

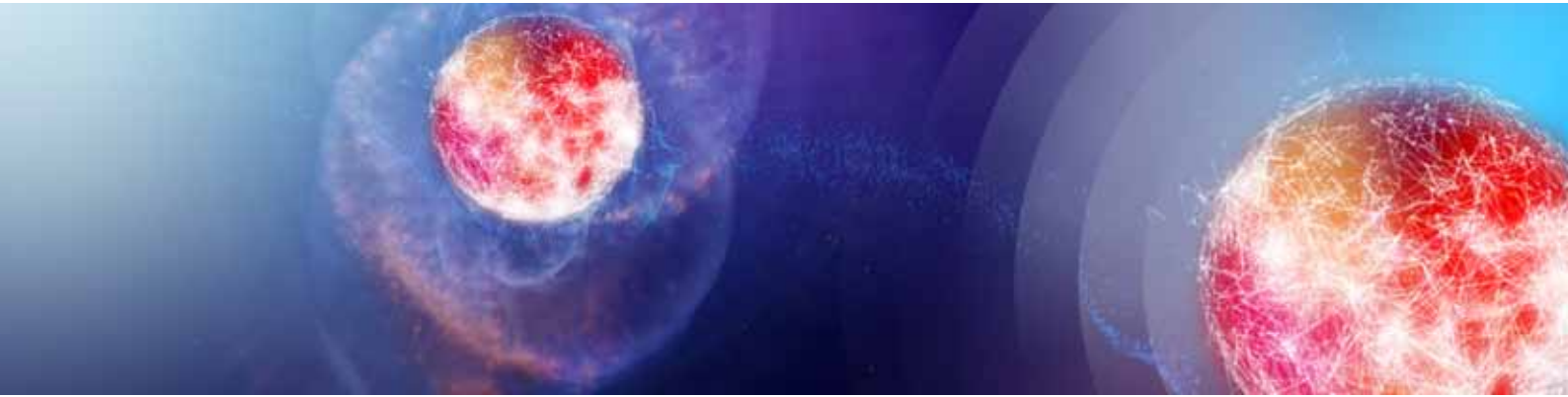
*Sigorta sektörü için
geleceğin enerjisi:*

füzyon

- Müşteri Sadakat Uygulamaları
- Acente Portalleri
- Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri
- Sosyal Kurumsal İşbirliği Platformu
- Acenta Yazışma Yönetimi
- İş Zekası Uygulamaları
- Kurumsal Performans Yönetimi
- Servis Tabanlı Mimari
- Güvenlik Sistemleri
- Bilgi Teknolojileri

Füzyon...

Farklı iki element çekirdeğinin mükemmel birleşmesi ile ortaya çıkan büyük miktarda enerji...



Gereken:

yüksek miktarda enerji

Günümüzde kurumların ihtiyacı bütünleşik ve çevik hareket edebilmek, maksimum verimlilikle iş yapabilmek...

Bunun için yüksek koordinasyon, kusursuz bir süreç yönetimi, güncel bir IT altyapısı, sıkı bir mali kontrol, anlık analizler, raporlar, kaynak planlaması vs gibi bir çok farklı kriteri aynı anda hızlı ve doğru bir şekilde yönetebiliyor olmanız gerek.

Ancak tüm bunlardan önemlisi bu kadar çok şeyi yapabiliyor olmak için asıl ihtiyacınız olan şey enerji...

Geleceğin enerjisi:

Füzyon

Ancak her geçen gün tükenen doğal kaynaklar ve nükleer enerjinin doğaya olan negatif etkileri nedeniyle tüm dünya bir enerji darboğazına sürükleniyor. Artık daha temiz ve daha verimli bir enerji kaynağına ihtiyacımız var. Bilim adamları, geleceğin enerjisi olarak füzyonu öngörüyor. İki farklı element çekirdeğinin uygun ortamda ve kontrol altında birleştirilmesiyle ortaya çıkan çok büyük miktardaki enerji.

Oracle Teknolojisi,

İnnova Tecrübesi...

Oldukça verimli, nükleer atık içermeyen, havayı kirletmeyen bu enerjiyi bugün henüz kullanamıyor olmamızın sebebi; henüz bu birleşmeyi kontrol edebilecek teknolojiye sahip olmamızdı. Ancak dünyanın ve Türkiye'nin iki teknoloji devi Oracle ve İnnova, geleceğin enerjisini Sigorta sektörüne sunmak için güçlerini birleştirdi. İlerleyen sayfalarda füzyondan ortaya çıkan büyük miktarda enerjinin Sigorta sektörü için sağlayabileceği teknoloji ürünleri hakkında detaylı bilgi alabileceksiniz...



