

BİLGİ

SİGORTA BİLGİ ve GÖZETİM MERKEZİ TEKNOLOJİ DERGİSİ
INSURANCE INFORMATION AND MONITORING CENTER TECHNOLOGY MAGAZINE

SAYI
ISSUE
2018 **10**



12

SBM'DEN
FROM SBM

45

RAPORLAR
REPORTS

57

BUNLARI
BİLİYOR MUSUNUZ?
DID YOU KNOW?

EKREM ÇANKIRLI
PARÇA TAKİP SİSTEMİ
PARTS TRACKING SYSTEM
7

ERKAN ÇİNKÖ
TALEP YÖNETİMİ İLE DAHA KALİTELİ
HİZMET ANLAYIŞI
HIGHER QUALITY SERVICE WITH
CENTRAL DEMAND MANAGEMENT
28

MURAT HAKSEVEN

MERKEZ MÜDÜRÜ
GENERAL MANAGER

**SİGORTA SEKTÖRÜNÜN
TEKNOLOJİ GÜCÜ**

SBM İLE YOLA DEVAM!

KEEP ON THE JOURNEY WITH SBM,
TECHNOLOGY POWER OF INSURANCE INDUSTRY!

BU SAYIDA THIS ISSUE

4

SİGORTA SEKTÖRÜNÜN TEKNOLOJİ GÜCÜ SBM İLE YOLA DEVAM!

KEEP ON THE JOURNEY WITH SBM, TECHNOLOGY POWER OF INSURANCE INDUSTRY!

MURAT HAKSEVEN



7

PARÇA TAKİP SİSTEMİ

PART MONITORING SYSTEM

EKREM ÇANKIRLI





12

**UYGULAMALARA DAHA GÜVENLİ ERIŞİM!
İKİ FAKTÖRLÜ KİMLİK DOĞRULAMA (2FA)**

SAFER ACCESS TO APPLICATIONS!
TWO FACTOR AUTHENTICATION (2FA)
CENGİZ ÇALIKOĞLU



15

**TÜM SİGORTA POLİÇELERİNİZ ARTIK
SİGORTAM360.COM'DA!**

ALL YOUR INSURANCE POLICIES ARE NOW
UNDER SİGORTAM360.COM!
ÖZKAN DEĞİRMENCİ



44

TÜM SORGULAMALAR SİGORTAM360'TA! ALL INQUIRIES ON SİGORTAM360!

17

**OTO DIŞI BRANŞ ANALİZİ İLE
SUİSTİMLERE KARŞI SIFIR TOLERANS**

ZERO TOLERANCE AGAINST FRAUD
WITH NON-AUTO BRANCH ANALYSIS
BÜŞRA FENERCİ / EMİNE İŞCAN



37

**HABERLER
NEWS**

57

**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?
DID YOU KNOW?**

22

TMTB DATACENTER DÖNÜŞÜMÜ

TMTB(TURKEY MOTOR INSURANCE OFFICE)
DATACENTER TRANSFER PROJECT
ORHAN POLAT



24

BOĞAZİÇİ'NDEN BLOCKCHAIN İZLENİMLERİ

BLOCKCHAIN IMPRESSIONS FROM
BOĞAZİÇİ UNIVERSITY
AHMET ŞİŞEK



28

**TALEP YÖNETİMİ İLE DAHA KALİTELİ
HİZMET ANLAYIŞI**

HIGHER QUALITY SERVICE CONCEPT WITH
CLAIM MANAGEMENT
ERKAN ÇİNKO

45

TRAFİK SİGORTASI

TRAFFIC INSURANCE

46

KASKO SİGORTASI

MOTOR OWN DAMAGE

49

KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ

ACCIDENT REPORT(KTT) STATISTICS

51

AĞIR HASAR ARAÇ ADETLERİ

HEAVILY DAMAGED VEHICLE NUMBERS

52

MADEN ÇALIŞANLARI ZFKSMINE EMPLOYEES OBLIGATORY INDIVIDUAL ACCIDENT
INSURANCE

53

SAĞLIK SİGORTALARI

HEALTH INSURANCES

55

HAYAT SİGORTALARI

LIFE INSURANCES

56

SİSTEM SÜREKLİLİK RAPORU

SYSTEM CONTINUITY REPORT

REPORTS
RAPORLAR



Murat Hakseven

Merkez Müdürü
General Manager

Sigorta Sektörünün Teknoloji Gücü SBM ile Yola Devam!

2003 yılında trafik sigorta poliçelerini ve hasar bilgilerini kayıt altına almak amacıyla TRAMER adı altında kurulan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) 15. yılına geldiği şu günlerde sigorta sektörünün ihtiyaçları doğrultusunda gelişen yeni misyonları ve geniş vizyonu ile birçok branşa ait verinin kayıt altına alındığı ve bu veriler üzerinden geliştirilen uygulamalarıyla sigorta sektörünün teknolojik gücü konumuna gelmiştir. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi birçok kurum ile yapılan entegrasyonlarla bütünsel veri üzerinden hızlı ve kesintisiz hizmet sunarak sigorta sektörünün gelişimine önemli katkı sağlamaktadır. 2018 yılı, sigorta sektörüne hizmet için kurulan kurumumuzun 15. yılı olması sebebiyle bizim için ayrı bir önem taşımakta ve bu durum hazırlıklarımıza yansımaktadır.

Yeni Heyecan, Yeni Dönem

2017 yılı Temmuz ayında verilen önemli sorumluluğun farkındalığı ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde göreve başladım. Kurulduğu günden itibaren sürekli gelişerek büyüyen kurumumuzdan sektör beklentilerinin de yüksek olduğunun farkındayım.

Bu düşünceyle göreve başladıktan sonra vakit

Keep on the Journey with SBM, Technology Power of Insurance Industry!

Insurance Information and Monitoring Centre (SBM) has been established in the year 2003 under the name of TRAMER as to ensure the registry of traffic insurance policies and loss data; whereas, the Centre has reached its 15th anniversary and happened to be the technology power of the insurance industry through its new and ever-changing mission together with a substantial vision in line with the needs of the industry thanks to the huge amounts of registered data from many branches and the applications developed using such registered data at hand. Insurance Information and Monitoring Centre (SBM) provides significant contribution to the development of the insurance industry by means of rendering fast and uninterrupted service based on the flowing data from many bodies and institutions with whom successful integrations have been accomplished. The year 2018 is the 15th anniversary of SBM that had been established to serve for insurance industry and accordingly has a distinguished meaning for us as may be understood from the preparations underway.

New Excitement, New Period

I have started to work with Insurance Information and Monitoring Centre in July of 2017 being

geçirmeden sektöre katma değer sağlayacak yeni teknolojileri ve dijital dönüşümleri destekleyecek kurum içi ve kurum dışı projeleri stratejik hedeflerimize dahil ettik.

Süreç Odaklı yönetim anlayışımızın ilk adımı olarak kurum içi tüm süreçlerin tanımlandığı ve yeniden yapılandırıldığı “Süreç Yönetimi Projesi” ni 3 ay gibi kısa bir sürede tamamladık.

Çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerini desteklemek ve takip etmek amacıyla “SBM Akademi Projesi” ni hayata geçirdik.

Teknoloji merkezi olarak sektöre en iyi şartlarda kesintisiz hizmet vermek ve bu hizmeti sunarken Merkezimizde tutulan verilerin güvenliğini sağlamak amacıyla mevcut veri merkezimizde önemli bir bakım ve güncelleme çalışmasını başarıyla tamamladık.

Kurum içi girişimciliği, yenilikçi düşünceleri desteklemek ve değerlendirmek amacıyla “**İnovasyon Laboratuvarı Projesi**” ni genç arkadaşlarımız ile birlikte kurduk. İnovasyon ekibimiz ile çok kısa bir zaman diliminde uygulanabilir olduğunu gördüğümüz fikirleri proje planlarımıza dahil ettik.

Önümüzdeki dönemde oldukça sık bir araya gelmeyi planladığımız sektör paydaşlarıyla fark yaratacağını düşündüğümüz projeleri birlikte hayata geçiriyor olacağız.

Stratejik Hedeflere Doğru Adım Adım

Temel stratejik hedefimiz; Merkezimizde toplanan sigorta verilerini bilgi güvenliğinden ödün vermeden standartları belli, anlamlı ve güvenilir bilgiye dönüştürmektir.

Bu amaçla;

-Merkezimizde tutulan verinin kalitesini arttırmak ve hizmet sunduğumuz sigorta şirketleri üzerindeki veri mutabakat yükünü azaltmak için “**Veri Olgunluk Projesi**” ni başlattık. Bu proje ile Merkezimize transfer edilen verilerin kalitesini ve yoğunluğunu arttırmayı, ayrıca beyan usulü ile yürütülen mutabakat sürecini otomatik hale getirmeyi hedefliyoruz.

conscious of the important responsibility I have assumed. I am also aware of the high expectations of our industry from our Center which has grown with continuous improvement since the day of its establishment.

Under the coverage of such understanding, we included the internal and external projects, which will support the new technologies and digital transformations that can provide added value to the insurance industry, into our strategic targets without hesitation.

As the first step of our Process Oriented management philosophy, we completed a “Process Management” project, under which the internal processes are defined and restructured, in a short time as 3 months.

We realized the “SBM Academy” project aiming to assist and monitor the professional and personal development of our employees.

For the purpose of providing uninterrupted service to the industry under the best conditions and ensuring the safety of the data kept by our Centre while rendering such services, we have successfully accomplished a significant maintenance and updating program for our existing data center.

Targeting to support and make use of the internal initiatives with innovative ideas, we built up the “**Innovation Laboratory**” project together with our young team members. As a result of acting in coordination with our innovation team, we included in a day short time these ideas deemed as practicable to our project plans and designs. In the period to come, we plan to meet frequently with the industry stakeholders to realize the projects that are trusted and believed to make a difference.

Step by Step towards the Strategic Targets

Our basic strategic target is to transform the insurance data gathered in our Centre to the meaningful, trusted and standardized information but without making any compromise from the information security requirements. For such purpose;

-We started the “**Data Maturity**” project for increasing the quality of the data held in our

-Tüm branşlara ait verilerin depolandığı ve işlendiği **“Ortak Veri Modeli Projesi”** ni başlattık. Ortak Veri Modeli Projesinde yer alan ortak veri tabanı, ortak web servis ve ortak veri ambarı ile değişik sistemlerde yer alan veri yapılarının tekilleştirilmesi, standart halde Merkezimize aktarılması ve hizmet verdiğimiz kuruluşlara sunulması hedeflenmiştir.

- Önümüzdeki dönemlerde Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi’nin ve sektördeki diğer paydaşların geliştirdikleri uygulamaların sunulabildiği, sektörün tüm paydaşları tarafından kolayca erişilebilecek olan **“S-Cloud Projesi”** başlatıldı.

Sadece bir kısımdan bahsettiğimiz sizleri heyecanlandıracak birçok projeye başladık. Kısa, orta ve uzun vadede hayata geçireceğimiz bu projelerle kurumumuzu çok daha ilerilere götürmeyi ve bu hizmetlerimizle sigorta sektörünün gelişimine katkı sağlamayı hedefliyoruz.

SBM ailesi olarak 2018 yılında da, hizmet kalitemizi en iyi seviyede tutmayı amaçladığımızı ve bunu yaparken sigorta sektöründeki tüm paydaşlarımızın desteğini hissedeceğimizi ve bu desteğin bize çok büyük güç vereceğini belirtmek isterim.

2018 yılının ülkemiz ve tüm sigorta camiasına başarı ve büyüme getirmesini dilerim.

Saygılarımla,

Centre and reducing the data reconciliation load on the insurance companies we serve. Thanks to this project, we plan to increase the quality and density of the data being transferred to our Centre; and whereas, in addition, to transform the reconciliation process, which is based on the statement procedures, to an automatic mode.

-We started the **“Common Data Model”** project which stores and processes the data from all the insurance branches. The common database, web service and data warehouse to take place in this project shall ensure the deduplication of data structures from different systems and transfer the same to our Center in a standard form as ready for being served to the insurance companies.

-The project **“S-Cloud”** has been started. Thanks to this initiative, the applications to be developed by Insurance Information and Monitoring Centre and other stakeholders of the industry will be usable, and easily accessible, under the S-Cloud area.

In fact, we commenced many projects that could excite you however only a part of them are mentioned above. We plan to advance our Centre into far and far points through these projects that will be realized in short, medium and long terms. Such services by our Centre will also contribute to the development of the insurance industry.

I would like to mention that, we, as SBM family, aim to keep our service quality at its best also in 2018 and are sure that all the insurance stakeholders will provide their assistance to us whilst our attempts. Your assistance will provide a great strength to SBM.

I wish 2018 to bring success and growth for Turkey and the entire insurance industry.

Regards,



PARÇA TAKİP SİSTEMİ

PART MONITORING SYSTEM

Ekrem Çankırlı

Operasyon Direktörü OSEM Sertifikasyon ve Eğitim Merkezi
Director of Operations OSEM Certification and Training Center

Ekonomik kavram için de ana bileşenleri sektör olarak tanımlarsak, bu bileşenler içinde en önemlilerden biri sigorta sektörüdür. *Sigorta; kişilerin olumsuz şartlar altında karşılaşacakları, zarara ve gelir kaybına yol açan olayların ekonomik sonuçlarından kendilerini korumak için belli bir prim karşılığında risklerini devrettiği anlaşmadır.*

Sigorta sektörü ekonomi içinde bir güven şemsiyesi gibidir. Kendi dahil tüm sektörlerin gelişimine, ülke ekonomilerine önemli katkılar sağladığı bilinmektedir. Dolayısıyla her yapılan işlem ekonomi sistemi içinde çalışmaktadır. Ekonomi sistemi, kıt kaynakların yönetimi olarak tanımlanırken, kıt kaynaklar ise; *doğal kaynaklar, emek, sermaye* gibi öğelerden oluşmakta olup öğeleri ile ekonominin sistem yaklaşımı içinde yönetildiğinin de önemli bir göstergesidir. Bu öğelerden herhangi birinin zayıflığı ve eksikliği ekonomik sistemi olumsuz yönde etkileyebilir.

Bunlara ilave olarak ekonomik sistem içinde piyasaların gelişmesini sağlayan iki sihirli kelimeden de söz edilebilir. *Psikoloji ve Güven...*

Çevresel şartların olumlu psikolojik ortama sahip olması ve ortam içindeki paydaşların sağladığı güven sektörlerin gelişimine destek olabilir ve ilgililer için refah düzeyini arttırabilir. Sistem yaklaşımı içinde konulara bakıp çalışmalarını buna göre öngörmek ve kurgulamak tüm belirtilen figürlerin hayata geçmesine zemin sağlayabilir.

Sistem, ana birimin alt birimlerle çevresel şartları da dikkate alarak aynı amaca eş güdümlü yürümesi olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla olumlu ya da olumsuz etkilenebileceği yapılar, *organizasyonlar ve teknolojik gelişimler* olabilir. Tüm bu değerlendirmeler neticesinde, sektörümüzdeki tüm paydaşların bu kavramlarla etkileşim içinde olduğu da düşünülebilir.

If we define the industries as the main components of the concept of economy; among these, insurance industry is one of the most important ones. The insurance is a contract through which the persons assign their risks for a certain premium payment as securing to be under a protection against the damages, income losses and economic consequences of adverse incidences and conditions.

The insurance industry is an umbrella of safety also for the generality of the economy. It is known that insurance provides significant contributions to the development of all the other industries as well as to itself. Any transaction performed requires to be in the system of economy. The system of economy is defined as the management of limited resources which are natural resources, labor, capital etc. factors. These factors and economy in general should function under an integrated system approach. Any weakness or absence of such factors may possibly cause negative impacts on the economy as a whole.

