

# Talep yönetimini otomatikleştirme

Iron Mountain Talep Yönetimi

## Zorluk

Hasar işlemleri, sigorta sağlayıcılarının para kazandığı ve müşterilerine değerlerini kanıtladıkları alanlardır. Günümüzün bilgili tüketicileri, talep süreci ve hızlı uzlaşmalar hakkında hızlı iletişim ve şeffaflık bekliyorlar. Bir yandan kârlılığı yükseltip hassas verileri artan siber tehditlere karşı korurken diğer yandan bu yüksek müşteri beklentilerini karşılamak ciddi bir zorluktur.

## Etki

Manuel, kağıt tabanlı talep yönetimi inanılmaz derecede yoğun emek gerektirir, karları azaltır ve çalışanları yüz yüze müşteri hizmetlerinden uzaklaştıran zaman alıcı, sıkıcı görevlerle yükümlü kılar. Aslında manuel talep işleme, tipik bir sigorta sağlayıcısının bütçesinin yaklaşık %70'ini oluşturuyor.<sup>1</sup>

Aynı zamanda günümüz tüketicileri anında ve özenli hizmet bekliyor ve verimsiz talep işlemleri müşteri deneyimini etkiliyor. Anketler, poliçe sahiplerinin %31'inin yakın zamandaki bir hasar işleme deneyiminden memnun olmadığını, %30'unun bu nedenle

çalıştıkları firmayı değiştirdiğini ve diğer %47'sinin de değiştirmeyi düşündüğünü gösteriyor.<sup>2</sup>

Ek olarak, veri gizliliği, güvenliği ve uygunluğu sigorta sağlayıcıları için kritik öneme sahiptir ve sektör yoğun düzenlemeye tabidir. Ancak kağıt ve elektronik talep kayıtlarının ayrı iş akışlarında manuel olarak yönetilmesi şeffaflığı ve denetlenebilirliği engellerken veri güvenliğini de zorlaştırır veya riske atar. Sigorta dolandırıcılığının, her yıl ortalama bir ailenin sağlık dışı sigorta poliçesi primlerini 400 ila 700 Amerikan doları tutarında yükseltmesi şaşırtıcı değil.<sup>3</sup>

## Sektör gerçeği

Müşterilerin %31'i kötü bir hasar deneyiminden sonra çalıştıkları firmayı değiştirirken, %47'si değiştirmeyi düşünüyor.

Accenture



## Eğer şunları yapabiliydiniz

Iron Mountain Talep Yönetimi size şu konularda yardımcı olabilir:

- > Giderleri azaltma ve kârlılığı artırma.
- > Rekabet avantajı için müşteri deneyimini iyileştirme.
- > Veri gizliliğini, güvenliğini ve yasal uyumluluğunu iyileştirme.

## Iron Mountain Talep Yönetimi

Bilgi ve varlıkların depolanması, korunması ve yönetimine adanmış küresel bir işletme olan Iron Mountain'ın sigortacılık sektörünün ihtiyaçlarını karşılayan bir kurumsal içerik yönetimi (ECM) sistemi sağlayarak size yardımcı olacağına güvenebilirsiniz:

- > **Müşteri kayıtlarını daha hızlı bir şekilde toplama:** Sigorta acenteleri belgeleri herhangi bir web tarayıcısından sisteme güvenli bir şekilde tarar. Otomatik süreçler, bilgileri hızlı ve doğru bir şekilde sisteme yükler.
- > **Kağıt belgeleri dijitalleştirme:** Mevcut kağıt belgeleri dijitalleştirilebilirsiniz veya

Iron Mountain bunu sizin için yapabilir. Optik karakter tanıma (OCR), içerikleri ayıklayarak kolayca aranabilir hale getirir. Iron Mountain, daha hızlı ve doğru sonuçlar için otomatik iş akışlarını özel gereksinimlerinize göre daha iyi ayarlayabilmenizi sağlayan düşük kodlu/kodsuz özellikler sunar.

- > **Verileri tüm platformlarda bağlama:** Temel sigorta sistemleriyle entegrasyon, bilgi silolarını bölümlendirmek ve tüm ilgili bilgilere tek bir yerden erişim sağlamak için verileri platformlar arasında bağlar.
- > **Her zaman, her yerden erişimi etkinleştirme:** Sigorta acenteleri güvenli ECM platformumuzdaki belgelere kolayca erişebilir ve belge arayabilir; poliçe sahipleri ise başvurularının durumunu web'de inceleyebilir.
- > **İşletmenizi koruma:** İçerik platformumuz endüstri standartlarına ve veri saklama politikalarına uygundur ve denetimlere ve keşif taleplerine yanıt vermenize yardımcı olan yetenekler sağlar.

