

# Kalite Yönetimi

**Türkiye Sigorta, çalışanları, iş ortakları ve acentelerinin kalite bilincini sistematik ve düzenli bir şekilde gerçekleştirmek üzere, Toplam Kalite Yönetimi'ni yaşam şekli olarak benimsemekte ve tüm gerekliliklerini yerine getirmektedir.**

Özgüvenli, erdemli, meraklı ve yüksek paydaş duyarlılığına sahip, tüm iç ve dış fonksiyonlarında dijital yetkinliği yüksek, tüm kanallarda dijitalleşme prensiplerinin uygulanması ve süreçlerin sadeleştirilmesi bakışıyla hareket eden Türkiye Sigorta, tüm paydaşlarına değer yaratmak amacıyla çalışmaktadır.

İçinde bulunduğu topluma ve çevreye saygılı olan Türkiye Sigorta, paydaş duyarlılığı, hassasiyeti ile ülke ekonomisine ve sosyal yaşama katkıda bulunan örnek bir kuruluş olmayı hedeflemektedir.

Paydaş memnuniyetinin çalışan mutluluğu ile sağlanabileceğinin farkında olan Türkiye Sigorta, çalışanlarına huzurlu, kendilerini geliştirebilecekleri en iyi çalışma ortamını sağlamayı hedeflemekte, böylece sürekli gelişmeyi ve öğrenmeyi ve ekip olabilmeyi desteklemektedir.

Bu çerçevede Türkiye Sigorta, çalışanları, iş ortakları ve acentelerinin kalite bilincini sistematik ve düzenli bir şekilde gerçekleştirmek üzere, Toplam Kalite Yönetimi'ni yaşam şekli olarak benimsemekte ve tüm gerekliliklerini yerine getirmektedir.

Şirket, Kalite Yönetimi çalışmaları kapsamında tüm prosedür, yönetmelik, politika ve formlarını standart hale getirmekte; Kalite Yönetim Sistemi üzerinden iş birimlerinin desteği ile onaylamakta, arşivlemekte ve güncellemektedir.

2021 yılında ISO 9001:2015 Kalite Belgelendirme süreci için çalışmalara başlanmış, ISO 9001:2015 temel eğitimi alınmıştır. 2022 yılı içinde Şirket'in tüm birimlerine ait iç denetimi de yapabilmek amacıyla da diğer departman katılımcıları ile birlikte ISO19011:2018 İç Tetkikçi eğitimleri tamamlanmıştır.

Tüm prosedür, yönetmelik, politika ve formların tek bir noktadan yönetilmesi, arşivlenmesi ve herkes tarafından erişilebilmesi için Kalite Yönetim Sistemi (QDMS) uygulaması Şirket'e kazandırılmıştır. 2021 yılı içerisinde İş Süreçleri Tasarım Projesi ile 200'ün üzerinde prosedür ve politikayı ele almış, prosedürleri tek çatı altında standart hale getirmiştir.

# Süreç Yönetimi



**2021 yılında iş yapış biçimlerini düzenlemek, gerekli noktaları değiştirmek, optimize etmek, her anlamda daha verimli süreçlerle çalışmak ve kişisel hafızadan kurumsal hafızaya geçmek hedefleri doğrultusunda “İş Süreçleri Tasarım Projesi” gerçekleştirilmiştir.**

Türkiye Sigorta, 2020 yılında gerçekleşen birleşme sonrasında müşteri ve paydaşlarını merkeze alan, veriye dayalı karar alma prensiplerini uygulayan, müşteri deneyimini mükemmelleştirmek için tüm süreçlerinde dijital dönüşüm yaklaşımını benimseyen bir şirket haline gelmiştir.

Bu çerçevede birinci faz çalışmaları kapsamında, 2021 yılında iş yapış biçimlerini düzenlemek, gerekli noktaları değiştirmek, optimize etmek, her anlamda daha verimli süreçlerle çalışmak ve kişisel hafızadan kurumsal hafızaya geçmek hedefleri doğrultusunda Nisan ayında danışman firmayla birlikte “İş Süreçleri Tasarım Projesi”ne başlanmıştır. Proje kapsamında Şirket’in tüm iş birimleri ile 200’ün üzerinde çevrimiçi süreç analiz toplantısı yapılmış, yaklaşık 900 yüz yüze görüşmeyle mevcut 1.000’in üzerinde süreç çizimi gerçekleştirilmiştir.

Şirket’in tüm iş süreçleri IBM Blueworks sisteminde çizilmekte, revize edilmekte, arşivlenerek onaylanmaktadır. Veriye dayalı karar noktaları, müşteri temas noktaları ve dijital dönüşüm fırsatları tespit edilmekte, süreçler üzerinde gösterilmektedir. Bu süreçlere, RPA, Workflow ve benzeri yeni teknolojiler de dâhil edilerek sürekli gelişim döngüsü takip edilmektedir.

İkinci faz çalışmaları kapsamında 2022 yılındaki öncelikli hedefler şunlar olacaktır:

- Sağlık sigortası ve bankasürans alanları başta olmak üzere Şirket’i rekabette farklılaştıracak alanlara odaklanması,
- Sigorta sektöründe öne çıkmakta olan platform modelleri, dijitalleşme, otomasyon, makine öğrenimi konularının ilgili iş modelleri içerisinde kullanıma alınması,
- Süreç çalışması ve beraberinde yapılan prosedür yazımları çerçevesinde birleşen Şirket çalışanlarının ortak süreç ve prosedür dili üzerinden hareket etmesinin sağlanması.