In addition, we may speak of two magical words in the economic system which ensure the development of the markets: psychology and confidence.

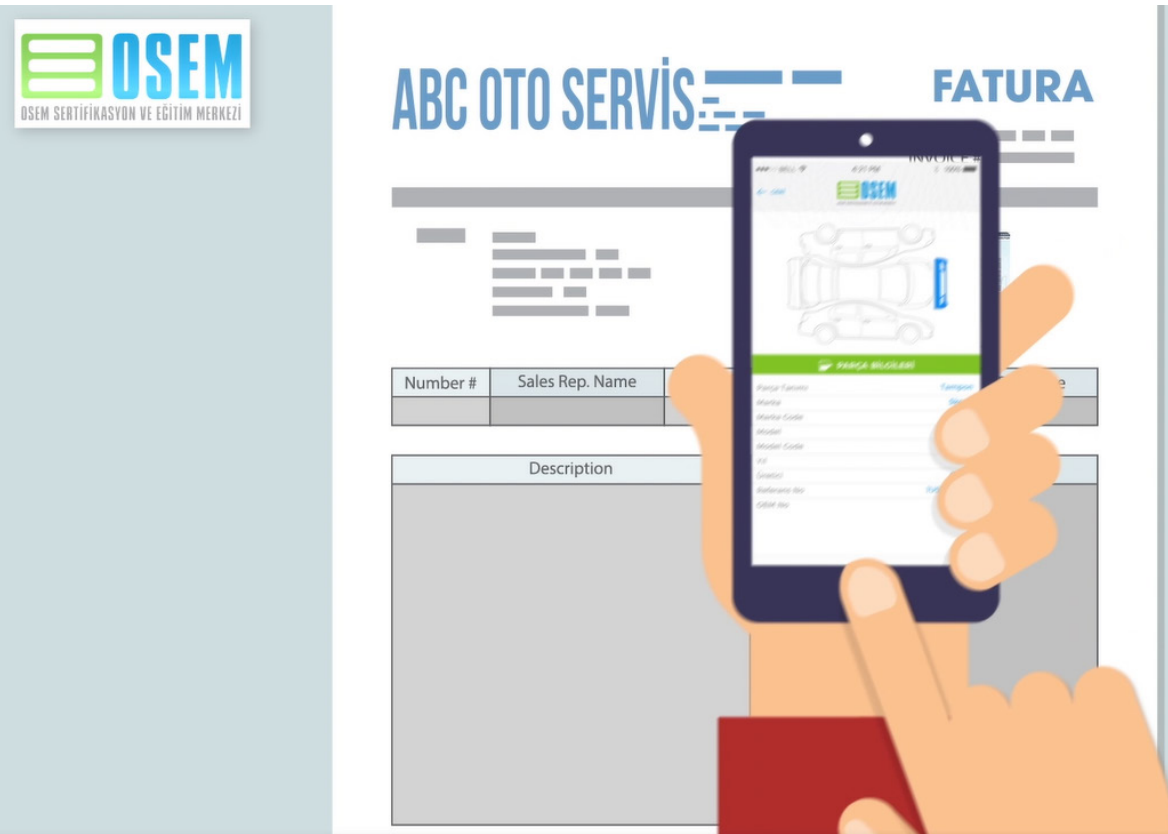
The surrounding conditions having positive psychological momentum together with the confidence provided by the stakeholders in the surrounding environments may support the development of the industries whereas may increase the welfare level of the related parties. To watch, foresee and design the developments and incidences under a system approach may pave the way to realize all the requirements aforementioned. A system may be regarded as the main unit proceeding to the same purpose with the sub-units and surrounding conditions. Certain structures, organizations or technological advances may cause negative impacts on such uniform proceeding

Dolayısıyla her yaratılan sistemde kaynakların verimli kullanılması, doğru organizasyon yapılarının oluşturulması, teknolojik gelişimlerin sistem içinde yer bulması, sonucunda ekonomik bir değer yaratılması bu kavramların birbiriyle ne kadar yakın olduğunun göstergesidir.

Oto sigortası kapsamında; ağırlıklı maddi hasarın yönetimine yönelik birçok teknolojik altyapı ile her şirket kendine özel sistemler yaratmış ve uzun zamandır da kullanmaktadır. Kullanılan doğru altyapılar ana amaca ulaşmada psikolojik ortam yaratıp sonucu itibarıyla güven sağlamaya müşteri memnuniyetini yakalamaya ve bu noktada sürdürülebilirliği oluşturmaya çalışmaktadır.

to the objectives. Thus, we may say that all the stakeholders of our industry will be in an interaction with these concepts. That is to say, an economic value may only be generated if the resources are used efficiently in every created system together with establishment of the the correct organizational structures and the timely inclusion of technological advances. Thus, it may be seen that such concepts are closely correlated with each other.

Under the coverage of auto insurance; each company has established specific systems using many technological infrastructures related to the management of (predominantly) the material



Benzer amaçlar doğrultusunda OSEM, oto branşında TSB üyesi şirketlerimize sistem yaklaşımı ile şirketlerin ekonomik altyapılarını geliştirecek önemli projeler oluşturmaktadır ve hayata geçirmektedir. Bu projelerden biri de OSEM PARÇA TAKİP SİSTEMİ'dir. Üreticiden tüketiciye kadar sigorta şirketlerinin oto yedek parça tedarik zinciri içindeki tüm aşamaları kontrol edip doğrulamaktadır.

losses and has been using them for a long time. The correct infrastructures in use generate positive psychological environments required for reaching the main target; whereas, they build up confidence, customer satisfaction and sustainability. In parallel with similar objectives, OSEM provides significant auto branch projects, under the system approach, for the TSB member companies that may improve the economic infrastructures of such companies. One of these projects is OSEM PART MONITORING SYSTEM. This system monitors all the steps through the auto spare part supply chain for the

OSEM Parça Takip Sistemi'nin temel amacı; sigorta şirketlerinin parça tedarikinde, doğrulanmış mevzuata uygun parçaların kullanılmasına zemin hazırlamaktır. Üretici, distribütör, dağıtıcı, onarım servisi, sigorta şirketi, eksper ve sigortalı dahil belirlenen aşamalarda tedarik yapılan parçayı kontrol edip doğrulamaktır. OSEM Parça Takip Sistemi ile haksız rekabet önlenirken, sigortalı müşterinin memnuniyeti ve sigortalı-sigortacı güven zeminine destek olunmaya çalışılacaktır.

OSEM Parça Takip Sistemi oto sigortasında kamu menfaatleri üzerine odaklanmış bir yapı olup açık ve şeffaf sistemdir. Parça takip sisteminde tüm izlemeler ve doğrulamalar özel yazılımlarla yapılırken mobil uygulamalar dahil taklit edilemeyen özel akıllı etiketlerle güncel teknolojik altyapılar kullanılmaktadır. Sistem kullanıcıları için akıllı telefon, tablet, masaüstü bilgisayar gibi cihazlarla OSEM internet sitesi üzerinden her an parça bilgisini kontrol etme imkanı sağlanmaktadır.

Özellikle Rekabet Kurumu 2017/3 Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği ve Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Genelgelerini referans alan sistem; OSEM(Sertifikasyon ve Eğitim Merkezi) SBM(Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi) IT altyapısında oluşturulmuş, konusunda uluslararası tecrübeye, uzmanlığa sahip ve aynı zamanda GİB (Gelir İdaresi Başkanlığı)'nın etiketleme ve takip işlerini yapan SİCPA firması ile gerçekleşen işbirliği kapsamında sonuçlandırılmıştır.

OSEM Parça Takip Sistemi'nin oto sigortası kapsamında yapılan parça tedarik konusunda olumlu bir *psikolojik* ortam yaratacağı ve sonuçları itibarıyla ilgililer için *güven* zemini oluşturacağı öngörülmektedir.

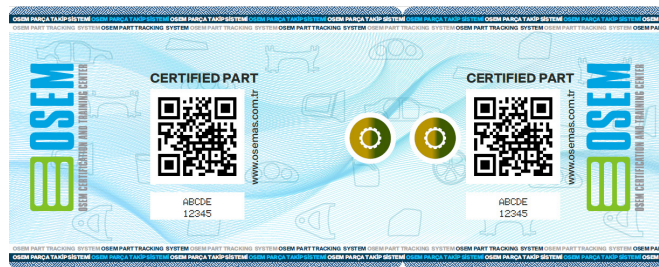
Sigorta ve otomotiv sektörünün önemli sivil toplum kuruluşları ve şirketleri ile yapılan görüşmelerde oto sigortasında bu tür bir yapının çok önemli

insurance companies, i.e. from the producer till the consumer, and generates the required approvals about such steps and parts. The basic objective of OSEM part monitoring system is to enable the insurance companies to procure and use the parts which are approved by the legislations in force. The producer, distributor, repair workshop, insurance company, appraiser and insured may check and approve the supplied parts in any step of the process. OSEM part monitoring system prevents the unfair competition, generates insured customer satisfaction and builds up trust/confidence between the insured and the insurance company.

OSEM part monitoring system is a structure focused on public benefits in auto branch as well as being an open and transparent function. All the monitoring and approval actions in the part monitoring system are performed using special software; whereas the specific smart labels strengthen the underlying technology for all the versions including inimitable mobile applications. OSEM internet site provides the opportunity of checking the part information at any time by use of phones, tablet computers, PCs etc. devices.

The system particularly references the (i) Nr. 2017/3 Communiqué for the Exemption related to the Vertical Agreements in the Motor Vehicles Industry declared by Competition Authority and (ii) Directives declared by Treasury Undersecretariat, Insurance General Directorate; whereas, it has been developed in OSEM Certification and Training Centre as to suit with SBM Insurance Information and Monitoring Centre IT infrastructure. Besides,

SİCPA company, which performs labeling and monitoring works for GİB REvenues General Directorate thanks to its international expertise, has been cooperated through the development of part monitoring system. It is foreseen that OSEM Part Monitoring System will generate a positive psychological environment for the part supply operations of auto insurance business and establish a platform of confidence for the



Parça Takip Sistemi



Etiket Seri No Sorgulama



Hasar Dosya No Sorgulama

olduğu, piyasalarda uygunsuz parça tedariğinin önüne geçileceği ifade edilmektedir. Konunun kamu yararı gereği OSEM tarafından kamu spotları ile tüm çevrelere düzenli anlatılmasının ve duyurulmasının hızlı ve etkili yol alınmasında önemli faydalar sağlayacağı söylenmektedir.

Oto branşında çalışan sigorta şirketlerinin ve tedarikçilerin OSEM Parça Takip Sistemi'ne dahil olması ile sistem tam anlamıyla etkili hale gelecektir. OSEM tarafından sertifikalandırılmış tedarikçiler ile onaylanmış doğru parçaların araç hasar onarım sisteminde kullanılmasının sorunları asgari seviyelere indireceği düşünülmektedir. *Sistem sadece Marka Orijinal, Bağımsız (logosuz) Orijinal ve Orijinale Eşdeğer Sertifikalı parçaları kapsayacaktır. Akredite, mevzuata uygun parçaların tedariğine önemli bir destek sağlayacağı tahmin edilmektedir.*

Diğer önemli bir konu ise, ulusal ve uluslararası pazarlarda OSEM Eşdeğer Parça Belgelendirme sürecine giren parça üreticilerinin OSEM belgeli parçalarına akıllı etiketlerin yapıştırılması ve otomatikman OSEM Parça Takip Sistemi'ne dahil olmalarıdır. OSEM Eşdeğer Parça Belgelendirme sürecine giren üreticilerin belgelenmiş parçalarının sigorta tedariğine hızlı şekilde dahil olabilmelerinin de önü açılmış olmaktadır. Bu üreticilerin belgelenmiş parçalarında ayrıca parça takip sistemi için etiketleme işlemine gerek duyulmayacaktır.

respective parties by means of its consequences.

Through the negotiations and discussions with the significant Civil Society Organizations of the insurance and automotive industries, we have understood that such a structure would mean a lot for the auto insurance and the unsuitable party supply may be prevented accordingly. We are even advised that such a system should be regularly communiacted to all the parties through Public Spots for effective and fast practice since this would bring important benefits in turn.

OSEM PART Monitoring System will be fully effective once the insurance companies with auto branches and the suppliers participate in. The suppliers certified by OSEM will provide approved correct parts and the use of such parts in vehicle repair process shall pull down the possible problems to the minimum levels. The system covers only the Trademark Original, Independent (without logo) Original and Original Equivalent Certified parts. The system is planned to contribute significantly to the supply of the accredited parts in suit with the legislations.

Another important issue is that the the part producers, who are certified by OSEM Equivalent Part Certification process, acting in national and international markets will stick the smart labels to their OSEM certified parts and, accordingly, be involved in OSEM Part Monitoring System automatically. Thus, the certified parts of the producers, who are approved by OSEM equivalent part certification process, may freely integrate in the supply network of the insurance companies. The certified parts of such producers do not require a separate labeling operation for the part

Bu çerçevede, OSEM'in yarattığı bu sistemsel yaklaşım ile oto sigortasında olumlu psikolojik ortamın ve güven zeminine uygun bir altyapının kurulduğu düşünülmektedir.

OSEM Parça Takip Sistemi'nin oto hasar birimlerinin parça tedariki içinde doğrulama ve takip için tek bir yapı haline getirilmesi çok değerli bir yaklaşım olabilir. Bunun için yetkili kurumlarımızın konuyu değerlendirmesi, önermesi, parça tedarikindeki üretici, satıcılar ve ülke ekonomisi için çok iyi bir motivasyon kaynağı olabilir. Ülke ekonomik sistemi içindeki iki büyük sektör; sigorta ile otomotiv sektörünün parça tedariki konusunda aynı doğru yapıda buluşmasına zemin yaratılabilir.

OSEM Parça Takip Sistemi parça tedarikinde geriye dönük değerli bir kurumsal veri hafızası yaratılabilir, elde edilen verilere göre de ileriye dönük değerlendirmelerle gelişim süreçleri sağlanabilir. Bu nedenler ışığında, oto sigortasında parça tedariki yapmakta olan sigorta şirketlerinin ve otomotiv şirketlerinin bu sistemi haksız rekabeti önlemek ve doğru rekabet kanallarını açmak için desteklemesi gerektiği düşünülmektedir. OSEM tarafından kurgulanan sistemin, müşteri memnuniyeti yaratırken kamu yararına yönelik de önemli bir ekonomik değer yaratacağı öngörülmektedir.

monitoring system purposes. Under this frame, the aforementioned system approach generated by OSEM will ensure an infrastructure required for a positive psychological environment and a platform of confidence to arise in auto insurance branch.

Evolving the OSEM Part Monitoring System to a single structure for approval and monitoring of part supply by auto-damage insurance units may be a very valuable approach. Thus, if the authorities assess and recommend the system, then a very good motivational source for the producers and sellers of the part supply chain and also to the national economy. That is to say, a common and correct platform for the two big national industries, namely the insurance and automotive industries, may be generated for the party supply business and processes.

OSEM part monitoring system may generate a valuable and retrospective corporate data memory in part supply business. Any such accumulated data will be used for future assessments and contribute to the respective improvements. Under the light of these reasons, we think that the insurance companies providing part supply under the coverage of their auto insurances and the automotive companies should support this system for preventing the unfair competition and to open the just competition channels. This system designed by OSEM is estimated to generate customer satisfaction accompanied by a significant economic value to the favour of the public.



