**Proje Adı \* Asistan Hizmeti - Çekici Optimizasyonu**

**Başlatılma Gerekçesi (Amaç, Strateji, Yenilikçi yönü)**

Poliçe sahibi müşterilerimizin çekici asistan hizmeti ihtiyacı doğduğunda, zaman ve mesafe optimizasyonu sağlanması amacıyla çekicinin belirlenen optimum noktaya konumlandırması. Müşterinin aracına en hızlı şekilde ulaşılması sağlanması ve aracın en yakın servis noktasına teslim edilmesi ile müşteri ihtiyacının karşılanması. En yakın ve müşteri menuniyeti yüksek olan servis ağları belirlenerek çekicinin yönlendirilmesi.

Bu çalışma kapsamında sırası ile tespit edilecek bilgiler aşağıdaki gibidir;

* Çekici asistan ihtiyacının frekans bazında dağılımı,
* Optimum çekici asistan hizmet ağı ve rotalarına istinaden il ve alt bölgeler bazında asgari çekici asistan nokta ihtiyacının hesaplanması.
* Kaza noktasına en yakın ve müşteri memnuniyeti en yüksek servis ağlarının belirlenmesi.

Sigorta şirketleri asistan hizmetlerini taşeron firmalar üzerinden sürdürmekte olup, yüksek maliyetlere katlanmaktadır. Hızlı aksiyon ya da talebin geldiği noktaya ait optimum yönlendirme yapılamamaktadır. Bu da maliyetlerin yanında müşterinin memnuniyetsiz bir hizmetle karşı karşıya kalmasına sebep olmaktadır. Bu çalışma yardımı ile yol mesafe gözetilerek çekiclerin en ideal noktaya yönlendirmeleri yapılabilecektir. Çekici yönlendirmelerinde ki optimizasyon, sigorta şirketi ile müşteri arasında doğrudan temas sağlayan bir çalışmadır. Bu sayede yolda madur kalan sigortalımıza en hızlı ve en doğru hizmeti sunmuş, maliyetlerimizi azaltmış ve müşteirmizi bu kötü deneyiminde madur etmeden servis vermis olmaktayız.

**Uygulama, Yöntemler, İşbirlikleri**

Projede kullanılması öngürülen algoritmalar :

 Türkiye’de gerçekleşen kaza verileri üzerinde kaza adreslerinden, enlem/boylam bilgilerinin elde edilmesini sağlayacak algoritma,

 Enlem/boylam bilgilerinde makine öğrenmesi yöntemlerinden olan denetimsiz öğrenme algoritması kullanılarak ekosisteme servis verecek optimum çekici sayısı ve bu çekicilerin türkiyede konumlanacakları küme sayısının belirlenmesi.

 Küme merkez noktalarının, çekici konumlandırması için en yakın ana yola göre konumlandırıması.

 Çekicinin aracı aldığı konuma göre en yakın araç servis noktlarının belirlenmesi (Kaza noktasına en yakın servise mesafe ve servis müşteri memnuniyet optimizasyonu).

**Başarı, Fayda, Sonuç (Başarı kriterleri, Rekabet avantajı, Üstünlükler, Sektöre katkısı)**

Uzun vadeli bir yatırım olarak belirtilen asistan hizmetleri organizasyonunda, lokasyon, zaman, efor, hizmet birimi, hizmet aracı ve ekipmanı gibi unsurların asgari ve azami gereksinimleri belirlenecektir. Konumlandırma ve yönlendirme faaliyetleri ile iş atama kurgularındaki kurallar verimlilik odaklı belirlenecektir. Böylece uzman hizmet yazılımlarında otomatik atama kurguları kolayca işletilebilecektir.

1. Tedarikçi yönetimi ve hizmet organizasyonu alanında yaratılacak %5'lik bir verimlilik artışı 5 yıl vadeli fizibilite içerisinde operasyonun karlılığında 420 milyon seviyesinde bir lehe değişim sağlayabilecektir.

2. Operasyon verimliliğinde %3 oranında bir artış ile insan kaynağı maliyetlerine bu yansımanın karşılığı 5 yıl vadeli fizibilite içerisinde 20 milyon TL seviyesine karşılık gelmektedir.

