



SFS

# “YAPAY ZEKA BAZLI SİGORTACILIKTA İLERLEYECEĞİZ”

SFS, sigorta şirketlerine yazılıma ihtiyaç duymadan kendilerinin kullanıcı dostu ara yüzlerle kişiselleştirebileceği çözümler sunuyor. SFS Yazılım ve Danışmanlık Genel Müdürü Murat Atıcı, dijitalleşme ile birlikte önümüzdeki dönemde sigorta firmaları ve teknoloji sağlayıcı şirketler için büyük fırsatlar oluşacağını söylüyor.

**S**FS, 30 yıllık sigortacılık ve teknolojik birikimiyle uçtan uca tüm ihtiyaçları karşılayan yazılım ürünleri geliştiriyor. Dinamik ürün yapısı, sigortacılık konusunda uzmanlaşmış insan kaynağı, güncel ve çözüm odaklı teknolojileriyle gerek sigortacılık yazılım ürünleri geliştirme gerek proje bazlı uygulama geliştirme konularında hizmetler sunuyor. Dijitalleşmeyle birlikte, önümüzdeki dönemde sigorta firmaları ve teknoloji sağlayıcı şirketler için büyük fırsatlar oluşacağını söyleyen SFS Yazılım ve Danışmanlık Genel Müdürü Murat Atıcı, “Önümüzdeki 10 yılda özellikle yapay zeka teknolojileri sektörde önemli değişimlere neden olacak. Bu alanda sigorta firmaları AR-GE çalışmaları yapıyor ve yapay zeka çözümlerini bünyelerine adapte ediyorlar. Fiyatlama, hasar yönetimi ve sahteciliğin önlenmesinde yapay zeka tabanlı öncü çözümler pazara sunulmaya başlandı” diyor. Atıcı, şirketin büyüme planlarını ve sektörün yeni dönemini anlattı.

## SFS olarak sigortacılık alanında nasıl bir farklılık yarattınız?

Sigortacılık sektöründe tercih edilmemizin en önemli nedenlerinden biri kullanıcılara

yazılım dili kullanmadan uyarlama yapma imkanı sunmamız. SFS, bu hizmetle sigorta şirketlerine SFS'ye ihtiyaçları olmadan çok hızlı sigortacılık ürünleri geliştirme imkanı veriyor. Tüm ürünlerimizi uçtan uca ve günümüz ihtiyaçlarına uygun teknolojiyle ve gelecek dönemlerde de teknolojik değişimlere yüksek adaptasyon sağlayacak şekilde üretiyoruz. Sigorta şirketlerine yazılıma ihtiyaç duymadan kendilerinin kullanıcı dostu ara yüzlerle kişiselleştirebileceği çözümler sunuyoruz. Tüm işlemlerimizde kullanıcı deneyimine ve güvenliğine yüksek önem veriyoruz. Buna ilave olarak her zaman söylediğimiz ‘Tek Yerde Tanımla Her Yerde Kullan’ prensibi ile de değişiklik yönetimine, yeni ürünlerin çevik bir şekilde pazara sunulmasına imkan sağlıyoruz. Bütün çözümlerimiz kapsamında kişisel verilerin korunumu ve bilgi güvenliğini de ön planda tutuyoruz.

## Bu kapsamda ne gibi ürünler geliştirdiniz?

SFS'nin günümüz ve geleceğin sigorta yazılımı olarak tanımladığı InsureE, sigorta şirketlerinin hızını artıracak ve teknolojinin tüm

imkanlarından faydalanmalarını sağlayacak bir ürün olarak geliştirildi. InsureE ile sigorta şirketlerinin büyümesini destekleyecek ve kolaylaştıracak bir platform sunuyoruz. Öne çıkan bazı özellikleri arasında; dinamik ürün tanımlayabilmek, sigorta şirketlerinin tüm paydaşlarını hızlı, verimli ve esnek bir şekilde yönetebilmek gibi konuları sayabiliriz. InsureE, sigortacılığın tüm paydaşlarının yüksek performanslı ve entegre bir şekilde pazara hızlı girişini ve adaptasyonunu sağlayarak, eş zamanlı çoklu işlemler sayesinde sigortacılığı tüm kanallardan sunarak her yerden sigortacılığa imkân sağlıyor.