UYGULAMALARA DAHA GÜVENLİ ERİŞİM! İKİ FAKTÖRLÜ KİMLİK DOĞRULAMA (2FA)

SAFER ACCESS TO APPLICATIONS! TWO FACTOR AUTHENTICATION (2FA)

Siber saldırılar sebebiyle tek şifreyle kimlik doğrulama yöntemi son yıllarda güvensiz kabul edilmektedir. Daha güvenli kabul edilen iki faktörlü kimlik doğrulama yöntemi, özellikle çevrimiçi hesaplara giriş yapmak için hızla önem kazanmaya başlamıştır. İki faktörlü kimlik doğrulama yöntemi, kullanıcının kimliğini belirlemeye yarayan bir teknolojidir ve iki temel bileşeni kullanıcının bildiği veya sahip olduğu bir şey ile kullanıcıdan bağımsız düşünölemeyen bir şey olabilir. ATM'lerden para çekerken kullanıcının sahip olduğu banka kartı ve kullanıcının bildiği PIN bilgisi ile bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi bu duruma güzel bir örnektir.

Kullanıcının sahip olduğu bir şeyi kullanmadaki en büyük çekince kullanılan faktörün her zaman taşınabilir olması gerekliliğidir. Mobil cihazların günümüzde yaygın kullanımı ve taşınabilir olması mobil cihazların iki faktörlü kimlik doğrulama süreçlerinde etkin kullanılmasına sebep olmuştur. Bu sayede hem kullanılabilirlik hem de güvenlik seviyelerinde iyileşme sağlanabilmiştir.

Kullanıcının sadece kendisinin bildiği şifre veya PIN bilgisi birinci faktör olarak adlandırılabilir. Cep telefonları, tablet veya akıllı telefonlar gibi mobil cihazlar kullanıcının sadece kendisinin sahip olduğu bir nesneye gönderilecek doğrulama kodu ile ikinci faktör olarak kullanılmaktadır. Kullanıcının bir sisteme bağlanması için şifreye (birinci faktör) ek olarak mobil cihazındaki tek seferlik kullanılabilen bir doğrulama kodu kullanması gerekir.



Cengiz Çalıkoğlu

Bilgi Güvenliği
Information Security

As a result of the cyber attacks, a single password identity verification (authentication) is deemed to be unsafe in the recent years. The two factor authentication method has been regarded as safer and started to be more and more common particularly when signing in the online accounts. The two factor authentication method is a technology to spot the identity of the user whereas consists of two basic components which are a thing known or owned by the user and a thing that may not be thought as independent from the user.

A good example is the bank card owned by the user when drawing money from the ATMs together

with the PIN information known

by the user for the same purpose. The biggest drawback of using an object owned by the user is the requirement that such factor needs to be suitable for carrying at all times. However, since the mobile devices are common and suitable to carry with, these are being used effectively for two factor authentication method at the moment. Thus, both the availability and security levels have improved.

The password or the PIN data known only by the user is the first factor. And the authentication code to be sent to the mobile phone, tablet or smart phone etc. (i.e. to the devices only owned by the user) of the user shall be understood as the second factor. The user will use the password (first factor) plus the single time authentication code (second factor) send to its mobile device. This code may be sent to the mobile device of



Bu kod kullanıcının mobil cihazına SMS veya başka özel bir uygulamadan e-posta olarak iletebilir veya mobil şifrematik gibi bir uygulama ile oluşturulabilir. Sistem, kullanıcının mobil cihazına gönderilen doğrulama kodunun istenilen zaman aralığında girilmesini bekler, girilmediğinde tekrar yeni farklı bir doğrulama kodu girişi bekler.

Mobil cihazlara yetkilendirme gerektiğinde mutlaka cihazın kullanıcının yanında olması şarttır. Mobil cihazın şarjının bitmesi, internet bağlantısının olmaması veya hattın çekmemesi gibi sebeplerle kullanılamaz olduğu durumlarda yetkilendirme gerçekleştirilemeyebilir. Bu tür durumlarda kullanıcının sorun yaşamaması için mobil şifrematik uygulamalarının çevrimdışı çalışmayı destekliyor olması önemlidir.

the user with SMS or as e-mail from another private application; whereas, mobile password generator etc. another application can be preferred. The system then requires the entry of the authentication code within a certain time interval. Otherwise, the entry of new and different authentication code shall be necessary. When authorization to the mobile devices is the case, then the device must be by the user. If the battery of the device exhausts, internet connection not exists or the GSM line is out of coverage area etc. grounds cause the device out of operation, the authorization will be suspended. It is important for such cases, to avoid any problems, the mobile password generator applications assisting the off-line operation.



Her ne kadar kullanıcının cep telefon numarasını kendi kendine tanımlama imkanı olsa da mobil cihazını etkinleştirebilmesi için sistem/kimlik yöneticisi ile telefon numarasını paylaşma zorunluluğu vardır. Ayrıca mobil cihazların çalınması durumunda mobil cihaz üzerinde ek bir PIN koruması yoksa veya şifrematik

Even though the user will have the probability to define the mobile phone number on its own, but it (the user) must share such number with the system/identity manager to activate the mobile device. Moreover, if the mobile devices are out of operation and no additional PIN protection exists for the mobile device or if a simple estimable password is chosen for entering in the password

uygulamalarına giriş için tahmin edilebilir basit şifre tanımladıysa çalan kişiye kullanıcının hesaplarına giriş imkanı da verebilir. İki faktörlü kimlik doğrulama kodları, dinamik olarak sürekli yenilendiğinden, statik oluşturulan şifrelerden daha güvenlidir. İzin verilen bağlantı denemelerinin zaman sınırlı ve limitli olması da yetkisiz kişilerden gelebilecek saldırı riskini azaltır.

İki faktörlü doğrulama ile erişimlere kimlik doğrulama standardı getirilmesi ile daha güçlü bir güvenlik altyapısının sağlanmasının yanısıra kimlik yönetiminin operasyonel süreçlerinde verimliliğin artırılmasına da katkı sağlayacaktır.

Bu amaçla, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi web uygulama erişimleri sırasında daha güvenli bir kimlik doğrulama yöntemine geçilmesine yönelik iki faktörlü kimlik doğrulama yazılım geliştirmelerini tamamlanmış olup, ilgili mevzuatların uygun olması durumunda sigorta şirketlerine bunun servis olarak açılabilme imkanı olacaktır.

generator application, then any person stealing/ possessing the device may sign in the accounts of the user. The two factor authentication codes are dynamically renewed whereas much more safe than the static passwords. Since the connection trials permitted are limited by means of time and trial attempts, the attack risks from unauthorized persons are lesser.

The identity verification standards of the two factor authentication method will provide a stronger security infrastructure and shall contribute to increasing the efficiency of the identity management operational processes.

Owing to these reasons, SBM has planned the two factor authentication software developments as to step up for a safer identity verification process during the access to web applications and, if permitted by the laws, desires to render this service also for the use of insurance companies.



TÜM SİGORTA POLİÇELERİNİZ ARTIK SİGORTAM360.COM'DA!

ALL YOUR INSURANCE POLICIES ARE NOW UNDER SİGORTAM360.COM!

Merkezimiz sistemlerinde yer alan tüm sigorta poliçeleri artık sigortam360.com web sitemizden görüntülenebilmektedir. Sigortam360 uygulamamıza üye girişi yapan herkes kendisine ait aktif tüm poliçelerini e-Devlet doğrulaması yaparak güvenli bir şekilde anasayfada yer alan kişisel dashboard alanında görüntüleyebilecektir. Kişiye ait sigorta poliçelerinin sadece kendisine gösterilebilmesi için e-Devlet entegrasyonu yapılarak kişi doğrulaması yapılmaktadır.

Kişisel dashboard kapsamında;

- ✓ Trafik,
- ✓ Kasko,
- ✓ Hayat,
- ✓ Sağlık,
- ✓ Deprem,
- ✓ Ferdi Kaza,
- ✓ Seyahat Sağlık,
- ✓ Yangın,
- ✓ İhtiyari Mali Mesuliyet,
- ✓ Koltuk Ferdi Kaza,
- ✓ Yeşilkart,
- ✓ Tıbbi Kötü Uygulama,
- ✓ Tehlikeli Madde,
- ✓ Özel Güvenlik,
- ✓ Deniz Araçları,
- ✓ Seyahat Acenteleri,
- ✓ Maden Çalışanları,
- ✓ Tüpgaz,
- ✓ Mesleki Sorumluluk,

Sigortalarına ait poliçeler yer almaktadır. Ayrıca hem kişisel dashboard hem de gelen kullanıcı talepleri göz önünde



Özkan Değirmenci
Ürün Geliştirme
Product Development

All the insurance policies recorded in the systems of our Centre now maybe viewed through our sigortam360.com web site. Any person who signs in our sigortam360 application may perform e-state verification of all the active policies owned by him/her and may view the same in a safe manner in the dashboard area of the main page. For ensuring that the insurance policies owned by a person may be viewed only by that person, the identity check is performed by means of e-state integration online.

The personal dashboard includes the following policies;

- ✓ Traffic,
- ✓ Own Motor Damage,
- ✓ Life,
- ✓ Health,
- ✓ Earthquake,
- ✓ Personal Accident,
- ✓ Travel Health,
- ✓ Fire,
- ✓ Voluntary Third Party Liability,
- ✓ Seat Personal Accident,
- ✓ Green Card,
- ✓ Medical Malpractice,
- ✓ Dangerous Substances,
- ✓ Special Security,
- ✓ Marine Vehicles,
- ✓ Travel Agencies,
- ✓ Mine Workers,
- ✓ Bottled Gas,
- ✓ Professional Liability,



bulundurularak ihtiyaçları karşılayabilmek için mevcut sigortam360.com web sitesi yeni arayüzüne kavuştu. Yenilenen sitemiz kullanıcı dostu arayüzü ile daha kurumsal bir yapıya sahip hale geldi.

Site üzerinden yapılan sorgulamalar daha kapsamlı bilgilendirme ile detaylandırıldı.

Zenginleştirilen içeriğiyle sigortam360.com web sitesi üzerinden vatandaşların sigorta ile ilgili tüm bilgilere kolayca ulaşabilmeleri hedeflenmiştir. Bu kapsamda kişisel dashboarda ek olarak hali hazırda sbm.org.tr web adresimizde yer alan tüm sorgulamalar ve online işlemler sigortam360.com web sitemiz üzerinden de sorgulanacak yapıya getirildi.

Bundan sonra da yapılacak iyileştirme ve geliştirmeler ile sigortaya ait tüm bilgilere sigortam360 platformundan ulaşılması sağlanacaktır.

Moreover, sigortam360.com web site now employs actively its new interface considering both the personal dashboard requirements and requests of the users. The user friendly interface of our renewed internet site now has a more corporate structure.

The queries to be performed through our site are now suitable for more detailed searches with substantial informatio.

It is aimed enabling the users to reach all the insurance information through the enhanced content of sigortam360.com web site. Thus, in addition to the personal dashboard, any query and online transaction performable from our sbm.org.tr web site now may also be realized through sigortam360.com.

We will enable any information related to the insurance be accessible from sigortam360 platform also in future thanks to the other improvements and developments underway.

OTO DIŞI BRANŞ ANALİZİ İLE SUİSTİMALLERE KARŞI SIFIR TOLERANS

ZERO TOLERANCE AGAINST FRAUD WITH NON-AUTO BRANCH ANALYSIS



Büşra Fenerci

SİSEB
Insurance Fraud Bureau



Emine Işcan

SİSEB
Insurance Fraud Bureau

Sigorta sektörünün en büyük problemlerinden biri suistimaller ve bunların sektöre olan finansal etkisidir. Suistimalleri tespit etmek ve dolayısıyla finansal karlılığa katkıda bulunmak amacıyla sigorta firmaları çeşitli çalışmalar yapmaktadır.

Sektörün suistimal ile mücadelesini desteklemek amacı ile organize fraud ağının takibi, organize sigorta sahteciliği ile ilgili alınan ihbarların değerlendirilerek detay araştırmaların yapılması, veri analizleri ve iş kurallarının oluşturulması, verinin anlaşılabilir olarak analitik model oluşturma çalışmalarını yapmak üzere 3 yıl önce Oto branşında başlatılan çalışmalar gelişerek devam etmekte olup, tespit edilen ve engellenen suistimaller vasıtasıyla sektöre katkı sağlanmaktadır. Oto branşında sürdürülen suistimal tespit çalışmalarını diğer branşlara da yaymak üzere bir çalışma başlatılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak Sağlık ve Bedeni Hasarlar, sonrasında ise Yangın, Hayat ve Ferdi Kaza branşlarında çalışmalar planlanmıştır. Sağlık ve Bedeni Hasar branşları için TSB çalışma komiteleri ile birlikte çalışılmıştır. Proje kapsamında ilk olarak Türkiye sigorta sektöründeki suistimal senaryoları ile küresel senaryolar karşılaştırılarak ülkemizde uygulanabilecek olan suistimal yöntemleri belirlenmiş ve bu yöntemleri uygulayabilmek

One of the biggest problems of the insurance industry is the misuses (insurance frauds) and financial impacts thereof on the industry. To spot the misuses and accordingly contribute to the financial profitability, the insurance companies perform several works.

Aiming to support the struggle of the industry against the misuses, a project had been started in auto branch 3 years before for monitoring the organized fraud nets, evaluating the reminders about insurance frauds, performing the detail researches, data analyses, generating the respective business rules and forming analytical models by means of interpreting the obtained data. Such works are underway with an extending approach whereas the industry is contributed thanks to the misuses spotted and prevented. Another attempt has been started to extend such misuse spotting works for auto branch also to other insurance branches. Under this coverage, some works are planned in the first place for Health and Physical Injuries branch and, following, for Fire, Life and Individual Accident branches. For the Health and Physical Injury branch, we have worked together with TSB (Turkey Insurance Association) committees. Under the respective project; the misuse scenarios in Turkish insurance

için gerekli olan veri yapısı tespit edilmiştir. Çalışma kapsamında bu veri yapısı SBM verisi ile karşılaştırılarak bir fark analizi yapılmış ve sektörden ilave olarak toplanacak olan veri başlıkları belirlenmiştir.

Sağlık branşındaki belirlenen suistimler; geçmişten gelen veya teşhisi konmuş ciddi hastalıkların var olmasına rağmen poliçe yaptırılmaya çalışılması, eksik yanlış veya yanıltıcı bilgi verilerek poliçe tanzim ettirilmeye çalışılması, tek bir poliçenin ailenin diğer üyeleri tarafından kullanılmaya çalışılması, poliçe sahibi dışında biri için ilaç yazdırılmaya çalışılması, gerçekleştirilmemiş işlemler veya kullanılmayan malzeme için fatura düzenlenmesi, faturada kullanılan malzemenin gerçek fiyatının çok üzerinde olması, ihtiyacın üzerinde ya da ihtiyaç ile doğrudan ilgili olmayan tahlil tetkik vs. yapılarak fatura düzenlenmesi örneklerindeki gibi çoğaltılabilir. Projenin ikinci adımında sigortalı, tüm sağlık kuruluşları (doktor, hastane, eczane, tanı ve tedavi merkezleri, medikal firmalar vb.) ve acente profilleri incelenerek analitik modeller oluşturulması ve suistimal riski yüksek dosyaların ya da suistimale karışma olasılığı yüksek kişilerin etkin bir şekilde merkezde proaktif bir şekilde tespit edilerek sektör ile paylaşılması ve uyarıcı mekanizmalar kurulması planlanmaktadır. Sağlık projesi ile paralel olarak Bedeni Hasarlar için de benzer bir çalışma yapılarak iş kurallarının listesi oluşturulmuştur. Bu alandaki kurallar Oto ve Sağlık tarafındaki verilerden de beslenecektir. İlerleyen süreçlerde diğer branşlar için de aynı analizlerin yapıp analitik modellerin oluşturulmasını planlamaktadır. Herhangi bir branşta suistimale karışan bireylerin başka bir branşta da suistimal yapma olasılığı yüksek olduğundan, projelerin çıktıları birleştirilerek tüm suistimallerin ortak bir pencereden görülebileceği ve sektörle paylaşılabilmesi için havuzun oluşturulması planlanmaktadır. Bu çalışmalar neticesinde Türkiye'deki tüm sigortacılık suistimallerinin tespit edilebildiği merkezi bir platform kurulması hedeflenmektedir.

industry and the global scenarios are compared in the first place as to understand the misuse methods practiced in Turkey together with the required data structure to realize such methods. Though our joint works, such data structure is compared to the SBM data and a difference analysis has been performed. Accordingly, the data titles to be received additionally from the industry have been established.

