla sayfa çıkabildiği belirtildi. Örnek olarak Trafik verildi. Konu poliçe operasyon tarafından incelenecek.
9. Müşterilerin hastane yatışları konusu tekrardan gündeme geldi. Poliçe aşamasında müşteriden onay alınarak aşılıp aşılmayacağı pazarlama tarafından incelenecek.
10. Sağlık teklifleri red edildiğinde acenteye süre verilmeden müşterinin bilgilendirildiği gündeme geldi. Acentelere süre tanınması talep edildi. Pazarlama konuyu tekrar inceleyecek.
11. Anlaşmalı kurumların hizmetlerinin kalitesini uygulama(app) yolu ile müşteri tarafından değerlendirilebilecek şekilde bir geliştirme yapılması önerisi geldi. Pazarlama öneriyi değerlendirecek.
12. Müşteri şikayetlerinde acentelerinde devreye alınması talep edildi. Örnek olarak Affluent müşterisinin hastane ulaşım hizmeti verildi. Müşteri ile ilgili süreç pazarlama tarafından tekrardan incelenecek.
13. Doğumlarda ağaç dikilmesi gibi hediyelerin verilebileceği talep edildi. Konu pazarlama tarafından değerlendirilecek.
14. Doğum günlerinde özel müşterilere YKB’nin pasta hediyesi gibi bir kutlama yapılması talep edildi. Pazarlama konuyu değerlendirecek.

**Ek sorular:**

1. Acentenin filtreleyebileceği bir yönetim paneli oluşturulmasını istiyoruz. Digitall yönetim panelinde acentenin en sık kullandığı ürünleri kendi kullanımına göre sıralayabileceği bir panel olmalı; böylece daha modüler ve kullanışlı bir program olur kanaatindeyiz.

Sizlerden aldığımız geri bildirimlerle geliştirdiğimiz ve versiyonlar halinde kullanımınıza sunduğumuz DigitAll’in, ileriki versiyonlarında, portalimizi daha modüler bir yapıya getirmeyi hedefliyoruz.

1. Özellikle modüler sağlıkta müşteri ile beraber teklif hazırlarken komisyon butonunun görünmesi bizi zor durumda bırakıyor. Komisyonu görmek isteyen müşteriler oluyor; bu sebeple butonun gizlenmesini talep ediyoruz. (Örneğin yandaki iletişim butonundan açılabilir)

Ekranlar acentelerimizin geribildirimleri ile dizayn edilmiştir. Görüşler acenteler özelinde farklılık arz etmektedir. Öneriniz değerlendirmeye alınmıştır.

1. Yönetim Panelinden acente çalışanlarına kısıtlı ekran tanımlaması için Acente Sahibine yetki verilmeli.(Tahsilat gibi önemli bilgilere ulaşılmaması gerekiyor)

WDA01 ile başlayan kullanıcınız ile DigitAll’e girdiğiniz takdirde menüdeki Yönetim İşlemlerinden Kampanya ve Performans modüllerine erişim için acente çalışanlarına yetki verebilirsiniz. Çalışanlarınız kendi mevcut kullanıcı adı ve şifreleri ile DigitAll’e girdiklerinde, eğer yetki verilmemiş ise Kampanya ve Performans portletlerini göremezler.Diğer yetkile için geliştirmeler iş planımızda bulunmaktadır fakat kısa vadedeki geliştirmeler arasında bulunmamaktadır.

1. BES acente rapor kullanım kılavuzu çalışmıyor.

Ilgili menü kontrol edilerek, konu ile ilgili IT’ye talep açılmıştır.

1. DigitALL’in tablete kurgulanması gerekiyor. Ekrana sığmıyor. Format Tablet için uygun değil. Müşterilere giderken bilgisayar götürmek yerine tabletle gitmek hem daha şık hem daha kullanışlı oluyor.