## 2021 yılı SFS için nasıl geçti? Değerlendirir misiniz?

SFS olarak müşteri sayımız sürekli büyüyor. 2022 yılına girerken 13 olan müşteri sayımızı alanında öncü iki yeni sigorta şirketini de ekleyerek 15'e çıkarmıştık. Yeni ürün ve hizmetlerimizle zenginleşen portföyümüzle birlikte satış ciromuzu da artırarak yüzde 60'ın üzerinde büyüme gerçekleştirdik. 2021 yılı sigorta sektörü için mevzuat



## BÜYÜME PLANLARI

**PAZAR PAYINDA ARTIŞ** 15 sigorta şirketine uçtan uca çözümler sunan SFS, bu şirketlerin büyümesi ve pazar payını genişletmesine de güçlü katkılar sunuyor. Geliştirdiği ürünlerle sigorta şirketlerine müşteri kazanımı ve prim üretim artışlarına katkı sağlayacak çözümler sunan SFS'nin hizmet verdiği sigorta şirketleri, prim üretimlerinde geçtiğimiz yıl yüzde 27,5'lük büyümeyle sektör ortalamasının üzerine çıkarak pazar paylarını artırdı.

**PORTFÖYÜ GENİŞLETECEK** RPA çözümlerini mevcut çözümlerine entegre ederek müşterilerimizin işlerinde verimlilik ve kâr artışı imkanı sağlayacağız. Dijital açılımımızın önemli kısmını kendi kaynaklarımızla yaparken bir taraftan da iş ortaklarıyla birlikte SFS'nin dijital çözüm portföyünü genişleteceğiz.

değişiklikleri açısından yoğun geçti. SFS olarak, bir yandan InsureE ürünümüzü geliştirirken diğer taraftan müşterilerimizin mevzuat nedeniyle duyduğu ihtiyaçları zamanında karşıladık.

### Sigorta sektörünün dijitalleşmesini nasıl görüyorsunuz?

Tüm dünya üzerinde hızlıca yayılan pandemi, diğer sektörlerde olduğu gibi sigorta sektöründe de önemli ölçüde etkiledi. Pandemi döneminde yeni bir dönemece giren sektör, geçtiğimiz yılı bütün zorluklarına rağmen önemli bir büyümeyle tamamladı. Bunu hem sigorta şirketlerinin hedeflerine ulaşmasından hem yürüttüğümüz projelerin yoğunluğundan rahatça görebiliyoruz. Yeni normalleri inşa eden iş modellerinin arkasında güçlü teknolojik yapılandırmalar yer alıyor. SFS olarak hem sektöre hem ülkemize katma değer sağlayacak teknoloji adına gereken öncü adımları atıyoruz. Dijitalleşmeyle birlikte, önümüzdeki dönemde sigorta firmaları ve bizler gibi teknoloji sağlayıcı şirketler için büyük

fırsatlar oluşacağını düşünüyoruz. Önümüzdeki 10 yılda özellikle yapay zeka teknolojileri sektörde önemli değişimlere neden olacak. Bu alanda sigorta firmaları AR-GE çalışmaları yapıyor ve yapay zeka çözümlerini bünyelerine adapte ediyorlar. Fiyatlama, hasar yönetimi ve sahteciliğin önlenmesinde yapay zeka tabanlı öncü çözümler pazara sunulmaya başlandı.

### Türkiye'de dijital sigortacılığın geleceği noktayı değerlendirir misiniz?

Ülkemizde, müşteri etkileşiminde dijital uygulamaları görüyoruz. Akıllı asistan çözümleri aracılığıyla son kullanıcılar tekli alabiliyor ve hasar kapsamında oluşan tazminat süreçlerini takip edebiliyor. Mobil

teknolojilerin de burada müşteri deneyimine önemli katkılar yaptığını görüyoruz. Önümüzdeki dönemde, dünyadaki gelişmelere paralel olarak, yapay zeka çözümlerinin ülkemizde de daha fazla uygulandığını göreceğiz. Bunun ilk adımlarının RPA kullanımıyla gerçekleştiğini izliyoruz.

### 2022 yılına ilişkin büyüme planlarınız ve odaklanacağınız alanlar hakkında bilgi verir misiniz?

2022 yılında özellikle yeni nesil teknolojilere ve dijital sigortacılık çözümlerine odaklanarak pazar payımızı daha da genişleteceğiz. Pandemi sonrası artması beklenen seyahat trafiğini



## SFS

de dikkate alarak seyahat ve sağlık sigortacılığı konusunda da çalışmalarımız yapıyoruz Sigortacılık sektöründe lider teknoloji şirketi olmayı, yurt dışında ise yeni projeler başlatmayı planlıyoruz. Çözüm ve hizmetlerimizi sadece ülkemizde değil geçmişte olduğu gibi yurt dışı pazarlarda da sigorta ekosistemine sunmak istiyoruz. Geçtiğimiz yıllarda Hindistan, Azerbaycan'da yaptığımız projelere ilave olarak bu dönemde öncelikle Körfez ve Balkan ülkelerini hedef alıyoruz.