Some major examples of the misuses in health branch are; attempts to obtain a policy despite past serious diseases or diagnosed serious diseases, incomplete or misleading policy information, a single policy being used also by the other family members, medication prescriptions for the persons other than the policy owner or issuing invoices for the not used materials, inflated prices in the invoices, checks and tests not required or not related directly with the true health condition etc. The number of this sort of examples may be increased. The second step of the project includes generating analytical models after examining the insured, health institutions (doctors, drugstores, diagnosis and treatment centres, medical companies etc.) and agency profiles; whereas, to spot proactively the persons or files with high misuse risks or misuse involvement risks and share the same with the industry. The establishment of the warning mechanisms is also aimed under this step. In parallel with the health insurance project aforementioned, a similar work has been performed for the physical injury branch and a list of business rules has been formed. Such rules shall also be contributed from the rules applicable to auto and health branches. In the advanced steps, the same analyses are planned also for other branches as to generate the respective analytical models. An individual involved in misuse in any insurance branch has a high possibility of performing another fraud in another insurance branch; thus, the outputs of these projects shall be consolidated whereas to monitor all the misuses from a joint perspective i.e to form a joint pool of misuse to be shared with the entire industry. As a result of these works, we aim to establish a central platform through which all the insurance misuses in Turkey may be spotted.

FRAUD

Dilediğiniz aracın değişen parça
bilgileri **sigortam360.com**'da

Aracın Hasar geçmişini bir SMS ile ğren!



Sigorta
Bilgi ve Gözetim
Merkezi



Siz hala kaza tutanağını yazılı olarak mı dolduruyorsunuz?

Resmi Mobil Kaza Tutanağı ile kaza sonrası tutanağınızı beş dakikada doldurun, yolunuza devam edin.

TMTB DATACENTER DÖNÜŞÜMÜ

TMTB (TURKEY MOTOR INSURANCE OFFICE) DATACENTER TRANSFER PROJECT

Günümüz dünyasında teknolojinin artık güvenlik ve performans üzerinden ilerlediği görülmektedir. Teknolojide yaşanan çok hızlı değişim ve gelişmeler doğrultusunda insanların talepleri artmakta, beklentileri, güvenlik ve performans kapsamında çok farklı boyutlara ulaşmaktadır. Geline durum ise bu iki kavram için şirketler arasında rekabeti doğurmakta, kullanıcılar ise gereksinimlerinin mümkün olduğu kadar kısa sürede ve pratik yollarla çözen sistemleri tercih etmektedir.

Projenin Amacı

Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu'nda mevcut kullanımda olan fiziksel sunucuların (muhasabe programı ve Oracle hasar operasyon programı) işletim sisteminin eski versiyonda kalması, bakım, yedekleme ve güvenlik gibi hizmetlerin maliyetinin yüksek olması, felaket senaryoları gibi durumlar göz önünde bulundurularak sistemlerin SBM Veri Merkezi'ne taşınmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda 2016 yılının başında Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ve Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu arasında imzalanan protokol ile TMTB BT altyapı sistemlerinin SBM Veri Merkezi'ne taşınması projesi kararlaştırılmıştır. Ayrıca bu iki kurumun da Türkiye Sigorta Birliği üyesi olması, TMTB Yeşilkart Poliçe verilerinin SBM veri tabanında bulunması, veri alışverişini sağlayan bazı web servislerin SBM üzerinden çalışıyor olması gibi etkenlerde bu protokolün imzalanmasında önemli faktörlerden olmuştur.

Projenin Kazanımları

Bu projenin hedefi, uygulama ve veri tabanı sunucularının SBM Veri Merkezi'ne aktarılması ve mevcutta kullanılan uygulama, veri tabanı, sunucu ve network ürünlerinin güncel versiyonlarına



Orhan Polat

Uygulama ve Değişim Yönetim
Application and Change Management

In the present day, one can see that technology proceeds now but basing on the security and performance requirements. In line with the very fast changes and developments experienced in technology, the demands of the humans do increase whereas, accordingly, such demands result in quite different dimensions in expectations, security and performance.

The Objective of the Project

Considering that the operating systems of the physical servers presently in use by Turkey Motor Insurance Office (accounting program and Oracle loss operations program) are old versions, high costs of maintenance, backing up and security and insufficient disaster

scenarios etc. grounds; it is decided to transfer the system to SBM Data Centre. Under this context, in the beginning of 2016, Insurance Information and Monitoring Centre (SBM) and Turkey Motor Insurance Office (TMTB) have signed a protocol for the project of transferring the TMTB IT infrastructure systems to SBM Data Centre. This protocol was also assisted by the facts that both organizations are members of Turkey Insurance Association, TMTB Green Card Policy data already existing in SBM database, certain web services enabling the data exchange operating through SBM systems etc.

Benefits of the Project

The targets of the project are (i) to transfer the application and database servers to SBM Data Centre and (ii) upgrading the existing application, database, server and network products to actual versions i.e. increasing the performance and efficiency of the system. Thus, as a first step, the accounting and loss operations programs on the



yükseltilerek, sistemin performans ve verimliliğinin artırılması amaçlanmıştır. İlk adım olarak fiziksel sunucu üzerinde eski yapıdaki Windows Server 2003 işletim sistemi üzerinde çalışan muhasebe ve hasar operasyon programları bulunmaktaydı. Bu ürünler Windows Server 2012 R2 versiyonlarına yükseltilip, SBM ile TMTB arasında ipsec VPN network bağlantısı kurularak muhasebe ürünü olan Logo uygulaması, SBM lokasyonu üzerinden çalışır hale getirilmiştir. İkinci adım olarak Oracle 10g olan veri tabanı Oracle 12c'ye yükseltilerek SBM altyapısında hizmet vermeye başlamıştır. SBM'nin tavsiye ve yönlendirmeleriyle TMTB'nin son kullanıcı tarafındaki desktop bilgisayarların Windows XP'den Windows 10'a yükseltilmesi sağlanmıştır. Ayrıca TMTB network altyapısındaki 100Mbit'lik client switch yenilenerek 1 Gbit bandwithe sahip Cisco switch ile değiştirilmiştir. Bu çalışma ile TMTB iç networkü daha hızlı ve kapasiteli bir yapıya kavuşmuştur.

TMTB döküman yönetim sisteminin de SBM'ye aktarılması için sunucu altyapısı hazırlanmış, 2 TB veri kapasite alanı TMTB dökümanları için ayrılmış ve projenin son adımında da döküman yönetim sistemi devreye alınmış olacaktır.

Projenin son adımında olan Active Directory Domain taşıma işlemi ve Raporlama için Oracle BI kurulumunu için SBM'deki çalışmalar devam etmektedir. Çok kısa bir süre sonra bu adımların tamamlanmasıyla TMTB artık daha güvenli, daha yedekli ve performanslı bir BT altyapısına kavuşmuş olacaktır.

physical server which function through Windows 2003 operating system have been upgraded to Windows Server 2012 R2 version. A ipsec VPN network connection has been established between SBM and TMTB and accordingly the Logo accounting application has been made operable from SBN location. The second step included the upgrading of the Oracle 10g database to Oracle 12c as to enable it to serve through SBM infrastructure. As a result of the recommendations and directions by SBM, the end user desktop computers of TMTB are upgraded from Windows XP to Windows 10. Moreover, 100 Megabyte client switch of TMTB network infrastructure has been renewed and replaced by Cisco switch that employs 1 Gigabyte bandwidth. Thus, the TMTB internal network is now faster and includes a greater capacity.

The server structure to transfer the TMTB document management system to SBM has also been prepared and a capacity area of 2 TB has been spared for TMTB documents. Once the last stage of the project begins, the document management system of TMTB will be fully operable through SBM systems.

The last step of the project is the transfer of Active Directory Domain and installation of Oracle BI for reporting purposes. The works are underway. These phases will be completed very soon and, as a result, TMTB will have a much safer IT infrastructure with more back up capacity and higher performance.

BOĞAZİÇİ'NDEN BLOCKCHAIN İZLENİMLERİ

BLOCKCHAIN IMPRESSIONS FROM BOĞAZİÇİ UNIVERSITY

“Blok Zinciri Teknolojisini Anlamak” başlığı ile Boğaziçi Üniversitesi ev sahipliğinde 5 Ekim’de düzenlenen etkinlik, tüm yönleriyle konuyu ele alan son derece doyurucu sunumlara ve panellere sahne oldu. Program, Boğaziçi Üniversitesi İİBF Dekanı Prof.Dr. Ayşegül Toker’in açılış konuşması ile başladı.

İş Bankası’nın, “Dijital Gelecekte Blok Zinciri” sunumu ile devam eden programda, kripto paraların 2020’de hayatın her alanına gireceğinden ve klasik finans düzenine tehdit oluşturduğundan bahsedildi. “Lidyalılardan Nakamoto’ya: Bitcoin ve Diğer Kripto Paralar” konulu panele gazeteci Cüneyt Başaran liderlik etti. Başaran, bazı global büyük bankaların kripto paraları legalize ettiğini ve adapte olmaya çalıştığını, bazılarının ise sahtekarlık olarak nitelendirdiğini ifade ederken, devletler bazındaki farklı yaklaşımlara da değindi. Konuşmalarda, IMF Başkanı’nın kripto paraları destekleyici konuşması vurgulandı. Binin üzerindeki kripto para ve alt para cinsinden Bitcoin ve Ethereum üzerinde duruldu. Onbinlerce e-ticaret sitesi Bitcoin ile işlem yapmakta, kripto paralarla diğer para birimleri arasındaki çevrimi sağlayan borsalar Türkiye’de de elektronik para yasası çerçevesinde faaliyet göstermekte. Kripto paraya yaklaşım konusunda iki farklı eğilimin göze çarptığını söyleyebiliriz; bir kesim kripto paraları bir ödeme yöntemi olarak tariflerken, diğer kesim ise bunun bir para cinsi olarak kağıt paranın yerini alacağı görüşünde. Her ne kadar, 2017 yılı içindeki dramatik yükseliş ile beraber spekülasyon bir seyir izlediği düşünülse de, Bitcoin ve benzeri paraların global ekonomik krizler nedeniyle bundan böyle daima bir alternatif olarak ekonomik sistemin parçası olacağı düşünülmekte. Türkiye’deki borsalarda kripto para alım-satımı için belli bir limite kadar adres ve kimlik paylaşımı gerekmezken, belli bir limitin üzerindeki işlemlerde adres ve kimlik bilgisi zorunlu. Kripto para konusu



Ahmet Şişek

İş Zekası
Business Intelligence

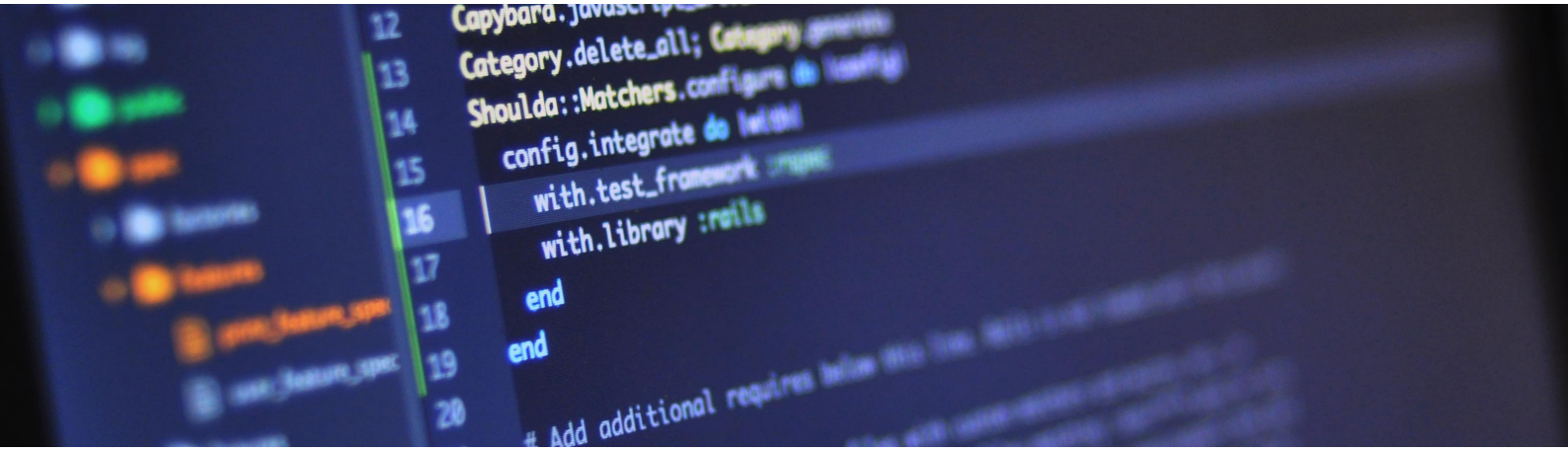
Boğaziçi University has organized an event titled as «Understanding the Blockchain Technology» on 5th of the October; therein, the subject has been assessed by all its dimensions thanks to the concretely satisfactory presentations and panels performed. The program of the event took start with the speech of Prof. Dr. Ayşegül Toker the dean of Faculty of Economics and Administrative Sciences (Boğaziçi University).