Gün geçtikçe yeni fonksiyonlarla geliştirdiğimiz DigitAll ile ana hedefimiz kullandığınız birçok farklı ekranı tek bir portalde toplamak ve satışa ayırdığınız zamanı artırabilmek. Bu bağlamda, DigitAll içerisinde hem kullanıcı deneyimi bakış açısıyla yenilediğimiz ekranlar, hem de mevcut AZnet ekranlarına hızlıca erişme fonksiyonu bulunuyor. DigitAll için oluşturduğumuz tüm bu yeni ekranları hem mobil cihazlarınıza hem de tabletinize uyumlu olarak tasarladık ve testlerimizi de bu şekilde yaptık. Mobil cihazlara uyumlu olmayan AZnet ekranlarını da gün geçtikçe yenilemeye ve onları da kullanıcı deneyimi bakış açısıyla mobil uyumlu olarak versiyonlar halinde sizlere sunmaya devam edeceğiz.

1. Tek ekranda Trafik ve Kasko  teklifi verilebilmeli. Müşteri Kasko poliçesini bizden keserse sistem Trafikte alacağı fiyatı da göstermeli.

Kasko ve Trafik Çapraz Satış Projemizin Mayıs ayı sonunda acentelerimizin kullanımına açılması hedefliyoruz. Bu proje ile birlikte acentelerimiz kasko ya da trafik teklifi çalıştıklarında müşterinin başka sigorta şirketinde yer alan çarpaz ürünü ( kasko yada trafik) var ve vadesi 1 ay içerisinde ise AZNET ekranlarında poliçe prim hesaplama adımında çapraz ürün teklifinin primi görebilecek ve askıdan devam edebilecektir. Eğer çapraz ürünün vadesi 1 aydan fazla ise DAP ekranlarında yer alacak “Çapraz Satış Fırsatları” portletinden bu fırsat askılarını takip edebilecektir

1. Motto Müzik’in eklenmesi yayılmasını sağlayacaktır.

Motto müzik ile ilgili haberleri “Haberler” kısmından verebiliriz fakat uygulamanın amacı müşterilerimize bir yardım eli sunmak ve hayatlarını kolaylaştırmak olduğu için burada daha çok müşterilerimize fayda sağlayacak fonksiyonları sunmaya özen gösteriyoruz.

1. Ana ekranda poliçeler ile ilgili kısa kısa bilgilendirmeler olmalı (bekleme süreli rahatsızlıklar, Acil hastalıklar nelerdir gibi)

Poliçe no; başlangıç, bitiş, aracı, sigortalı ve sigorta ettiren bilgilerinin paylaşıldığı poliçe ana özet ekranına ek olarak poliçe pdf ‘i paylaşılarak kişiye özel tüm poliçe detay bilgileri bu kısımda gösterilmektedir. Allianz’ım kurgu mantığında genel bilgilendirmeler yerine özel bilgilendirmelere yer verilmekte olduğundan bu tarz bilgilendirmeler devreye alınmamıştı.

1. Ana ekrana Acente bilgisi ve Acenteme ulaş butonu koyulmalı.

Birden fazla poliçesi olan kişiler için hangi acentenin bilgisinin gösterileceği noktası açık kaldığından devreye alınamayan bir fonksiyon olarak kalmıştı bu nedenle müşterilerimizin poliçe/ sözleşme özelinde ilgili acentesine ulaşılmasını sağlayacak butonla yapı kurulmuştur.

1. Çekimi yapılamayan poliçe için uyarı vermeli. Çekim yapılamayan poliçe için “aktif sağlık poliçeniz bulunamamaktadır” uyarısı yerine poliçenizin tahsilatı yapılamadığından tazminata kapalıdır şeklinde bir ifade yazmalı.

Talep doğrultusunda geliştirme değerlendirirlecek, konu ileriki aşamalar açısından; geliştirme önerisi olarak dikkate alınacaktır.

1. Çözüm hattı numarası hatalı hala 444 görünüyor.

Güncel versiyonda 0850 li numara çıkmaktadır.Ugulamanın güncel versiyonunun yüklü olup olmadığını kontrol etmesini rica ederiz.

1. Anlaşmalı hastaneler poliçe tipine göre çıkmıyor.

Geliştimesi devam eden bir fonksiyon olup; proje planı doğrultusunda ileriki aylarda devreye alınabiliyor olacak.