### Teknoloji, ürün ve hizmet anlamında yenilikleriniz neler olacak?

RPA çözümlerini mevcut çözümlerimize entegre ederek müşterilerimizin işlerinde verimlilik ve kâr artışı sağlayacakları çözümler sunacağız. Müşterilerimizin kendi

müşterileriyle etkileşimlerini dijital kanallarla zenginleştirmelerine destek olacak akıllı asistan çözümlerine de yatırım yapıyoruz. Müşteri etkileşimi konusuna bütünsel olarak yaklaşıyoruz. Müşterilerimizin bu alanda kendi müşterilerine ulaşımında webchat, Whatsapp ve chat bot gibi teknolojileri bütünleşik olarak kullanabilecekleri öneriler sunacağız. Dijital açılımımızın önemli kısmını kendi kaynaklarımızla yaparken bir taraftan da iş ortaklarıyla birlikte SFS dijital çözüm portföyünü genişleteceğiz. Dijital sigortacılık alanında çözüm geliştirme vizyonu kapsamında başlatmış olduğumuz yapay zekâ tabanlı sigortacılık projemizle geçtiğimiz aylarda TÜBİTAK'tan proje desteği almayı başardık. MindBehind ile iş birliği ve çözüm ortaklığına giderek

müşterilerimizin beklediği ve ihtiyaç duyduğu müşteri etkileşiminde yapay zekâ bazlı çözümleri tek bir platformdan sunacağız. Bu iş birliğinden oluşan sinerjiyle SFS'nin sigortacılık sektöründe müşterilerine sunduğu dijital önerilerin kapsamını genişletiyoruz.

### Bu yıl hangi alanlara yatırım yapacaksınız?

Bu yıl yeni nesil teknolojilere odaklandığımız bir yıl olacak. Özellikle yapay zeka bazlı sigortacılıkta ilerliyoruz. AR-GE çalışmalarımız hızla ilerliyor. Önümüzdeki dönemde fiyatlama başta olmak üzere hasar tahmini ve sahteciliğin önlenmesi konularında yapay zeka bazlı çözümlerimizi pazara sunacağız. Önümüzdeki beş yıl içinde SFS'yi üç temel alanda büyütme yönünde bir strateji uygulayacağız. İlk büyüme alanı, temel sigortacılık olacak. Bu alanda organik bir büyüme trendi içinde ilerleyeceğiz. Yeni teknolojik imkanlarla donattığımız InsureE ile müşterilerimize uçtan uca ve bütünleşik bir deneyim sunacağız. İkinci büyüme alanı dijital sigortacılık olacak. Portal ve mobil üzerinden B2B ve B2C bütün kanallardan sigortacılık faaliyetlerine imkan sağlayacak SFS dijital platform çözümlerini geliştirmeye devam edeceğiz. Ana uygulamadan bağımsız ve bütün paydaşları bir araya getiren SFS dijital çözümlerimiz yeni nesil teknolojileri de adapte edeceğiz. Üçüncü büyüme alanı ise SFS'nin yazılım bazlı önerilerini tamamlayan BT çözümleri olacak. Bunlar arasında güvenlik, veri merkezi ve yönetilen hizmetleri sayabiliriz. Bu alandaki önerilerimizi iş ortaklarımız aracılığı ile genişletmeyi hedefliyoruz. ■

## SEKTÖRÜN GELECEĞİ

**REKABET AVANTAJI** Pandemi döneminde daralma gösteren sigorta şirketleri, geçtiğimiz yıl yeniden büyüme atağına geçti. Sigorta sektörüne 30 yıllık sigortacılık ve teknolojik birikimiyle uçtan uca tüm ihtiyaçları karşılayan yazılım ürünleri geliştiren SFS olarak bu dönemde şirketlerin büyümesine güçlü katkı sunduk. Geliştirdiğimiz ürünleri sigorta şirketlerine rekabet avantajı sağlayacak çözümler haline getiriyoruz.

**YENİ BİR DÖNEM** Pandemi sigorta sektörünü de önemli ölçüde etkiledi. Pandemi döneminde yeni bir dönemece giren sektör geçtiğimiz yılı büyümeyle tamamladı. Sektör, yüzde 27,5 büyümeyle toplam prim üretiminde 105,3 milyar TL seviyesine ulaştı. 2022, ekonomik ve bölgesel sıkışmaların gölgesinde başladı. Bununla birlikte, sektörün en az geçen yıl mertebesinde büyüme gerçekleştirmesini öngörüyoruz.

**DİJİTAL DEĞİŞİM VE DÖNÜŞÜM** Sektörde dijitalleşmenin en önemli değişimlerden birisi olduğunu görüyoruz. Sektörün büyük oyuncularının dijital yatırımlarını aralıksız sürdürdüklerini ve istikrarlı büyümelerinin arkasında güçlü bilişim ve teknolojik altyapı çalışmalarının bulunduğunu söyleyebiliriz. Dijital değişim ve dönüşümün de olumlu etkisiyle bu büyümenin 2022 yılında da devam edeceğini tahmin etmekteyiz.