The program proceeded with the «Blockchain in Digital Future» presentation of İş Bankası whereas it is explained in the said presentation that the crypto currencies will infiltrate in every sphere of life in 2020 and

accordingly would pose a threat to classic financial order. The panel «From Lidyian to Nakamoto: Bitcoin and Other Crypto Currencies» is led by journalist Cüneyt Başaran. Başaran stated that certain big banks have legalized the crypto currencies and been in attempt to adapt themselves; however, some other banks have described the same as a fraudulent act. Başaran also mentioned of the different approaches of different states. The panel also assessed the supporting speech of IMF President towards the crypto currencies. The participants concentrated on Bitcoin and Ethereum among more than one thousand sorts of crypto currencies and sub-currencies thereof. Tens of thousands of e-trade websites perform transactions using Bitcoin and, whereas, the exchange markets, which enable the converting operations between crypto currencies and other currencies, do actively operate in Turkey in line with the applicable electronic money law of Turkey. We may state that two different tendencies exist by means of approach to the crypto currencies. The first one describes the crypto currencies as a means of payment whereas the other approach claim that crypto currencies demonstrate qualities of real currencies and shall replace the banknotes. Despite its dramatic rise but also accompanied by a

ile beraber gelişen yeni ekonomi modeli ICO, bir diğer panel konusuydu. ICO (Initial Coin Offering), blockchain altyapılı projelerin başlangıç yatırımı aldıkları bir çeşit kitle fonlaması (crowd funding). Ethereum ve Ripple ICO yatırımı ile kurulan önemli iş örneklerinden. Panelde, Türkiye’den bir bankanın bankalar arası ticaret için tasarlanan ve küresel ödemelerin hızlı ve çok düşük maliyetle yapılmasını sağlayan Ripple ağına dahil olduğunu ve Türkiye’de blockchain üzerinde dijital kimlik oluşturmak için çalıştığını öğrendik. Düşük rakamlarla çok sayıda insanın yatırımını toplamayı hedefleyen ICO’ların yatırımcı bulma

speculative course in 2017, the generality of the opinions foresee that Bitcoin and similar currencies shall be a permanent part of the economic system from now on as an alternative when considered the breaking economic crises from time to time. The exchange markets in Turkey do not require address and identity sharing when buying and selling crypto currencies however up to a certain limit of transaction amount. When such limits are exceeded, the address and identity verification is governed as an obligatory requirement. The new economic model ICO advancing together with crypto currency trend was the subject of another panel took place in the



işini bürokrasiyi azaltarak kolaylaştırdığı ve yatırım hızını çok artırdığı bir gerçek. Elbette barındırdığı riskleri bilmek şartıyla. İlginç bir nokta ise, girişim başarısını önden tahminlemeyi amaçlayan yapay zeka yazılımlarının dahi gelişmeye başladığını duymak oldu. Sonraki sunum, “Sanal Ağdan Günlük Hayata Blok Zinciri Dönüşümü” başlığı ile Microsoft Türkiye’nin oldu. Microsoft, Bletchley isimli proje ile, Azure bulut platformu üzerinden blockchain bazlı yazılımlar geliştirmeye imkan sağlayarak konuya yatırım yaptığını duyuruyordu. Dağıtık defter teknolojisinin, güveni sağladığı, araçları ortadan kaldırdığı ve sahteciliği azalttığı ifade edildi. Takasbank sunumunda ise, blockchain teknolojisinin finansal piyasalara etkisi üzerinde durulurken, kimlik bilgisinin yeni değer olduğu, darphanelerin yerini Bitcoin “farm”ların alabileceği ve merkezi kurumlara olan güvenin yerini kriptografik ispatın alarak “dünya para birimi”ne doğru gidilebileceği anlatıldı. Öğleden önceki son etkinlik “Blockchain Yatırım Fırsatları” paneliydi. Webrazzi ve İninal’dan panelistler, bot trading ve cloud mining üzerinde durdular. Küçük çaplı ve uzun vadeli kripto para

event. ICO (Initial Coin Offering) is a kind of crowd funding practice through which the blockchain based projects receive an initial investment. Ethereum and Ripple are significant business examples that have been established with ICO investment. Through the panel, we have understood that a bank from Turkey has already been a member of Ripple network which has been designed for inter-bank trade and enabling the global payments to be effected faster and with very low costs. We are informed that the bank has been also in efforts for generating a digital identity in Turkey to operate on blockchain. It is an inevitable fact that ICOs, which target to gather the low figure investments of many persons, ease the investor finding challenge since simplifies the bureaucratic procedures and, accordingly, highly increases the investment speed. Of course, the risks in such funding method require to be known. Another interesting point to hear was that artificial intelligence software products are started to be developed which will function for estimating the success of a commercial initiative beforehand. The next presentation has been performed by Microsoft Turkey and titled as «Blockchain Transformation from Virtual Network to Daily Life». Microsoft was declaring that it has been investing in the subject by means of enabling the development of blockchain

yatırımları yapılabileceğini, ICO yatırımlarına karar verirken, ilgili “white paper”ların çok iyi incelenmesi gerektiğini ifade ettiler, bazı yatırım örneklerinden bahsettiler.

Öğleden sonraki program Prof. Vedat Akgiray moderatörlüğündeki “Blok Zinciri Hangi Sektörleri Nasıl Etkileyecek” başlıklı panelle başladı. Panelde en dikkat çekici konu, BKM bünyesinde geliştirilen pilot blockchain uygulaması “Keklik”ti. Yapılan demoda, ortak bir dijital cüzdan ile farklı dükkanlarda yapılan alışverişler örneklendi.

Sonrasında, yazar Ahmet Usta, “Blockchain Felsefesi: İnsanlık Tarihinin Ortak Problemine Dijital Çözüm” başlıklı sunumunda, paranın tarihçesinden başlayarak dijital paraların gelişimini özetledi. BKM sponsorluğunda yazdığı Blockchain-101 isimli kitabı tanıttı. Konu hakkında Türkçe kaynak arayanlar, e-kitap olarak bkm.com.tr’den Tohum Otizm Vakfı’na 1 TL bağışlayarak indirebilirler. Devamındaki sunumlarda en ilgi çekici detaylardan biri, Bitcoin transferinde bir işlemin 2.5 dolara mal olduğu idi. Bunun çok yüksek bir tutar olduğundan hareketle geleceğin nasıl şekilleneceği ile ilgili soru işaretlerine değinildi. Bir başka problemlili noktanın da yapılan işlemlerin ya çok düşük tutarlı deneme işlemleri ya da çok yüksek tutarlı, yasallığı sorgulanabilir işlemler olduğu anlatıldı. Öte yandan, blockchain teknolojisi ile kayıtlar üzerindeki değişikliklerin izlenebilirliğinin, kişisel verilerin korunmasında ve dijital oy kullanımında yarar sağlayabileceği ifade edildi. Dünya vatandaşlığı ve dijital milliyet kavramlarının tartışılmaya başlanmasıyla beraber, yönetim sistemlerinin etkileneceğine değinildi. Estonya’nın e-resident programı ile mekandan bağımsız olarak girişimci vatandaşlık programını uygulamaya koyduğu anlatıldı. Tarımdaki uygulamalardan verilen bir örnekte ise, IBM ve Walmart işbirliğinde geliştirilen blockchain projesi ile bir bitkinin üretim kaynağı ile ilgili bilgilerin bulunmasının 6 günden 2-3 saniyeye düştüğü ifade edildi. Güvenlik tarafında belirtilen en dikkat çekici nokta, ev ve iş bilgisayarlarının korsanlar tarafından ele geçirilerek, dijital para madenciliği için kullanılmasının yaygın bir saldırı nedeni haline geldiği idi. Etkinliğin son ve belki de en etkili sunumu Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği öğretim üyelerinden Prof. Dr. Can Özturan’ın, “Akıllı Kontratlar” başlığı altında yaptığı sunumdu. Günün en teknik öğretici sunumunda Can Özturan, “CMPE 483-Blockchain Programming” dersinin seçmeli olarak lisans

based software on Azure cloud platform, namely the Bletchley Project. It is claimed in the presentation as that the distributed ledger technology has established a confidence, eliminated the mediators and decreased the fraudulent acts. Another presentation was by Takasbank and concentrated on the impacts of the blockchain technology on the financial markets. The presentation stated that the identity information now a value and whereas Bitcoin farms may replace the mints. It is stressed that the confidence towards the central organization may be also replaced by the cryptographic proof methods which would pave the way for a «single global currency». The last activity in the morning session as the panel of «Blockchain Investment Opportunities». The panelists from Webrazzi and Ininal provided explanations about bot trading and cloud mining. They expressed that small range and long term crypto currency investments have been possible and, however, the related «white papers» require a very good examination when deciding for ICO investments. Some investment examples are also mentioned thereafter. The afternoon program started with the «Which Industries Will be Affected by Blockchain» panel moderated by Prof. Vedat Akgiray. The most interesting subject of the panel was «Keklik» which is a pilot blockchain application developed by BKM. The demonstration that took place showed us the shopping examples from different stores using a common digital wallet. Following, the author Ahmet Usta performed his presentation of «Blockchain Philosophy: A Digital Solution to the Common Problem of Human History». Usta started from the history of money and summarized the development of the digital currencies. He also presented his book named «Blockchain-101» written under the sponsorship of BKM. If you are looking for a Turkish source in relation with this subject, you may download the e-book from bkm.com.tr by donating 1 TL to Tohum Autism Association. One of the most attention grabbing details in the subsequent presentations was the fact that a Bitcoin transfer transaction costed 2.5 Dollars. Considering that this figure is a high cost, the question marks asking how the future would be shaped in relation with such costs are addressed. It was stressed that another problematic point is the transactions performed have been whether very low figure trial transactions or very high figure transactions with legal doubts. On the other hand, it is informed that blockchain technology would enable the traceability of the amendments in the records and this would provide benefits for the protection of the personal data and digital voting. We are stated that, together with the discussions of world citizenship and digital nationality, the government systems would be under impact as well. The panelists mentioned that Estonia has started

seviyesinde verilmeye başlandığını, haftada 3 saat işlenen dersin yarısında konu anlatımı diğer yarısında ise laboratuvarında kodlama yapıldığını ifade etti. Ethereum platformu üzerinde Solidity dili ile yazılım geliştirmenin öğretildiğini anlattı. Solidity programlama dilinin dağıtık ve paralel programlama tekniklerini içerdiğini, öğrenmesi kolay bir dil olmasına rağmen hatasız ve açık içermeyen kodlama yapmanın oldukça güç olduğunu belirten Özturan, pek çok projenin bu nedenle mali kayıp riski yaşadığını örnekledi. Yazılım mühendislerinin bu alanda kendilerini geliştirerek yıllık yüksek maaşları hedefleyebileceklerini, şu anda dünya üzerinde konu özelinde 8 bin uzman yazılımcı bulunduğunu belirtti ve sunum arasında alkış alan günün ilk ve tek kişisi oldu.

Blockchain, uzun yıllardır akademide bilgisayar bilimi fakültelerinde çalışılan paralel-dağıtık programlama birikiminin kaçınılmaz bir sonucu. Geleceğin dijital dünyasını şekillendireceğini ve tartışmasız bir şekilde yıkıcı-yeniden yaratıcı bir etkisi olacağını söylemek de kehanet sayılmayacaktır. Konunun anlaşılması, öğrenilmesi ve gereken değerin verilmesi adına bu tip etkinliklerin çok önemli katkıları var. Neredeyse yemek arası vermeye bile fırsat bulamadığımız dolu dolu geçen günün sonunda Boğaziçi Üniversitesi de adına yakışır bir etkinliğe ev sahipliği yaptı. Blok zinciri konusu tüm yönleri ile, hem iş bakış açısından hem de teknik bakış açısından detaylarıyla işlendi. Öte yandan Bitcoin'in mucidi, Satoshi Nakamoto'nun gerçek kimliğini günün sonunda öğrenemediğimizi belirtelim.

a e-resident program through which an entrepreneur citizenship is the case as independent from the real world residence of the participant. Another instance was from the agriculture industry which demonstrated the blockchain project developed jointly by IBM and Walmart (that) enabling the access to the production source of a plant in 2-3 seconds instead of 6 days which is still the present practice with conventional methods. The most interesting point by means of security issues has been the information that the home and business computers being captured by the hackers for digital currency mining had been a common practice. The last and maybe the most effective presentation of the day has been performed by Prof. Dr. Can Özturan (an associate of Boğaziçi University, Computer Engineering Department) titled as «Smart Contracts». This was the most technical didactic presentation of the event and Özturan stated that they have included the selective lecture of «CMPE 483-Blockchain Programming» in their Bachelor Degree curriculum; and whereas, this course, 3 hours per week, has been divided to classic lecturing in half and coding practices in the laboratory in the other half. Prof. Özturan expressed that they have been teaching software development through Solidity language on the Ethereum platform. He continued as that Solidity program has been including the distributed and parallel programming techniques and an easy language to learn; however, very hard to perform a fault-free and strong coding with the same which, in turn, caused many projects to include financial loss risks due to such facts. Professor also stated that the software engineers may improve themselves in this branch and accordingly target high annual salaries whereas, at the moment, existed 8 thousand software specialists working in this area all over the globe. This note given by Professor Özturan made him the first and only speech giver awarded by applause before the end of the presentation. Blockchain is an inevitable result of the parallel-distributed programming works accumulating in the computer science divisions of the academies for long years. It would not be a prophecy that this technology will shape the digital world of future and, for sure, make destructive-reshaping impacts. This type of events make very important contributions to the understanding and learning the subject as well as providing the worth concentration it has already deserved. The event was so full that almost we had not change for a lunch break; i.e. Boğaziçi University hosted an activity worth to its prestigious name. The subject of blockchain is assessed by all means including business perspective and technical perspective details. Let me finally confess that we could not but learn the real identity of Satoshi Nakamoto, the inventor of Bitcoin, by the end of the day.



TALEP YÖNETİMİ İLE DAHA KALİTELİ HİZMET ANLAYIŞI

HIGHER QUALITY SERVICE CONCEPT WITH DEMAND MANAGEMENT

Hizmet sektöründe yer alan her IT şirketinin en önemli süreçlerinden birisi Talep Yönetimi sürecidir.

Talep Yönetimi denilince genellikle Çağrı Yönetimi ile bir anlam karmaşası yaşandığı gözlemlenmektedir. Talep Yönetimi aslında Çağrı Yönetimi sürecinin bir alt sürecidir. Talep Yönetimi sürecini doğru konumlandırabilmek için öncelikle Çağrı Yönetimi sürecinin doğru bir şekilde yapılandırılması ve bu süreçlerin çıktılarının Talep Yönetimi sürecinin bir girdisi olacak şekilde bir tasarım yapılması gerekmektedir. Bu konuyu ilerleyen bölümlerde daha detaylı anlatmaya çalışacağım.



Erkan Çinko
Proje Ofisi
Project Office

The Demand Management process is one of the most important processes for each IT company operating in the service industry.

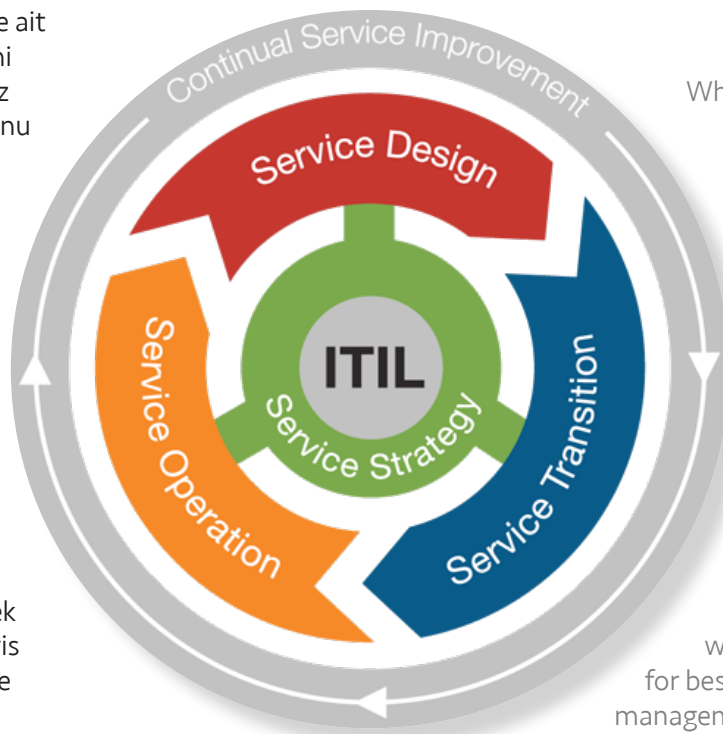
The Demand Management is generally confused with Call Management concept. In fact, the Demand Management is a sub-process of Call Management process. As to correctly position the Demand Management process, the Call Management process should be structured correctly in the first place; whereas, a design to enable the outputs of the Call Management processes be used as inputs of the Demand Management process require to be realized. I will try to explain this subject at length in the following parts.

ITIL ve Talep Yönetimi ilişkisi

Talep Yönetimi sürecine ait iyi uygulama örneklerini incelediğimizde ITIL baz alınarak oluşturulduğunu gözlemleyebilirsiniz. Dolayısıyla yazıya biraz ITIL'dan bahsederek başlamak doğru olacaktır.

ITIL (Information Technologies Infrastructure Library- Bilgi Teknolojisi Altyapı Kütüphanesi) BT servislerini eksiksiz ve en iyi kalitede yönetmek için geliştirilmiş ve servis yönetimini en iyi şekilde

ITIL and Demand Management Relation



When we examine the best practices of Demand Management process, ITIL basis may be seen. Therefore, it will be logical to start this article describing ITIL in the first place.