1. Check-up  panel detaylarını müşteri görebilmeli.

Geliştirme maliyeti açısından devreye alınamayan bir özellik olup (aynı zamanda modüler sağlık ile birlikte poliçe pdf inden de bu gösterim yapıldığından); gruplar açısından gösterimi mümkün olamayan durumlar da nedeniyle; panel detayları gösterimi yapılamamaktadır. Sistemsel geliştirmeler paralelinde; gösterimin mümkün kılınabildiği noktada yeniden değerlendiriliyor olacaktır.

1. Arabam sürüşümü değerlendir programı çalışmıyor.

Kontroller neticesinde bir sorun saptanmamıştır. Çalışmayan kullanıcıya dair bilgiyi paylaşırsanız detayları incelenecektir.

1. Hasar Primi oranını göstermeli ve bu konuda uyarılar çıkmalı ekranda. Örneğin 200 TL daha sağlık harcamanız olursa hasarsızlık kademeniz % …. Düşecek gibi.

Geçmişte de çok tartışılan bir konu olup; müşteri deneyimine en uygun gösterim stili yakalanamadığından; müşteri algısında karışıklık yaratmamak adına; gösterimin yapılmaması kararı alınan bir bilgilendirme olmuştu.

1. BES’te Ek Faydaların nasıl kullanılacağı belirtilmeli. Faydaya veya detayına tıklamayla ulaşılabilmeli.

Ek faydalarla ilgili nereyi araması gerektiği ve nasıl faydalanacağı bilgisi, sonrasında detay için web sitesine yönlendirme linki bulunuyor. ilgili kişilerin uygulamanın güncel versiyonunun yüklü olup olmadığını kontrol etmesini rica ederiz.

1. Program müşteri ile konuşmalı. Çapraz kazançlardan bahsetmeli. (Trafik poliçeniz sayesinde kasko poliçenizde avantajlı fiyatlarımızdan yararlanabilirsiniz.)

Konu gelecek dönem geliştirmeleri arasında yer almaktadır.

1. Kasko poliçem başlığı altında bir logo yapılmalı ve içerisinde detaylı tüm teminatlar gözükmeli. (İMM teminatı, kaç gün ikame araç Hakkı olduğu/kaldığı, muafiyeti olup olmadığı gibi)

Müşteri deneyimi açısından tüm ürün kategorilerinde teklik sağlanması adına; poliçelerin pdf olarak paylaşılması; ürün bazında poliçelere özel açıklamalar (sağlık kalan limit gösterimi hariç) olmaması kararı ile ilerlenmişti.

1. Hasar dosyalarında ödeme yapılmıştır mesajını iletmelidir.

Hasarlarım ve sağlık harcamalarım altında bu detaylar statü bazında gösterilmektedir. Bildirim düşürülmesi özelliği açısından gelecek dönem geliştirmelerinde dikkate alınacaktır.

1. Provizyonunuz yanıtlanmıştır yerine onaylanmıştır ya da şu sebepten dolayı reddedilmiştir yazılmalı.

Red sebepleri gösterimi ile ilgili geliştirmeler devam etmekte olup; ileri dönem güncellemelerinde paylaşılıyor olacaktır.

1. Var olan sağlık müşterisine “hastane yatışı veya çıkış işlemleri aşamasında acentenize bilgi verilmesini ister misiniz? Diye mesaj atılmalı (uygulama üzerinden bildirim de gönderilebilir). Müşteri EVET derse sistem üzerinden bize müşteriniz operasyon geçirmiştir ve sizin bilgilendirilmeniz istenmiştir.” gibi bir bilgi akışı sağlanabilir.

Konu direkt app ile bağlantılı olmayıp, müşterinin sağlık ile ilgili durumunun sistemsel olarak acentelerimiz ile paylaşılmasını içermektedir. Bu konu kişisel yeni kanunlar çerçevesinde hukuksal olarak tekrardan gözden geçirilecektir.

1. Prime, Prime Plus müşterilere yapılan jestler/hediyeler hakkında Acentelere işlem sonrası yine bilgilendirme mesajı gönderilmeli.

“Prime, Prime Plus müşterilere yapılan jestler/hediyeler hakkında Acentelere işlem sonrası yine bilgilendirme mesajı gönderilmesi konusu değerlendirilecektir