Gerçek rekabet ortamı

Geçtiğimiz dönemde sigortacılık sektöründe yaşanan birleşme ve satın almalar, yeni bir dönemin başlangıcı oldu. Dünya ekonomik düzenini şekillendiren makro trendlerin sigortacılık endüstrisinde de değişimi tetikleyeceği aşikar. Önümüzdeki dönemde Sigortacılık sektörünü daha yoğun bir rekabet ortamı bekliyor olacak. Bu dönemde İnnova olarak 3 temel trendin sigortacılık sektöründeki başarısının anahtarı olacağını öngörüyoruz:

- Müşteri deneyimi yönetimi,
- Çalışan üretkenliği,
- Regülasyon ve yönetişime uyumluluk.

Çeviklik, verimlilik, koordinasyon...

Bu 3 trendde uyumluluk için sigorta şirketlerinin verimli, esnek ve tüm paydaşları ile koordinasyon içinde çalışacağı bir modeli benimsemeleri vazgeçilmez olacak.

İnnova olarak 2011 yılında ana sigortacılık paketlerinin yapılandırılmasından, müşteri ilişkileri yönetimine, altyapı işletiminden kurumsal sosyal işbirliğine kadar geniş bir portföyü Oracle teknolojisi ve İnnova tecrübesiyle sigorta sektörüne sunuyor olacağız.

Türkiye'nin bilişim gücü

500 kişiye ulaşan kadrosuyla Türkiye'nin en önemli bilişim firmalarından biri olan İnnova, yurtdışında 19 ülkeye gerçekleştirdiği çözüm ihracatı ile dünya kalitesindeki bilişim çözümlerini Türk kaynaklarıyla gerçekleştiriyor. Oracle'ın Türkiye'deki en üst düzey iş ortağı Platinum Partner konumunda olan İnnova, İş Çözümleri, Uygulama Geliştirme Çözümleri ve Teknoloji Çözümleri alanlarındaki deneyimli danışman kadrosuyla sigorta sektörüne füzyon enerjisini tek elden sağlayabilecek yegane bilişim firması konumunda.

*Yeni bir müşteri kazanmak
eski bir müşteriye satış yapmaktan
6 kat daha maliyetlidir.*

Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri



Müşteri memnuniyeti her şeyden önemli...

Yapılan araştırmalar müşteri ilişkileri yönetim sistemlerinin önemini açıkça ortaya koyuyor. Ürün çeşitliliğinin oldukça fazla olduğu sigorta sektöründe ise, müşteri ilişkileri yönetimi son derece hassas bir konu haline geliyor. Günümüz rekabet ortamında müşteri ilişkileri yönetim sistemleri gerek satış alanında yaratacağı yeni fırsatlar gerekse operasyonel tarafta getireceği kolaylıklarla sigorta sektörü için vazgeçilmez bir araç haline geliyor.

Kişiselleştirilmiş tekliflerle müşterilerinizi şaşırtın

Ürün portföyünüz, pazar payınız ve stratejik hedeflerinize yönelik olarak firmanıza özel olarak hazırlayabileceğiniz istatistiksel analizler ile, her bir müşteriye özel cazip teklifler sunabilirsiniz; Örneğin daha az hasar yapan müşterilerinize daha az prim ödemeli kasko teklifleri verebilir ya da doğum günlerinde polişe yenileyenlere küçük bir hediye sunabilirsiniz. iNOVA, Siebel CRM uygulamalarındaki tecrübesi sayesinde müşterilerinizi ve acentelerinizi tanımanız, gereken verileri toplayarak, analiz edebilmeniz ve sunabileceğiniz kişiselleştirilmiş hizmetler ile verimlilik ve pazar payınızı arttırmanız için size yeni fırsatları sunacaktır.

Satış ekiplerini doğru hedefe yönlendirin

Mevcut altyapınızla tamamen uyum içinde çalışacak CRM sistemleri ile satış birimleriniz tek bir müşteri havuzunda çalışabilir, mükerrem müşteri kayıtlarını ve farklı satış temsilcilerinin aynı potansiyel müşteriye takibini önleyebilir, satış öncesi ve sonrası tüm aktiviteleri izleyebilir, yukarı ve çapraz satış fırsatları yaratarak müşteri portföyünüzü elde tutma olasılıklarını arttırabilirsiniz. Müşteri ilişkileri yönetim uygulamalarına sahip bir sigorta şirketi, kasko teklifi, prim veya alternatifli fiyatlarını çağrı merkezi ve internet sitesi aracılığı ile müşterilerine sunabilir, e-posta yoluyla en son kampanya fırsatlarının duyurusunu tek bir tuş ile yapabilir.

Acente ve Müşterileriniz İçin Sadakat Uygulamaları



PayFlex Loyalty platformu

Günümüzün giderek popülerleşen sadakat uygulamaları ile müşterilerinizle aranızdaki bağı daha da güçlendirmek istiyorsanız, Innova'nın dünya devleri için gerçekleştirdiği başarılı sadakat uygulaması PayFlex Loyalty platformu sizin için bir ilham kaynağı olabilir.