> **Tüm yaşam döngüsünü yönetme:** Iron Mountain, fiziksel kayıtları güvenli bir şekilde saklayarak veya imha ederek ya da size iade ederek bertaraf edebilir.

Sonuçlar, kârlılığınız üzerinde önemli bir etkiye sahip olacak ve size şu konularda yardımcı olacaktır:

- > **Zamandan ve kaynaklardan tasarruf etme:** Tazminat taleplerini işleme koyma süresini kısaltmak için süreçleri kolaylaştırın ve müşterilere hizmet vermek ve işi büyütme için personele zaman kazandırın.
- > **Daha iyi bir müşteri deneyimi sunma:** Hız, şeffaflık ve doğru iletişim, müşterileri çekmenize ve elde tutmanıza ve belirli bir gelir payı oluşturmanıza yardımcı olur.
- > **Güvenliği ve yasal uyumluluğu geliştirme:** Hassas verileri daha iyi koruyun, denetim ve keşif uygunluğunu kolaylaştırın. Otomasyon, taleplerin uygun şekilde çözülmesini sağlamaya yardımcı olmak için insan kaynaklı hataları azaltır.

1 Medium, Document Automation in Insurance Claims Processing, Ocak 2023.

2 Accenture, Poor Claims Experiences Could Put Up to \$170B of Global Insurance Premiums at Risk by 2027, According to New Accenture Research, Ağustos 2022.

3 Federal Bureau of Investigation, Insurance Fraud, erişim: Nisan 2023.

0212 288 9503 | [ironmountain.com/tr-tr](https://ironmountain.com/tr-tr)

### Iron Mountain Hakkında

1951'de kurulan Iron Mountain Incorporated (NYSE:IRM), depolama ve bilgi yönetimi hizmetlerinde dünya lideridir. Dünya çapında 225.000'den fazla kuruluşun güvenini kazanan ve 60'tan fazla ülkede 1.400'den fazla tesiste 9,1 milyon+ metre kare genişliğinde bir gayrimenkul ağına sahip olan Iron Mountain; kritik şirket bilgileri, son derece hassas veriler ve kültürel ve tarihi eserler de dahil olmak üzere milyarlarca bilgi varlığını depolamakta ve korumaktadır. Güvenli depolama, bilgi yönetimi, dijital dönüşüm ve güvenli imhanın yanı sıra veri merkezleri, sanat eseri depolama ve lojistik hizmetlerini içeren çözümler sunan Iron Mountain; kuruluşların maliyet ve riski azaltmasına, yasal düzenlemelere uymasına, olağanüstü durumlardan kurtulmasına ve daha dijital bir çalışma şekli sağlamasına yardımcı olmaktadır. Daha fazla bilgi için [www.ironmountain.com/tr-tr](https://www.ironmountain.com/tr-tr) adresini ziyaret edin.

© 2024 Iron Mountain, Incorporated ve/veya bağlı kuruluşları ("Iron Mountain"). Tüm hakları saklıdır. Buradaki bilgiler Iron Mountain ve/veya lisans verenlerine özel ve gizlidir, bir davet veya teklifi temsil etmez veya ima etmez ve rekabet analizi veya rekabetçi bir ürün oluşturmak için kullanılamaz veya Iron Mountain'ın yazılı izni olmadan başka bir şekilde çoğaltılamaz. Iron Mountain, herhangi bir bölgesel veya gelecekteki kullanılabilirlik için bir taahhütte bulunmaz ve başka herhangi bir tarafla bir ilişkiyi veya başka herhangi bir tarafın onayını temsil etmez. Iron Mountain, sağlanan bilgilerin doğruluğu veya eksiksizliği veya belirli bir amaca uygunluğu ile ilgili hiçbir beyan veya garanti olmaksızın OLDUĞU GİBİ sağlanan ve değişikliğe tabi olan bilgilerin kullanımından veya kullanılmamasından kaynaklanan doğrudan, dolaylı, sonuç olarak ortaya çıkan, cezai, özel veya arazi zararlardan sorumlu olmayacaktır. "Iron Mountain", Iron Mountain'ın Amerika Birleşik Devletleri ve diğer ülkelerdeki tescilli ticari markasıdır ve Iron Mountain, Iron Mountain logosu ve bunların kombinasyonları ve © veya TM ile işaretlenmiş diğer markalar Iron Mountain'ın ticari markalarıdır. Diğer tüm ticari markalar, ilgili sahiplerinin ticari markaları olabilir.