ITIL (Information Technologies Infrastructure Library) has been developed to manage the IT services fully and with best quality; whereas, guides the users for best continuance of service management. ITIL is an industrial

sürdürmek için kullanıcılara rehberlik etmektedir. ITIL, doğru servislerin, doğru müşterilere, müşteri ihtiyaçları göz önüne alınarak tasarlanması ve mümkün olduğu kadar yüksek verimlilikle çalıştırılması esaslarına dayanan; tüm bu şartlar sağlandıktan sonra ise servislerin sürekli olarak iyileştirilmesini öngören endüstriyel bir “best practice” (en iyi uygulamalar) kütüphanesidir. Fakat ITIL bize servislerimiz ile ilgili yapılması gerekenleri doğrudan göstermez; bunun nedeni her işletmenin farklı servislere, her servisin ise farklı işlemlere ihtiyaç duymasıdır. Ancak genel olarak servis mimarisini ve bu mimarinin oluşturulması veya iyileştirilmesi için takip edilmesi gereken tüm yolları açıkça gösterir. Talep Yönetimi de ITIL'in rehberlik ettiği konulardan yalnızca bir tanesidir.

Çağrı Yönetimi

Çağrı Yönetimi sürecinin en kilit noktası, tüm çağrının merkezi bir sistemde toplanmasını sağlamaktır. İster iç kullanıcı, ister dış kullanıcı olsun, gelen tüm çağrılar merkezi bir sistem üzerinde tutulmalı ve burada kategorize edilmelidir. Tüm raporlamalar bu merkezi sistem üzerinden yapılmalı ve sonrasında oluşacak çözüm süreçleri de yine buradan yönetilmelidir. Gelen çağrılar çoğunlukla 4 ayrı kategoriye ayrılır.

Bunlar;

- Yardım
 - İstek
 - Hata
 - Talep
- şeklindedir.

Bu tipleri kısaca açıklayacak olursak;

Yardım : Verilen hizmetlerle ilgili bir kullanıcı rehberliği ihtiyacı olan çağrılar için kullanılır. Örneğin; şifreyi yenileme işleminin nereden yapılacağı ile ilgili bir çağrı bu kategoriye girer. Bu tip çağrılar First Level Support diye adlandırılan 1. Seviye Destek ekipleri ile çözümlenecek konulardır.

İstek : Mevcut hizmet ve servislere erişim talepleri istek tipindeki çağrılar olara sınıflandırılır. Bu tip çağrılar da 1. Seviye Destek ekipleri ile çözümlenebilir. Buradaki çağrı tipine, mevcut bir web uygulaması ekranına bir kullanıcının erişim yetkisi verilmesini örnek olarak gösterebiliriz.

best practices library which is based on the principles of (i) designing the correct services to match with correct clients as meeting the needs thereof and (ii) operation with highest possible efficiency and requiring (iii) continuous service improvement once the former two requirements are accomplished. However, ITIL not demonstrates us directly the things we need to perform in relation with our services. This is because, each enterprise needs different services and each service requires different transactions. But ITIL clearly describes the general service architecture and all the routes required to generate or improve such architecture. The Demand Management is only one of the topics guided by ITIL.

Call Management

The most crucial point of the Call Management process is to ensure that all the calls are gathered in a Central System. Whether from an internal user or an external user, all the arriving calls shall be kept on a Central system and categorized hereunder. All these reports shall be performed in the Central system and the solution processes to come thereafter shall, again, be managed in this system.

The received calls are divided mostly in 4 categories.

- Help
- Request
- Error
- Demand

Let's explain these categories in short.

Help: Defines the calls which require guidance in relation with the services rendered. For instance; a call asking how to perform a password renewal transaction is a help call. These sort of calls are solved by 1st Level Support Teams i.e. through First Level Support.

Request: These calls are access requests to the services. Request calls may also be solved by 1st Level Support Teams. As an example; authorizing a user to access an existing web page application screen.

Hata (Sorun) : Bir servis ya da hizmetin beklenen fonksiyonlarını yerine getiremediği durumlardır. Bu durumda gelen çağrılar hızlıca irdelenmeli ve hatanın önem/aciliyet durumuna göre 2.Seviye Destek birimlerine ya da ilgili iş birimlerine bildirilmesi gerekmektedir.

Talep : Bu yazının konusu olan Talep Yönetimi aslında bu Çağrı tipi ile başlamaktadır. Talep tipindeki çağrılar yeni bir servis ya da Hizmet talebi olarak tanımlayabiliriz. Bu tip bir Çağrı geldiğinde aslında Talep Yönetimi süreci başlamış olur.

Talep Yönetimi Süreci

Yukarıda da bahsedildiği üzere aslında gelen çağrıların Yardım, İstek ya da Hata kategorisinde olması durumunda bu çağrılar genellikle **1.**

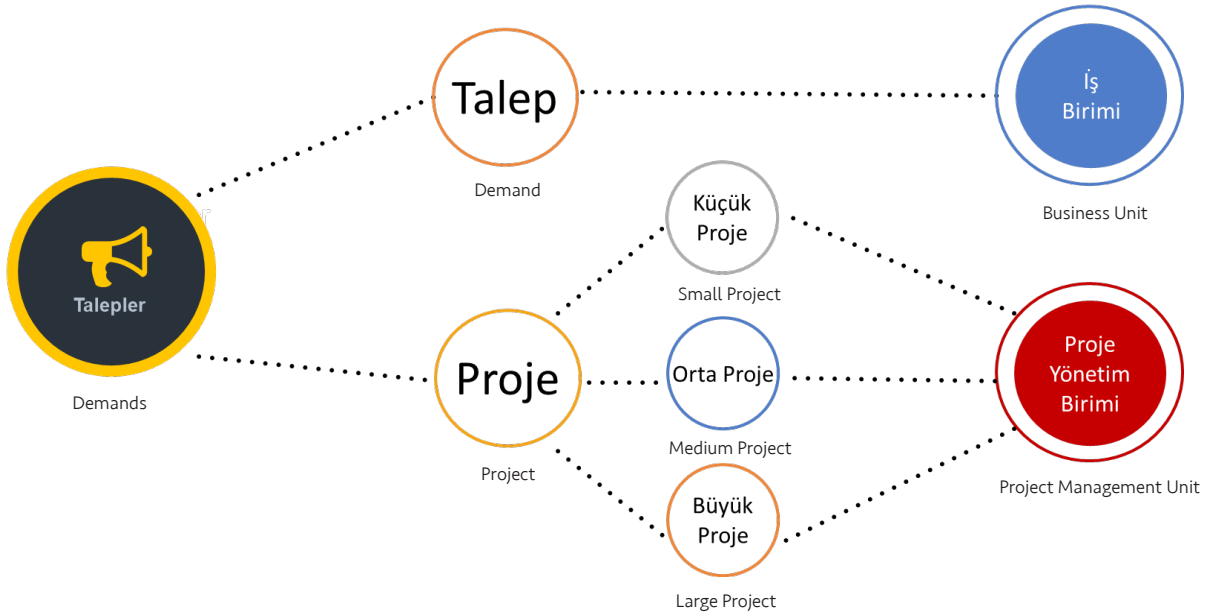
Seviye ya da **2.Seviye** Destek birimleri ile çözümlenebilmektedir.

Error (Problem): The instances when a service may not perform the required function. Thus, the received calls require fast assessment and, depending on the criticality/urgency of the error, 2nd Level Service Teams or related business units should be informed.

Demand: The Demand Management, which is also the topic of this article, indeed starts with this type of call. The demand calls may be defined as the demands for a new service. The Demand Management is deemed to start when this sort of a call is received.

Demand Management Process

As aforementioned, if the received/arriving calls are under Help, Request or Error categories, then generally 1st Level or 2nd Level Support Teams intervene in the situation and generate the required solution.



Eğer gelen çağrı **“Yeni Servis/Hizmet Talebi”** şeklinde ise bu talep öncelikle kurumunuzda taleplerin yönetiminden sorumlu ekibe aktarılmalıdır.

Talep Yönetimi birimine aktarılan tüm talepler için -eğer kurumunuzda bir proje yönetim ofisi var ise- öncelikle **talep mi proje mi** kararı verilmelidir. Bu sınıflandırmanın amacı; gelen isteğin kapsamlı bir talep olması durumunda paydaşların da sürece dahil edilmesi ile proje olarak takip edilmesi ve sürecin daha verimli yönetilmesini sağlamaktır.

However, if the received call is a **New Service Demand**, then such a demand shall be communicated in the first place to the respective team of the organization that is responsible for the management of the demands.

Any demand communicated to the Demand Management Unit shall be decided if in a quality of **demand** or **project** (if a project office exists in the organization). The reason for such a classification is, if the call includes a substantial demand indeed, the inclusion of the stakeholders

Özetlersek, gelen istek nispeten daha küçük boyutta bir istek ise, talep ilgili iş birimine aktarılmalı iken; daha geniş kapsamlı ve paydaş sayısı nispeten daha çok olan talepler proje olarak ele alınmalı ve **Proje Yönetim Ofisi**'ne yönlendirilmelidir. Aşağıdaki şekilde kurumunuza iletilen taleplerin sınıflandırılması ile ilgili yapıyı inceleyebilirsiniz.

Kurumunuza gelen tüm taleplerin değerlendirilmesi ve önceliklendirilmesi sürecin 2. Adımı olmalıdır. Bu işlem için kurum içerisinde farklı bölümlerde çalışan kişilerden oluşturabileceğiniz bir **Talep Değerlendirme ve Önceliklendirme Komitesi** kurabilir ve periyodik olarak (örneğin ayda 1) toplanan bu komite ile talepleri değerlendirebilirsiniz. Bu sayede tüm talepler, önem / öncelik derecesine göre kategorize edilebilir.

Önceliklendirme kriterlerinden bazılarını aşağıda görüntüleyebilirsiniz:

Bu bilgiler ışığında tüm talepler niteliğine göre ilgili **İş Birimi Portföyleri**'ne ya da **Proje Yönetim Ofisi**'ne aktarılır.

Talep tipindeki istekler **Servis Masası ürününüz** üzerinden daha önce **tanımlanmış süreçleriniz**

in the process and managing the same as a project to obtain more efficient results.

If we summarize, when the received demand is a small scale request then the respective business unit will be the addressee however projects shall be formed for more large scale requests including relatively high number of stakeholders. The latter cases then shall be directed to the **Project Management Office**.

The assessment and prioritization of all the demands received by the organization is the 2nd Step of the process. A **Demand Assessment and Prioritization Committee** may be formed in the organization consisting of employees functioning in different divisions and the demands may be assessed by this committee through regular meetings (for instance monthly meetings). Thus, all the demands may be categorized according to their criticality/priority levels. You may see some of the prioritization criteria below:

Under the light of such parameters, all the demands shall be forwarded to the respective **Business Unit Portfolios** or to **the Project Management Office**.

The demand type requests shall be managed and monitored by your **Service Desk Product** in line with the **already designated processes**. The

Çıktı Gereksinimi Output Requirement	Tamamlanma kolaylığı Completion Ease	Yasal Zorunluluklar ve Düzenleyici Kurum Legal Obligations and Regulatory Body
Sözleşmesel Zorunluluklar Contractual Obligations	İç ve Dış Denetim Bulguları Internal and External Audit Findings	Gelir Üretimi/ Büyüme Revenue Production/ Growth
Maliyet Azaltımı Cost Decrease	Süreç İyileştirme/ Verimlilik Process Improvement/ Efficiency	Müşteri/ Personel Deneyiminin İyileştirilmesi Client/ Personnel Experience Improvement
Kurumsal Stratejik Planlar ile Uyum Accordance with Corporate Strategic Plans	İnovasyon Innovation	Takvim esnekliği Calendar Flexibility

göre yönetilmeli ve izlenmelidir. Proje tipindeki istekler ise **Proje Yönetim aracınız** üzerinden izlenmeli ve kontrol edilmelidir.

Proje tipindeki talepler **Servis Masası** ve varsa **Talep Değerlendirme Komiteniz** tarafından ölçeklendirilmeli ve **Proje Yönetim Ofisinize** aktarılmalıdır. Yanda proje ölçeklendirme kriterlerinden bazılarını görüntüleyebilirsiniz. Ölçeklendirme sonucuna göre projeler genellikle (her kurumda farklı olabilir) kategorize edilir. Çünkü projelerin yönetimi de bu kategorizasyonlara göre farklar gösterebilir. Örneğin X tipi bir projede Maliyet Yönetimi planı yapılması beklenmezken; Y tipi bir projede hem Maliyet Yönetimi planı hem de Risk Yönetimi planının yapılması kurumunuz tarafından beklenebilir.

Dünya genelinde çoğunlukla kullanılan ve iyi uygulama örneklerini incelediğimizde bizim de kullanmaya karar verdiğimiz proje kategorizasyon tipleri Küçük, Orta ve Büyük proje şeklindedir. Sonraki adımda, ölçeklendirilen ve önceliklendirilen tüm talep ve projeler ilgili birimlere dağıtılmalıdır. Sorumlu ekipler tarafından yürütülen bu isteklerin genel takibi Merkezi Talep Yönetimi ekibi tarafından belirli periyotlar ile kontrol edilmeli ve aksayan durumlarda derhal müdahale edilmelidir.

Haftalık olarak yapılan değerlendirme toplantıları ile bu taleplerin gözden geçirilmesi ve son durum bilgilerinin alınması izleme ve kontrol sürecinin en önemli adımı olacaktır. Bu işlemlerin periyodik olarak yapılması ve sürekli raporlanması büyük önem arz etmektedir.

Bu işlemlerin mümkün ise otomasyona dönüştürülmesi, kurumunuz adına önemli maliyet avantajları yaratabilir. Örneğin yürütülen tüm projelerin haftalık olarak yönetime raporlanması işleminin otomasyona alınması sayesinde projelerin durumları, tamamlanma oranları,

project type requests but shall be monitored and controlled by your **Project Management Tool**.

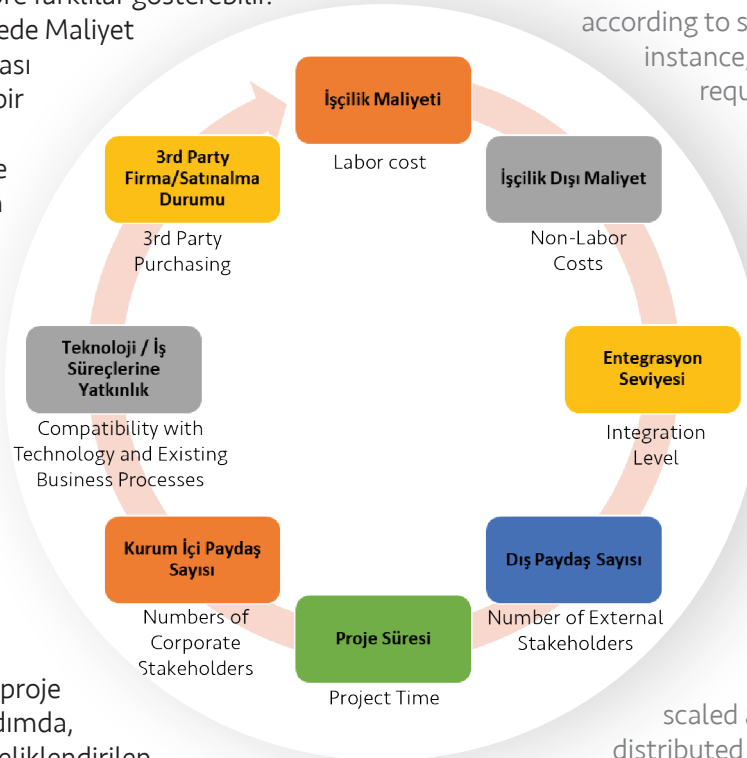
The project type requests shall be scaled by the **Service Desk** and, if any, **Demand Assessment Committee** and directed to the **Project Management Office**.