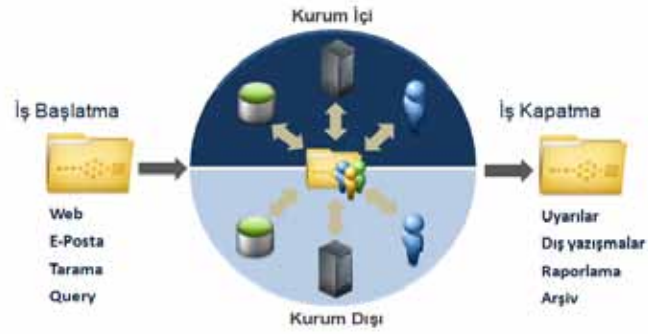
Kazanım ve harcamalar

Innova'nın, şirketlerin ve hizmet sağlayıcı kurumların her türdeki finansal işlemleri için oluşturduğu ödüllü sadakat ürünü Payflex Loyaty, sigorta sektörüne özel iş modellerine uyarlanabiliyor. PayFlex Loyalty uygulaması sayesinde sigorta şirketleri sigortalılarının parametrik olarak offline ve/veya online kazanım-harcamalarını yapabiliyor, acentelere ya da sigortalılarına yönelik kampanya ve promosyonları yönetebiliyorlar.

Puan kazandıran sistem

Sigortalılar imzaladıkları poliçenin kartlı ödemesi ile kazandıkları puanlarını, bir başka poliçelerinde nakit indirim olarak kullanabiliyor ya da sevdiklerine poliçe hediye edebiliyorlar. POS, web, kiosk, cep telefonu, diğer mobil uygulamalar gibi pek çok kanalı destekleyen PayFlex Loyalty ile sigortalıların hem kartlı hem de kartsız işlem yapabilmesi mümkün. Sigorta şirketine hem acente hem de sigortalıları bazında sadakat fırsatları sunan PayFlex Loyalty ile aynı zamanda çok kapsamlı raporlama, analiz ve merkezi yönetim yapılabilir.

Acenteler ile E-Posta Yazışmaları Yönetimi



Müşteri iletişiminin kalitesi

Müşterilerinizle ilk kontakt noktası olan acenteler, bir sigorta şirketinin tam anlamıyla gözü kulağıdır. Bundan dolayı sigorta şirketi ile acenteler arasındaki iletişim büyük önem taşır. Bu iletişimin kalitesi, kesintisizliği, doğruluğu ve çabukluğu doğrudan müşterilerinize verdiğiniz hizmetin kalitesini etkiler.

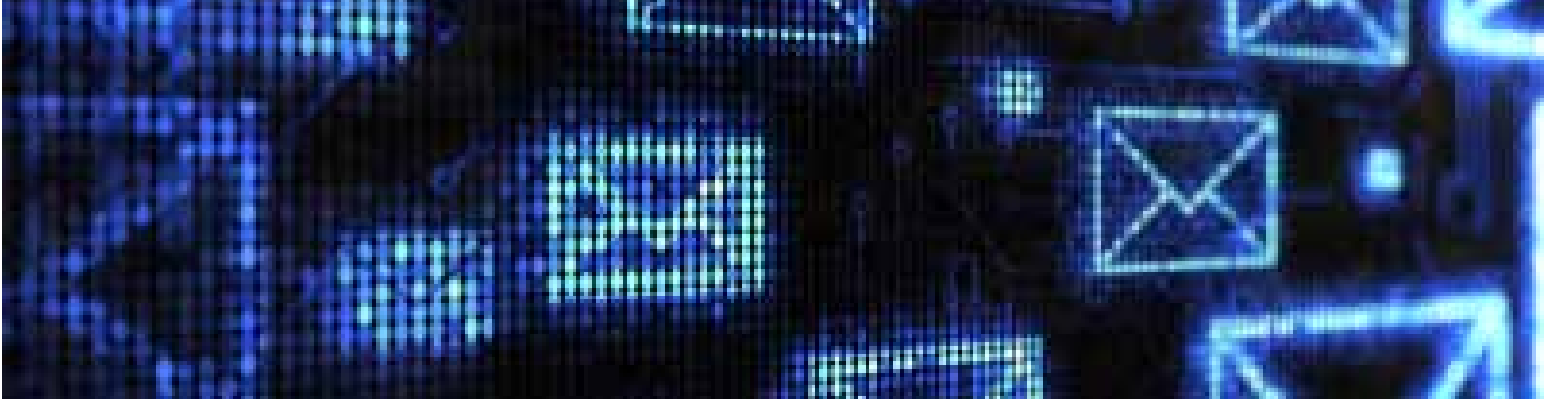
Karmaşaya neden olan e-postalar

E-postalar, hem günümüzün hızlı iletişim gereksinimlerine cevap vermeleri, hem de yazılı olmaları nedeniyle geriye dönük doğrulama ve arşivleme olanağı sağlamalarıyla, sigorta şirketleri ve acenteleri arasındaki iletişimde çok önemli bir yer tutmakta... Fakat bazı hallerde ana iletişim noktasını oluşturan e-postalar belli süreçler ve yapısal yaklaşımlar dahilinde kullanılmadıklarında, oluşturdukları karmaşa nedeniyle yarar kadar zorluğu da beraberlerinde getirir.

