**ASİAD**

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve DİJİTALİZASYON**

**KOMİTESİ ÇALIŞTAYI**

**21.04.2016**

* Acentelerin kullandığı DigitALL portalda karşılaşılan sorunlar
* Müşteri tarafından kullanılan Allianz’ım uygulaması için tespitlerimiz

**DigitALL**

* 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.
* 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)
* Yönetim Panelinden acente çalışanlarına kısıtlı ekran tanımlaması için Acente Sahibine yetki verilmeli.(Tahsilat gibi önemli bilgilere ulaşılmaması gerekiyor)
* BES acente rapor kullanım kılavuzu çalışmıyor.
* Seyahat sağlık ve DASK poliçeleri için Safari programında basım alınamıyor.
* 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.
* İki isimli kişilerin poliçeleri Yangın ve DASK branşlarında bulunamıyor. TC VKN yazmak gerekiyor.
* Tek ekranda Trafik ve Kasko  teklifi verilebilmeli. Müşteri Kasko poliçesini bizden keserse sistem Trafikte alacağı fiyatı da göstermeli.

**ASİAD**

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve DİJİTALİZASYON**

**KOMİTESİ ÇALIŞTAYI**

**21.04.2016**

**Allianz'ım**

* Motto Müzik’in eklenmesi yayılmasını sağlayacaktır.
* Ana ekranda poliçeler ile ilgili kısa kısa bilgilendirmeler olmalı (bekleme süreli rahatsızlıklar, Acil hastalıklar nelerdir gibi)
* Ana ekrana Acente bilgisi ve Acenteme ulaş butonu koyulmalı
* 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.
* Çözüm hattı numarası hatalı hala 444 görünüyor.
* Anlaşmalı hastaneler poliçe tipine göre çıkmıyor.
* Check-up  panel detaylarını müşteri görebilmeli.
* Arabam sürüşümü değerlendir programı çalışmıyor.
* Hasar Primi oranını göstermeli ve bu konuda uyarılar çıkmalı ekranda. Örneğin 200 TL daha sağlık harcamanız olursa hasarsızlık kademeniz % …. Düşecek gibi.
* BES’te Ek Faydaların nasıl kullanılacağı belirtilmeli. Faydaya veya detayına tıklamayla ulaşılabilmeli.
* Program müşteri ile konuşmalı. Çapraz kazançlardan bahsetmeli. (Trafik poliçeniz sayesinde kasko poliçenizde avantajlı fiyatlarımızdan yararlanabilirsiniz.)
* 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)
* Hasar dosyalarında ödeme yapılmıştır mesajını iletmelidir.
* Provizyonunuz yanıtlanmıştır yerine onaylanmıştır ya da şu sebepten dolayı reddedilmiştir yazılmalı.
* 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.
* Prime, Prime Plus müşterilere yapılan jestler/hediyeler hakkında Acentelere işlem sonrası yine bilgilendirme mesajı gönderilmeli.