You may see some of the project scaling criteria below. The projects are generally categorized according to the results of scaling (may differ though from organization to another). This is because the management may also differ according to such categorization. For instance, a X type of project not required cost management planning; however a Y type of project may require both the cost management and risk management plan.

When we examine the frequently used best practices applicable all over the globe, we also prefer to use the categories of **small, medium and big** projects. In the next step, all the demands and projects, which are scaled and prioritized, shall be distributed to the respective units.

The monitoring of these requests, which are under the management of responsible units, shall be performed by the Central Demand Management Team through certain periods and any defective step shall be intervened at once.

The assessment meetings shall be performed weekly and are the most important tools for reviewing these demands, understanding the latest status data, monitoring and controlling. It is of great important to perform such actions regularly and report the results thereof uninterruptedly. In the next step, all the demands and projects, which are **scaled and prioritized**, shall be distributed to the respective units. The monitoring of these requests, which are under the management of responsible units, shall be performed by the **Central Demand Management Team** through certain periods and any defective



maliyet bilgileri, haftalık olarak tamamlanan işler ve gelecek hafta yapılacak işler gibi bilgilere anlık olarak erişilebilmesi sağlanabilir. Değerlendirmeler sırasında tamamlandığı tespit edilen tüm talepler de bu raporlamalarda gösterilmeli ve üst yönetim bilgilendirilmelidir.

Talep Yönetimi ile Performans Değerlendirme

Tamamlanan her talep ve proje için genellikle performans değerlendirmeleri de yapılmalıdır. İyi uygulama örneklerini incelediğimizde, çoğunlukla talep ve proje tipi için 2 ayrı Proje Başarı Puanı hesaplamasının yapılabileceği gözlemlenmiş olup, aşağıda kullanılabilecek hesaplama kriterleri ile ilgili örnek bilgilere ulaşabilirsiniz.

Projeler için Örnek Performans Değerlendirme Kriterleri

Bu değerlendirmeler ekiplerinizin yıl sonu performans değerlendirmesinde belirli bir oranda olacak şekilde bir girdi olarak kullanılabilir ve bu sayede daha ölçülebilir KPI metrikleri oluşturabilirsiniz.



Zaman=%20

Projelerin planlanan zamana göre sapma oranı
Time: %20
The deviation ratio of the projects from the planned time



Maliyet=%20

Projelerin planlanan maliyete göre sapma oranı
Cost: 20%
The deviation ratio of the projects from the planned budget



Kapsam=%15

Projedeki kapsam gereksinimlerinin karşılanma oranı
Scope: 15%
The ratio of meeting the scope/coverage needs of the project



Efor Girişi=%15

Kaynakların efor girişi oranı
Effort entry: 15%
Effort entry ratio of the sources



Metodolojiye Uyum=%15

Proje Yönetim Metodolojisine uyum oranı
Compliance with methodology: 15%
The compliance ratio with the project management methodology



Kalite=%15

Proje planlama aşamasında belirlenen kalite kriterlerinin sağlanma oranı
Quality: 15%
The ratio of fulfilling the quality criteria decided in the project planning stage

Bu sürece ilaveten hazırlanabilecek dashboardlar ile de üst yönetimin çalışan performanslarını izlemesi sağlanabilir.

Talep Yönetimi Özet Döngüsü

Talep Yönetimi her kurumun kendi ihtiyaçları doğrultusunda tasarlayabileceği bir süreçtir.

step shall be intervened at once. The assessment meetings shall be performed weekly and are the most important tools for reviewing these demands, understanding the latest status data, monitoring and controlling. It is of great important to perform such actions regularly and report the results thereof uninterruptedly. If possible, transforming the performance of such actions to **an automated process** may bring important cost advantages for your organization. For instance, if the **weekly** reporting of the projects underway to the management is automated, then instant access to project status, completion percentages, cost data, weekly finalized works and works of next week etc. information will be possible.

Any demand deemed to be completed through such assessments shall also be demonstrated in such reports and the top management shall be informed accordingly.

Performance Assessment with Demand Management

Any completed demand and project is, generally, evaluated by means of performance. When we look at the best practices, we observe that mostly

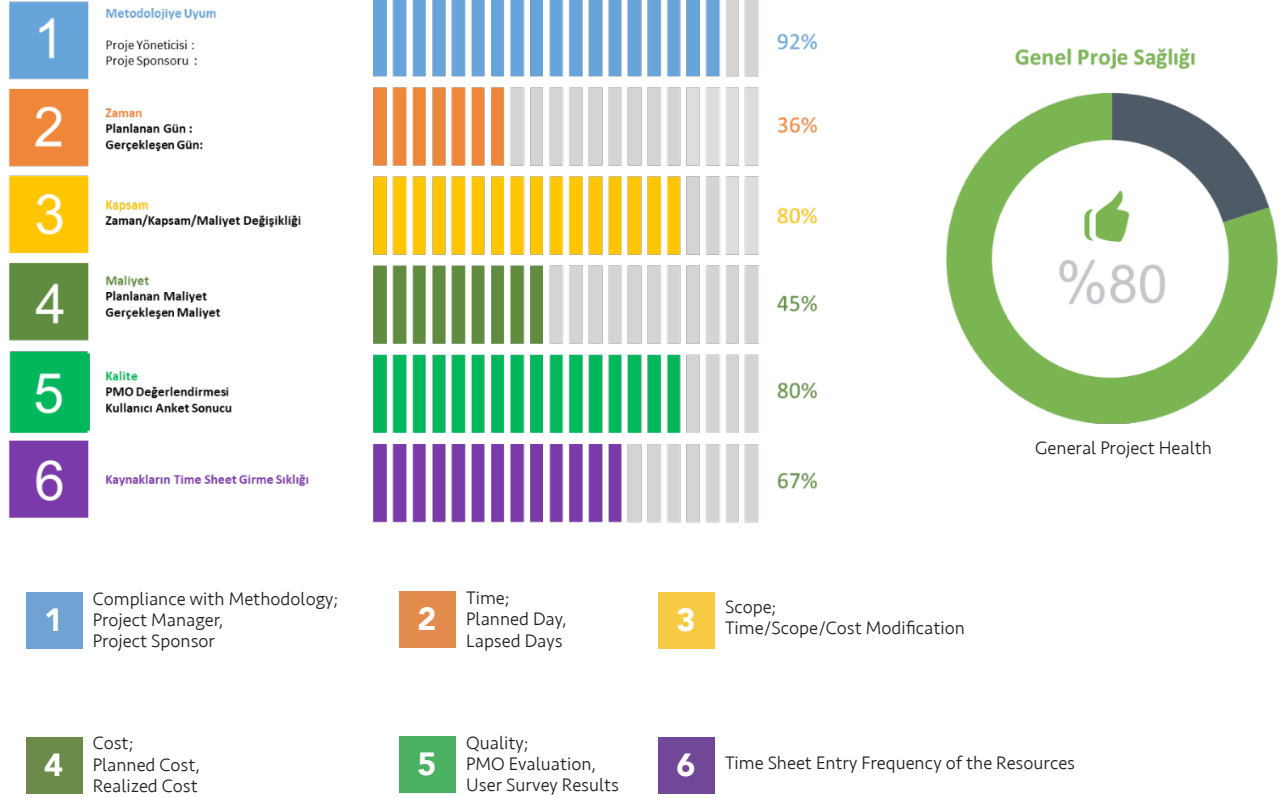
2 different Project Success Points are calculated for the **demands** and **projects**. You may see the exemplifying information related to the calculation criteria that may be used.

These assessments may be used as inputs, in a certain ratio, for the year-end performance evaluations of your teams; whereas, you may generate more measurable KPI metrics

Bu yazıda sizlere özet olarak Talep Yönetimi'nin kurumunuzda nasıl yapılandırılabilirliği ile ilgili bilgiler vermeye çalıştım. Ama nihai durumda bu süreç kurumdan kuruma birçok farklılık gösterebilir. Burada tamamen yeni bir Talep Yönetimi süreci oturtmaya çalışan kurumlara

accordingly. The **dashboards** that may be prepared in addition to this process then may be used by the top management to monitor the **performances** of the employees. You may view an example dashboard visual below.

Demand Management Summary



genel bir fikir vermesi hedeflenmiştir.

Talep Yönetimi Sürecinizi yukarıda anahatlarıyla bahsedildiği gibi oluşturabilirsiniz, aşağıdaki gibi birçok kazanım elde edebilirsiniz:

- Süreç hakimiyetini sağlamak; görev ve sorumlulukları belirlemek,
- BT hedeflerinin iş ile uyumlu olmasını desteklemek,
- İş ile uyumlu performans kriterlerinin tanımlanmasını sağlamak,
- Müşteri ve tedarikçilerle hizmet seviyesi

Cycle

The **Demand Management** is a process that may be designed by each organization tailored to its own needs. In this article, I attempted to provide summarized information about how you may structure the Demand Management in your own organization. However, this process may differ for each organization. I tried to provide a general opinion for the organizations who are in seek of establishing a Demand Management.

If you can generate your **Demand Management Process** in line with the aforementioned general framework, you may enjoy many benefits as follows (not limiting):

- A solid process control with designated duties and responsibilities
- To support the harmony between the IT



anlaşmalarının imzalanmasını ve bunların izlenmesini sağlamak,

- Kapasite kullanımının ve tedarikinin optimize edilmesi sürecini desteklemek,
- Çalışan memnuniyetini desteklemek.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi olarak biz de bu **Talep Yönetimi Sürecine** uygun olarak süreçlerimizi iyileştirmekte ve tüm kullanıcılarımıza en hızlı ve en kaliteli hizmeti vermeye devam etmeyi hedeflemekteyiz.

targets and the business operations

- To ensure the designation of the performance criteria in harmony with the business requirements
- Signing of the service level agreements with the clients and suppliers; monitoring thereof.
- To support of the optimization of the capacity use and supply process
- To support the employee satisfaction

As Insurance Information and Monitoring Centre (SBM), we are also improving our processes in line with the **Demand Management Process** and always target to provide the fastest and most quality service to all our users.

Mobil Kaza Tutanağı

Kullan

Günlük 2.25, Yıllık 825
Ağacın kurtulmasını sağla



Available on the
App Store



ANDROID APP ON
Google play

SİSEB
MİKRO SİTESİ
YAYINDA!

SİSEB
MICRO WEB SITE IS
NOW ONLINE

Sigorta suistimalleri; haksız kazanç elde etmek veya hasarları büyütmek amacıyla sigorta şirketlerinin tazmin yükümlülüğü bulunmayan hasarlarda gerçeğin gizlenmesi, kasten ve organize olarak dolandırıcılık suretiyle gerçekleşmekte olup sözü edilen eylemin gerçekleştirilmesi hali yargıda suç sayılmaktadır.

Türkiye’de sigortacılık sektörü, hak edilmeyen hasarları tazmin edebilmek amacıyla likit para akışının iştah kabarttığı ve suistimal yapan kişilerin yoğunlaştığı sektörlerden biridir.

Bu konu ile ilgili olarak sigorta sektörünün yanı sıra kamuoyunun da bilinçlenmesi ve sigorta suistimalinin suç olduğu mesajının her kesime ulaştırılması, suç olduğu algısının betimlenmesi önem teşkil etmektedir.

Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu (SİSEB) bu konu ile ilgili kamuoyunun sigorta suistimalleri ile ilgili bilginebileceği bir mikro web sitesi tasarladı. **siseb.sbm.org.tr** adresinden ulaşılabilen mikro sitede, suistimal konusunda bilgilendirici yazılar, istatistikler, bu konudaki yasal mevzuatlar, suistimalle ilgili haberler yer almaktadır.

Online İşlemler menüsünden, Sigorta Suistimali İhbar Girişi, Yanlış Sigorta Uygulamaları (SİSBİS) Bilgi Düzeltme, Sigorta Suistimali İhbar Sorgulama, Yanlış Sigorta Uygulamaları Durum Sorgula menülerinden sigorta suistimali ile ihbarda bulunabilir, sorgulayabilir, SİSBİS bilgi düzeltme (itiraz) taleplerinizi buradan yapabilirsiniz.

Sigorta Sahteciliği ile Etkin Mücadele

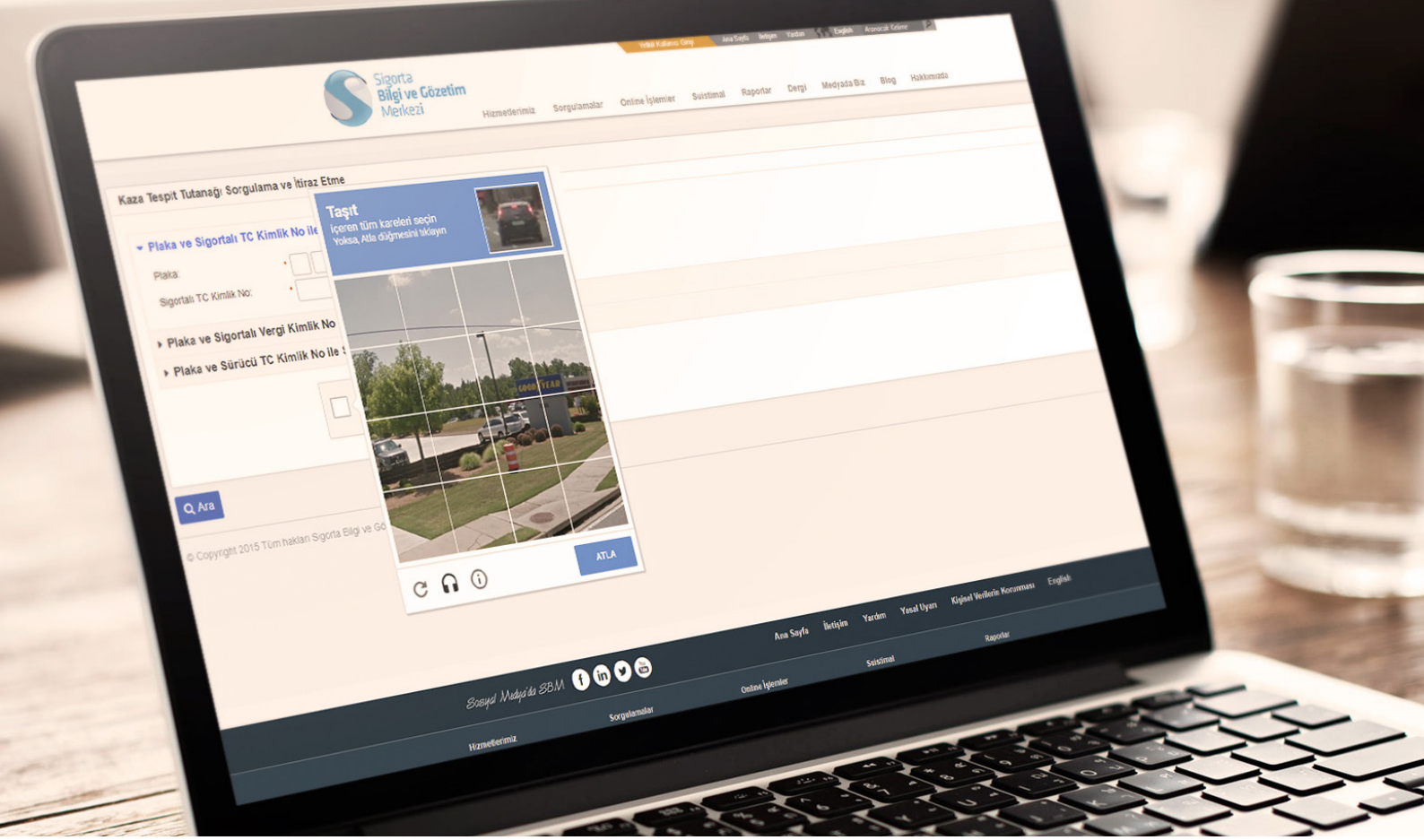
The insurance misuses are performed to obtain unjust income or to inflate artificially the losses by means of concealing the facts in incidences where the insurance companies are not obliged to pay compensations i.e. a deliberate and organized act of fraud. Thus, the insurance misuse practices are handled as serious crimes by the judicial system. The Turkish insurance industry is one of the areas through which these criminals are keen to reach great amounts of liquid money and accordingly perform many insurance misuse acts.