Innova Çözümü

Innova'nın geliştirdiği E-Posta Yazışmaları Yönetimi Çözümü, bu sorunun giderilmesi için en ideal çözümdür. Burada esas amaç; Sigorta şirketleri ile acenteleri arasındaki e-posta iletişimini kayıt altına alıp, işlemleri iş akışları aracılığıyla gerçekleştirerek izlenebilirlik ve raporlamalar ile ürün ve hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliğin sağlanmasıdır.

*Karmaşık e-postalar yerine,
süreçleri belirlenmiş iş akışları...*



Bu çözümün uygulanması sırasında, çözüm ana platformu üzerinde;

- Acente iletişim e-posta iş akışları tasarlanır,
- İş akışlarına bağlı e-posta şablonları, elektronik formlar, metodlar ve işlem havuzları oluşturulur,
- İş akışları takip ve raporlama ekranları geliştirilir,
- Bunların yanında bütün kullanıcılar için güvenlik modeli oluşturulur.

Çözüm, gerektiğinde içinde bulunduğu ekosistemdeki diğer ana yazılımlarla (ERP, CRM, Dijital Varlık Yönetimi, v.b.) entegre edilebilir ve böylece sigorta şirketinin işleyişindeki büyük resim içinde yerini alır.

Sistem için şirketteki mevcut önyüz yazılımları kullanılabilir, böylece kullanıcıların değişik sistemleri öğrenmesine gerek kalmaz, bu da adaptasyonu kolaylaştırır.

Alternatif olarak, çözüm platformunun sağladığı esneklik sayesinde, sistemin diğer iletişim kanalları üzerine de taşınması mümkün olabilmektedir. Örnek olarak bir web önyüzü üzerinden de bayilerin iletişimi yürütmeleri ve takip edebilmeleri sağlanabilir. İnnova E-Posta Yazışmaları Çözümü'nün uygulanmasından sonra elde edilecek yararlar ve fonksiyonlar ana hatlarıyla yandaki şekildedir:

İletişimin Kayıt Altına

Alınması: Acenteler ile e-posta iletişimi kayıt altına alınır. (Özellikle gelen e-postalara verilen yanıtların kayıt altına alınması kritiktir.)

Şeffaflık ve İzlenebilirliğin

Sağlanması: Gelen e-postaların oluşturduğu iş süreçleri ve bu iş süreçlerinde yer alan kaynakların iş yükü dağılımları izlenir, ve böylece kaynak kullanım verimliliği artırılarak satış potansiyeli yükseltilir. Acentelerin, gönderdikleri e-postaların cevaplanma durumunu takip edebilmeleri sağlanır.

Raporlama: Gelen e-postalara verilen cevaplar ile cevaplanması için yapılan çalışmalar, bunun için geçen süre ve hizmet kalitesi raporlanabilir.

İş Zekası ve Kurumsal Performans Yönetim Çözümleri



Sigortacılık sektöründe rekabet arttıkça, analitik bakış açısı da ön plana çıkmaya başladı. Veriyi akıllı bilgiye dönüştürerek analiz yeteneği kazanmak, doğru kişiye doğru fiyatı vererek kar etmek ve bu karlılığı doğru ölçmek, ileriye dönük projeksiyonlar ve simülasyonlarla olası senaryoları tahmin edebilmek adına sektörde yatırımlar sürüyor. Her gün kritik kararlar vermek durumundaki yöneticiler makro seviyedeki piyasa istihbaratlarını ve iç performans ölçütlerini görmek ister. Sigorta şirketleri için İş Zekası ve Kurumsal Performans Yönetimi uygulamaları işte tam bu ihtiyacı adresleyen vazgeçilmez araçlardır.

Kurumsal Metrik Yönetimi: Kurulan veri ambarı altyapısını kullanarak, her seviyede kullanıcının erişebileceği performans göstergelerini içerir. Kullanıcı, herhangi bir zaman dilimi seçip, özetten detaya inerek trend analizi yapma imkanı bulabilir. Örneğin, dashboard ekranında hasar prim oranı göstergesi üzerine tıklayarak branş ve ürün detayına inip görsellikle desteklenmiş analizler yapmak mümkündür.

Müşteri segmentasyonu, puanlama: Veri madenciliği algoritmalarından yararlanılarak veri ambarı üzerinde yapılan çalışmalar ile farklı müşteri

segmentlerinin belirlenmesi ve bu segmentlerin karlılığına göre fiyat çalışmalarının yapılması sağlanır. Veri ambarı içerisinde tasarlanan müşteri data martı üzerinde, kayıp analizi, sahtekarlık analizi, sepet analizi gibi birçok ileri analitik veri madenciliği uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Özellikle müşterilerin satın alma davranışları, kalıcılığı ve rakip firmaya geçiş yapma olasılığı bunların başında gelmektedir.

Operasyonel ve Yönetim Raporlaması: Operasyonel ve yönetsel raporların her seviyede kurum içerisinde paylaşılması sağlanır. Kullanıcılar web arayüzü, excel gibi araçlar

Kurumsal Performans Yönetimi ve İş Zekası uygulamaları ile bütçe ve tahminlerinizi daha kısa sürelerde yapabilir ve daha fazla sayıda senaryo analizi kurgusıyla, planlarınızı daha gerçekçi oluşturabilirsiniz.

ile veriye erişip raporlama ihtiyaçlarını karşılayabilirler. Kullanıcıların web üzerinden çek-bırak metodları ile yetkileri dahilinde kendi raporlamalarını yapmaları ve paylaşmaları sağlanır.

KURUMSAL PERFORMANS YÖNETİMİ UYGULMALARI

Kurumsal Bütçe, Planlama ve Tahmin: Kurum içerisinde yapılan tüm bütçe, planlama faaliyetleri tek merkez üzerinde, çok katılımlı olarak tasarlanmaktadır. Onlarca excel dosyaları üzerinden veri paylaşımı ve raporlama yapmak yerine merkezi bütçe altyapısında tüm planlama süreci gerçekleştirilir. Kullanıcılar hem



veri girişi hemde raporlama yapma imkanına sahip olurlar. Senaryo analizleri, gerçekleşen bütçe karşılaştırmalı istenilen detayda modellenebilmektedir. Kurum istediği detayda (acente, brans, ürün vs) bütçe altyapısını oluşturabilir.

Konsolidasyon ve Finansal

Raporlama: Kurum içinde yürütülen konsolidasyon süreçlerinin şeffaf, hızlı ve iş senaryolarını destekler şekilde yürütülmesini sağlayan altyapıdır. Altyapı çok katılımcılı olarak çalışır, merkezileştirme sayesinde denetim maliyetlerini azaltır. Tüm konsolidasyon süreci istendiğinde farklı senaryolar üzerinde çalıştırılarak raporlanabilmektedir.

Kurumsal Performans Karnesi:

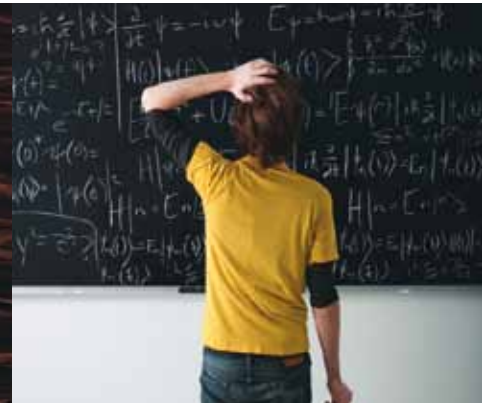
Kurum içerisinde istenilen her seviyede anahtar performans kriterlerinin (KPI) incelenmesi, hedeflerin aşağıdan yukarı ve/veya yukarıdan aşağıya verilmesi ve takip edilmesi gibi çok yönlü stratejik performans yönetimi altyapıları kullanılmaktadır.

“Eğer olursa” (what if) Analizleri:

Parametrik olarak kurulan modellemelerle sürekli ve hızlı simülasyonların yapılabilmesinin sağlandığı ortamdır. Simülasyonlar uzun dönemli veya kısa dönemli olarak yapılabilir ve raporlanabilir. Örneğin, “enflasyon oranları değişirse” bunun polişe fiyatlarına yansımaları nasıl olur ve karlılığın nasıl etkilenir gibi soruların cevapları bu analizler sayesinde elde edilebilir.

Türkiye'nin dört bir yanındaki
acentelerinize tek bir masaüstü...

Acente İletişim Portalleri



Türkiye'nin dört bir yanına dağılmış bayilerinizle en hızlı biçimde haberleşebileceğiniz ve bayilerinizin aradıkları dokümanlara en kısa zaman içerisinde ulaşabilmelerini sağlayacak bayi portalleriyle binlerce acentenize tek bir masaüstü sağlayabilirsiniz. Acenteleriniz kendilerine özel şifre ile her an her yerden erişebilecekleri portal üzerinden satış bilgilerini girebilir, kendilerine özel duyuru ya da kampanyalardan haberdar olabilir, her türlü sözleşme ve poliçe bilgisine bu portal üzerinden erişebilirler.

Acenteye özel raporlamalar
Hazırlanan acente portalı sayesinde kullanıcılar, ilk olarak portallerin vazgeçilmezi olan, şirketçi ve şirketsdışı haberler ve duyurulara (yönetici duyuruları, ik duyuruları vs) ana sayfadan kolaylıkla erişebilirler. Günlük piyasayı takip edebilecekleri, döviz kurları ve hisse senedi gibi bilgileri görebilir, kendi şirketlerinin fonlarını takip edebilirler. Acente personeli, kendi işlerinin büyük bir parçasını oluşturan, poliçe bilgileri, sözleşme bilgileri, tahsilat bilgileri ve raporlara (Hayat, BES vs) erişebilir ve kendi ihtiyaçları doğrultusunda raporları filtreleyerek, şekillendirebilir.

Sigorta şirketi ve acenteleri arasındaki komisyon mutabakat işlemleri de portal üzerinden gerçekleştirilerek, raporlanır, bu sayede hem acenteye hem de sigorta firmasına büyük bir kolaylık sağlanmış olmaktadır. Aynı zamanda bilgi ve eğitim amaçlı yayınlanacak ofis dokümanları ve sunumlara erişim gibi birçok dokümanı içerebilecek doküman kütüphaneleri tanımlanarak, acentelerin erişimine açılabilir. İnnova'nın farklı teknolojilerde uzmanlıklara sahip deneyimli ekibi sizin için en uygun platformu kullanarak geliştirilen portalin kurumunuzdaki mevcut uygulamalar ile entegrasyonunda sorunsuz bir yapı sağlar.

*Daha esnek, daha entegre
bir uygulama altyapısı...*

Sigortacılık'ta Servis Tabanlı Mimari Stratejisi

SOA (Service Oriented Architecture), diğer bir deyimle Servis Tabanlı Mimari, son zamanlarda oldukça ilgi toplayan bir kavram. Özellikle finans ve sigorta şirketleri esneklik, çeviklik, şeffaflık kazanmak ve toplam kurumsal büyümeyi desteklemek amacıyla SOA ve BPM kullanımında diğer sektörlere öncülük ediyor.

Birbiri ile konuşabilen farklı uygulamalar

SOA çözümleri mevcut sistemleri kullanarak bir fonksiyonelliğin ya da programın bir diğerini kullanması şeklinde oluşturulur. Bu fonksiyonellikler lokal ya da uzakta bulunabilir. Sigortacılık ortamında, örneğin, bir sigorta poliçesi CRM'de bulunan bir servisten adres bilgisini, Kamu'da bulunan veritabanındaki trafik kazaları bilgisini alabilir. SOA bu farklı geliştirilmiş uygulamaları birbiri ile konuşturabilir. İş süreçlerini, performans kriterleri (KPI) ile oluşturarak, kurum içindeki süreçleri ölçümleyip iyileştirilmesini sağlayabilir. Bu iyi tanımlanmış atomik servisleri birleştirerek bir üst katmanda

daha bütünleşik fonksiyonellikler oluşturulabilir. Tüm bunlar yeni fonksiyonelliklerin ortaya konulabilmesini kolaylaştırıp, hızlandırabilir.

Eski sistemlere esnek entegrasyonlar

Müşterinin değişen taleplerine adapte olabilmek için hızlı çözüm üreten bir BT yapısına ihtiyaç var. Sigorta şirketlerinde özellikle "legacy" tabir ettiğimiz yapılar bulunduğundan bu değişken taleplere hızlı çözümler üretebilmek her zaman mümkün olamıyor. Eski sistemleri birbiri ile konuşturup, yeni bir satış kanalından yeni bir ürünü ortaya koyabilmek uzun zaman alabiliyor. Ayrıca bu işlemlerde her süreç ve sistem iyice gözden geçirilmeli, dolandırıcılık, operasyon, kredi ve pazar risklerinin en aza indirilmesi için hata kabul etmez olarak tasarlanmalıdır. SOA bize bu stratejik kararları alabilmemiz adına bir olanak sağlamaktadır. sigorta şirketleri artık daha çok birebir olarak müşteri ile irtibat halinde bulunmaktadır ve bunun sonucunda da websiteleri, çağrı merkezi kullanımları artmaktadır.

Bu modelde ve rekabetin çok olduğu bir ortamda, poliçe fiyatlarını ve dolayısı ile maliyetleri düşürmek kaçınılmaz olmaktadır.

SOA Yönetişim çözümü

Doğru stratejiyi yakalayabilmek adına SOA Yönetişim çözümü kullanılmalıdır. Bu araç ile riski azaltmak, iş hizalamasını korumak, SOA yatırımlarının iş değerini göstermek ve bir organizasyonun hizmet odaklı mimariye (SOA) geçişini kolaylaşmak mümkündür. İster sadece bir SOA programına yatırım yapıyor olun isterseniz bir proje veya pilot uygulamadan daha geniş bir uygulamaya geçiyor olun, SOA Yönetişim çözümü size önemli SOA başarılarına giden yolda kılavuzluk eder. Böylelikle sigorta endüstrisinde poliçe imzalama döngüsü yarı yarıya kısaltılabilir. Yeni hesap/borç uygulamalarında hata oranı sifıra yakın düzeylere indirilebilir ve yeni bir müşteri hesabı açma süreci oldukça hızlandırılabilir. Ayrıca, internet üzerinden yeni satış kanallarına ve hızlı değişen istek ve teknolojiye cevap veriliyor.

Kurumsal İşbirliği Platformu



Kurumunuzda çalışan bireylerin bilgilerinden yeterince yararlanabiliyor musunuz? Kurumumuzda inovasyon kültürünü yerleştirebiliyor musunuz? Acentelerinizin bilgi, fikir ve isteklerini şekillendirerek sigorta poliçelerinizi değişen pazarlara göre şekillendirebiliyor musunuz? Farklı coğrafi bölgelerde çalışan personelinizi daha etkin haberleştirip sanal takımlar oluşturabiliyor musunuz? Müşteri şikayetlerini ve taleplerini doğru şekilde değerlendirebiliyor musunuz? Kurum verimliliğini artırıp, rekabetçi pazarda kurumumuzu inovasyon ile bir adım öne çıkarabiliyor musunuz?

Tüm bu sorulara pozitif cevaplar verebilmek her kurum için mümkün olmayabilir. Ayrıca hiçbir teknoloji de bir kurumu bu noktaya taşımada yeterli olmayacaktır. Ancak çalışanlarınızla iletişimin kanallarını açık tutmak size bu gibi konularda size inanılmaz yenilikçi fikirler verebilir. Kurumların dış dünyaya açılan kapısı olarak gördüğümüz internetteki bu sosyal değişimin kurum içine yansıtılamaması ve bir masraf kapısı olarak görülme dönemi artık bitti. Yeni yetişen nesil internette büyüyor. Tüm işlerini artık internet vasıtası

ile yapıyor. İnsanlar artık görüşlerini, fikirlerini rahatça internet vasıtası ile ifade edebiliyor.

Bu demokratikleşme, kurum içinde kurulan sıkı hiyerarşileri sarsmaya başlıyor. Değişimin ve üretkenliğin önünde set olan hiyerarşik yapılar içinde üretken ve yaratıcı sosyal kapital farkedilmeden kaybolup gidiyor. Kendisini ifade edemeyen ve hiyerarşi altında kaybolan çalışanlar inovasyona katkıda bulunamıyor. Sosyal medyadan olabildiğince faydalanan; kurum ortamında işleyen ayrıca bir sosyal işbirliği mevcut olan bir kurum düşünelim. Çalışanlar bu ortamın kurum kültürüne uygun şekilde kullanımı konusunda bilinçlendirilmiş.

Kurumunuzda çalışan bireylerin bilgilerinden ve tecrübelerinden yeterince yararlanabiliyor musunuz?



Kurumda çalışmayan prosedürler, vakit ve para kayıplarını, akıllarına gelen fikirleri ve önerileri rahatça bloglarda sunabiliyorlar. Kurum içindeki bilgiler wiki'lerde saklı... Çalışan işten ayrılrsa dahi, sahip olduğu bilgi wiki'lerde, yapmış olduğu tartışmalar ise forumlarda saklı kalıyor. Böylelikle, kurumun bilgi dağarcığı artıyor. Çalışanlar bu bilgilere basit bir arama motoru ile ulaşılabilir. Kurum içindeki tüm bilgi birikimi yetkilere göre erişilebilir durumda. Farklı ofislerde çalışan gruplar sanal takımlar oluşturabiliyor ve aynı proje üzerinde bilgi, doküman ve fikirleri paylaşabiliyor.

Bu sanal takımlar video konferans, anında mesajlaşma, VOIP ile haberleşebiliyor ve online toplantılar düzenleyebiliyor. Kurum ile ortak çalışan acenteler kurumun yayımladığı bilgilere anında RSS kaynakları ile ulaşabiliyor. Acenteler birbirleri ve kurum arasında bilgi, doküman, fikir alışverişi yapabiliyor ve önerilerde bulunabiliyor. Müşteri kullandığı ürün hakkında şikayetlerini otomatize edilmiş kalite kontrol süreçlerine dahil edebiliyor. Kurum yöneticileri günün her anında müşteriden gelen şikayetlerin ne olduğunu, nasıl sonuçlandığını ve kimin tarafında açık olarak kaldığını anında sorguluyabiliyor.

Müşteri önerilerini direkt olarak kuruma bildirebiliyor. Kurum böylelikle değişen müşteri isteklerine göre yeni ürünler ortaya koyabiliyor. İnnova olarak, tüm bu anlatılanları "Sosyal Kurumsal İşbirliği" platformları altında adresleyebiliyoruz. Sosyal medya kavramsal danışmanlığı, bilgi mimarisi, ergonomik ve kullanılabilir tasarım, proje gerçekleştirme, kurum adaptasyonu gibi "Enterprise 2.0 Çatısı" altında sağladığımız uçtan uca çözümler ile kurumunuzdaki sosyal dönüşümü gerçekleştiriyor, inovasyon ile kurumunuzun rekabet alanında bir adım öne çıkmasını sağlıyoruz.

Güvenlik Hizmetleri



Günümüzde bilişim alanındaki suçlar artık sadece merak, kişisel tatmin gibi motivasyonlarla bireyler tarafından değil, organize örgütler tarafından çıkar elde etme hedefli işleniyor.

Bilişim konusunda üstün bilgi ve yeteneği bulunmayanların bile bilişim sahtekarlığını yapabildiği bir ortamda özellikle müşterilerin kredi kartı bilgileri, TC kimlik numaraları, tıbbi geçmişleri, doğum tarihleri gibi önemli kişisel bilgilerini paylaştıkları sigorta şirketleri organize suç örgütleri ve bireyler için iştah kabartan bir hedef haline gelmiş bulunmakta.

Sigorta şirketlerinin kritik müşteri bilgilerini koruma faaliyeti sadece yasal yükümlülükleri yerine getirme operasyonu olmaktan çıkarak sigortacılığın temelini oluşturan güven hissinin zedelenmemesi ve firmanın saygınlığının korunması sürecinin en önemli halkalarından biri haline geldi.

Deloitte'un Türkiye'nin de aralarında bulunduğu 45 ülkeden, dünyanın önde gelen 350'den fazla finans kurumu, banka ve sigorta kuruluşlarının yöneticileriyle yapılan konuşmalardan oluşturduğu "Yüzü Olmayan Tehdit" 2010 Küresel Finans Sektörü Güvenlik Araştırması raporunda küresel finans sektörünün veri ve bilgiyi güvenli olarak koruyabilmek için yatırımlarını artırdığını ortaya koydu.



Bilişim sahtekarlıklarında yaşanan büyük artış nedeni ile güvenlik sorununu ciddi bir tehdit olarak algılayan finans kuruluşları, kimlik ve erişim yönetimi alanları başta olmak üzere bilişim teknolojileri güvenliğine daha fazla yatırım yapıyor. Bilinçli olarak veya istemeden veri kaybına neden olan faaliyetleri önlemek de bu kuruluşlar için öncelikli bir alan haline geliyor. Raporda önümüzdeki dönemde kimlik tespiti ve bilgilere erişim alanında güvenliği artırmak için yatırımlara öncelik vereceklerini belirten sigorta şirketi yöneticilerinin oranı yüzde 51 olurken, bu oran banka yöneticileri arasında yüzde 44'te kaldı.

Veri kaybını önleyecek teknolojilere yatırımlara öncelik vereceklerini söyleyenlerin oranı da sigortacılar arasında yüzde 32, bankacılar arasında yüzde 25 oldu. iNNOVA bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlamak için koruma önleme ve yayınlama süreçlerinin tüm aşamalarında bilişim güvenliğinin lider markalarının ürünlerini kullanarak verdiği destek ile sigorta firmalarının bilgi güvenliği operasyonlarını kesintisiz sürdürebilmelerini sağlamakta.

Güvenlik konusundaki uzman danışman kadromuzun sunduğu hizmetler aşağıdaki konu başlıklarında toplanmış durumda:

- Kimlik Yönetimi
- Log Yönetimi
- Veri Kaybını Engelleme
- Risk Otomasyonu
- Web Güvenliği
- Anti-virus
- Anti-spam
- Şifreleme
- Güvenlik Duvarı
- VPN
- Ağ Erişim Kontrolü
- Web Uygulama Güvenliği
- Donanım Güvenliği

Innova Bilişim Çözümleri A.Ş., farklı teknolojilerde bilgi birikimine sahip 500 kişilik profesyonel kadrosu ile Türkiye'nin önde gelen bilişim çözümleri firmasıdır. 1999'dan bu yana pek çok büyük ölçekli bilişim projesin imza atan Innova, sahip olduğu ISO 9001:2000 sertifikasıyla ürettiği çözümleri 17 ülkeye ihraç etmeyi başarmıştır. Innova'nın faaliyet alanları arasında telekomünikasyon sektörü yazılımları, ERP, CRM, BI uygulamaları, portaller, müşteriye özel yazılımlar, bilgi teknolojileri yönetim ve altyapı çözümleri ve kiosk sistemleri yer almaktadır. 2007 yılında Türk Telekom grup şirketleri bünyesine dahil olan Innova faaliyetlerine İstanbul, Ankara ve Dubai'deki ana ofisleri dışında İzmir, Antalya, Adana ve Erzurum illerinde destek ofisleri üzerinden devam etmektedir.

İstanbul
İTÜ Ayazağa Kampüsü
Teknokent ARI 4 Binası, No: 2-1
34469, Maslak
0212 329 70 00
0212 286 44 02

Ankara
ODTÜ İkizleri Ar-Ge Binası
06531 Ankara
Tel: +90 (312) 201 70 00
Fax: +90 (312) 210 16 96

Dubai
Dubai Internet City, Building #12 Office No: 207 PO
Box: 502318, Dubai UAE
Tel: 09 (714) 390 16 46
Fax: 09 (714) 390 87 23