Under this coverage, it is important to generate an awareness of not only the industry but also of the public in general. The fact that insurance misuse is an official crime should be communicated to each person in the society and clear description of the crime should be understood by all the stakeholders.

SİSEB (Office for Prevention of the Insurance Frauds) has designed a micro web site through which the society shall be informed about such insurance misuses and frauds.

The address of the micro site is **siseb.sbm.org.tr** whereas a visitor may see informative articles about the misuses, statistics, related legislations and news about misuses breaking out.

The user may perform through online transactions menu of the micro site the following actions: Insurance Misuse Informing, Wrong Insurance Practices (SİSBİS) Information Correction, Insurance Misuse Informing Status Query, Wrong Insurance Practices Status Query. Thus, the user may inform any misuse coming under its knowledge, examine the status of any reported misuse or may make SİSBİS information correction applications (protests)



CAPTCHA İLE DAHA GÜVENLİ, DAHA KOLAY SORGULAR

SAFER AND EASIER QUERIES WITH CAPTCHA

CAPTCHA (Completely Automated Public Turing Test To Tell Computers and Humans Apart), insanlar ile bilgisayarları ayırt etmeyi hedefleyen bir testtir. Belli sayfalara erişmeye çalışan kötü amaçlı yazılımları durdurmak için tüm dünya tarafından bir güvenlik önlemi olarak kullanılmaktadır. İlk olarak 2000 yılında Carnegie Mellon Üniversitesi tarafından öne sürülen CAPTCHA, araç bilgileri ve poliçe detayları gibi hassas bilgilerin görüntülenebildiği SBM sayfalarında da kullanılmaktadır. Böylece SBM bünyesindeki sorgulanabilir bilgilerin kötü amaçlı robotik yazılımlar tarafından ele geçirilmesi engellenmektedir.

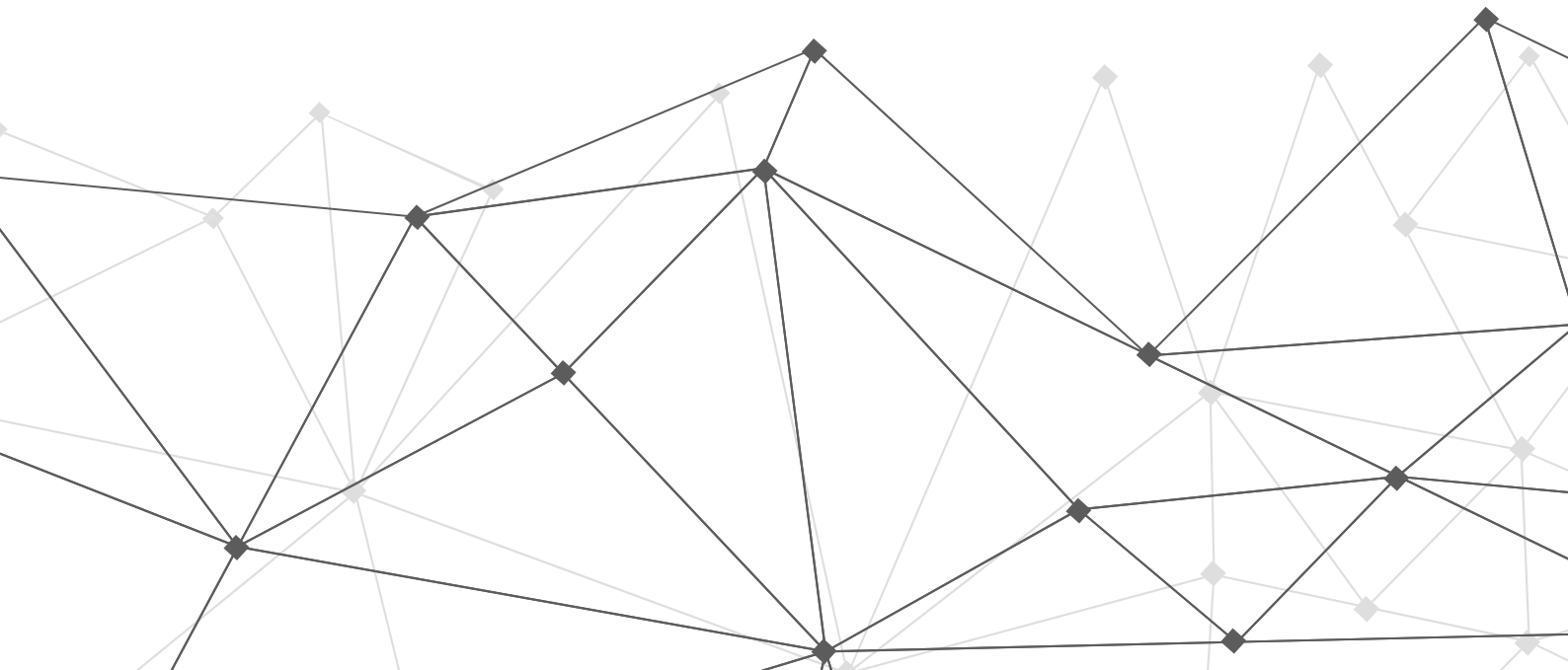
Günümüzde görüntü işleme, makine öğrenimi gibi teknolojilerin hızla gelişmesiyle robotik yazılımlar eskisinden daha büyük bir tehdit haline geldi. Bu nedenle eskiden SBM bünyesinde de kullanılan "Resimde gördüğünüz karakterleri

CAPTCHA (Completely Automated Public Turing Test To Tell Computers and Humans Apart) is a test targeting to distinguish the humans and the computers. CAPTCHA is used worldwide as a security measure aiming to stop the malware trying to access for certain poages, It has been introduced by Carnegie Mellon University in the year 2000 for the first time whereas SBM also uses to protet its certain pages in which vehicle data, policy details etc. sensitive information may be viewed. Accordingly, the robotic malware efforts to capture the information in SBM pages are prevented.

The image processing, machine learning etc. technologies have developed in a fast manner and the robotic software concept is a threat now bigger than it was in past. Thus, many CAPTCHA practices used to function in SBM website (such as «type the displayed characters in the following space») started to be obsolete. Google recognized

aşağıdaki alana giriniz” şeklindeki birçok CAPTCHA yeterliliğini kaybetmeye başlamıştı. Google, yeni bir CAPTCHA sisteminin gerekliliğini fark ederek yılda yaklaşık 1.2 trilyon sorgunun yapıldığı arama motorundaki verileri ve makine öğrenimi, yapay zeka gibi teknolojileri kullanarak sürekli gelişen, kullanıcının sadece cevabının doğruluğunu değil cevabı verirken izlediği yolu da ölçen bir sistem oluşturdu. SBM bünyesindeki sorgu sayfaları da adı reCAPTCHA V2 olan bu sistem ile entegre çalışacak şekilde düzenlenerek ziyaretçilerin risk seviyelerine uygun sıklık ve zorlukta CAPTCHA'ların ekranda belirmesi sağlandı. Entegre edilen yeni sistem kullanıcı geri bildirimleri ile yeniden şekillendirilerek; kullanıcı tepki süresi, fare hareketleri gibi parametrelerin yanı sıra SBM servislerinin kullanım miktarını da hesaba katarak hem daha güvenli hem de daha kullanıcı dostu hale getirildi.

the need for a new CAPTCHA system and generated a new procedure, which not only assesses the correctness of the response given by the user but also measuring the preferred route of the response at the same time, thanks to its search engine data with nearly 1.2 trillion searches annually besides making use of machine learning, artificial intelligence etc. technologies at hand. The query pages of SBM now will operate in integration with this new system reCAPTCHA V2 developed by Google whereas CAPTCHA checks shall be active in the frequency and difficulty proportional to the risk level of the respective visitor. The new system integrated to SBM infrastructure is re-modeled basing on the user feedbacks whereas, accordingly, made more safe and user friendly taking into account the SBM service using times as well as the user response times, mouse movements etc. parameters.had started to loose their effectiveness. Aware of the need for a totally new CAPTCHA system, Google developed a new system that continuously develops itself and verifies not only the correctness of the user's response but also the path the user follows when giving a response, using data from its search engine which handles around 1.2 trillion inquiries per year as well as technologies like machine learning and artificial intelligence. Recently, SBM inquiry pages as well have been re-configured to integrate with this new system allowing CAPTCHAs with frequency and difficulty levels based on risk levels of visitors to appear on the screen. The newly integrated system has also been reshaped based on user feedback and has been made more secure and more user friendly by taking into account SBM service usage levels as well as parameters like user response times and mouse movements.





SBM, 8. KARAYOLU TRAFİK GÜVENLİĞİ SEMPOZYUMU VE FUARI'NDA!

SBM JOINED THE 8TH ROAD TRAFFIC SAFETY SYMPOSIUM!

Ankara Ticaret Odası (ATO) Kongre Merkezi'nde, 16-17-18 Kasım 2017 tarihlerinde 8. Karayolu Trafik Güvenliği Sempozyumu ve Fuarı düzenlendi.

Fuar, karayolu trafik güvenliğine katkı sağlanması amacıyla, üretici, uygulayıcı ve bilim insanlarının çalışmalarının ve tecrübelerinin karşılıklı olarak paylaşılacağı bir ortamın oluşturulması için İçişleri Bakanlığı (Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı), Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı (Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği ve TŞOF işbirliğinde ve destekleyici kuruluşların katkılarıyla gerçekleştirildi.

Türkiye'nin en büyük karayolu trafik güvenliği etkinliğine dönüşen fuarda, ziyaretçi akınına uğrayan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi standımızda inovatif projelerimiz olan Mobil Kaza Tutanağı, 5664 SMS Servisi ve Sigortam360 hizmetlerimizi tanıttık.

Etkinlikte, Mobil Kaza Tutanağı uygulamasının doldurulmasına dair yarışmada, en hızlı kaza tutanağı girişini Mobil Kaza Tutanağı uygulaması ile gerçekleştiren ziyaretçiler ödüllendirildi.

Ankara Chamber of Commerce (ATO) organized the 8th Road Traffic Safety Symposium and Fair through the dates 16-17-18 November 2017 in its congress centre.

The fair has been realized with the cooperation of Ministry of Internal Affairs (Security Forces General Directorate and Gendarme General Headquarters), Ministry of Science and Technology, Ministry of Transport, Maritime Affairs and Communication, Ministry of National Education (Private Education Institutions General Directorate), National Association of Municipalities and TŞOF (Turkish Drivers and Vehicle Owners Association), and plus other supporting bodies, aiming to establish an environment which will assist the road traffic safety and through which the works and experiences of the producers, practitioners and scientists shall be shared mutually.

The fair, fortunately, turned to be the biggest traffic safety event of Turkey and Insurance Information and Monitoring Centre (SBM) booth was rushed by many visitors. We had the chance to present our innovative projects, namely, Mobile Accident Report, 5664 SMS Service and Sigortam360 services.

Throughout the event, we have organized a contest seeking the fastest participant to finalize the Mobile Accident Report entry through Mobile Accident Report application and the winners are given their respective awards.



SİGORTAM360'A ARTIK FACEBOOK İLE GİRİŞ YAPILABİLİYOR

NOW YOU MAY ENTER
SİGORTAM360 THROUGH
FACEBOOK

www.sigortam360.com web adresinden sorgu yapabilmek için kullanıcıların sisteme üye olup giriş yapmaları gerekmektedir. Facebook ile yapılan entegrasyon ile artık sisteme üye olmadan Facebook bilgileri ile sisteme giriş yapılabilmesi sağlandı. Bu sayede kullanıcılar birçok bilginin girişini yaparak üye olmak yerine, Facebook'a girer gibi kullanıcı adı ve şifresiyle sigortam360.com sistemine giriş yapabilmektedir. Böylelikle her sistem için farklı üyelik yapılmasının önüne geçilerek, kullanıcılara kolaylık sağlanmış oldu.

It was a requirement that the users had to sign up and accordingly enter in the system to make a query in www.sigortam360.com web page. The Facebook integration of the system is now complete and you may enter with Facebook information without a need for separate signing up. Thus, the users are saved from signing up procedures which required them to enter many information. They may, simply, enter in the sigortam360.com system likewise entering in Facebook by means of only writing their user names and passwords. Therefore, the user friendliness aspect is ensured since a different sign up for each system is no more necessary.



ALTIN ÖRÜMCEK HALK OYLAMASI BİRİNCİLİĞİ MOBİL KAZA TUTANAĞI MİKROSİTESİ'NİN!

THE GOLDEN SPIDER PUBLIC VOTING IS WON BY MOBILE ACCIDENT REPORT MICROSITE!

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), web ve internet teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilen başarılı projelerin ödüllendirildiği Altın Örümcek Web Ödülleri'nden Altın Örümcek ile döndü. Mobil Kaza Tutanağı mikrositemiz, "Mikrosite" kategorisinde halk oylamasının galibi oldu.

SBM'yi ödüle götüren yarışmada önce Altın Örümcek Web Ödülleri Organizasyonu'nun web ve internet teknolojileri, pazarlama ve iletişim alanlarında uzman ve tecrübeli jüri üyeleri, kategori bazında en iyi projeleri belirledi. Halk oylaması için ilk 10 projenin duyurulması gerçekleştirildi. Böylece internet kullanıcılarının katılım sağladığı "Halk Oylaması" başladı.

Halka açık gerçekleşen bu oylamada, finale kalan projeler içinde, her kategoride en yüksek oyu alan proje "Halkın Favorisi" olarak seçildi ve web sitesinde duyuruldu.

Halk oylamasının ardından 31 Ekim 2017 tarihinde Maslak Uniq Hall'da gerçekleştirilen 15. Altın Örümcek Web Ödülleri Töreni'nde, "Mikrosite" kategorisinde, Mobil Kaza Tutanağı'nın web sitesi mkt.sbm.org.tr birincilik ödülünü kazandı.

Insurance and Information Centre (SBM) has won the Golden Spider Prize in the Golden Spider Web Awards Contest in which the successful projects developed by using web and internet technologies are awarded. Our mobile accident report microsite has won the public voting the in the «Microsite» category.

The jury members of the organization, who are experienced specialists in web and internet technologies, marketing and communication fields, first of all determined for the best projects per categories. Afterwards, the best 10 projects are declared for public voting. Thus, the «public voting» by the internet users has started.

The voting process is performed as open to all the users whereas the projects of their categories most voted by the public have been elected as the «Public Favourite» and declared in the web site of Golden Spider website.

Following the public voting, the 15th Golden Spider Web Prizes has been organized in Maslak Uniq Hall on the date 31 October 2017 and the Mobile Accident Report website/application (mkt.sbm.org.tr) has been awarded the first prize in «Microsite» category.

2017 Yılı Verileriyle

MOBİL KAZA TUTANAĞI

MOBILE ACCIDENT REPORT with 2017 Year Data

Mobil Kaza Tutanağı
Sonuçlanma Süresi
1.84 Gün

Processing Time for Mobile
Accident Reports
1.84 days

Minimum Mobil Kaza Tutanağı
Doldurma Süresi
1.6 Dakika

Minimum Time for Completing
the Mobile Accident Report
1.6 minutes



Minimum Mobil Kaza Tutanağı
Sonuçlanma Süresi
7.38 Dakika

Minimum Processing Time for
Mobile Accident Reports
7.38 Minutes

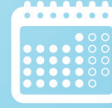


133.367 | 706.168



Demografik
Kaza Dağılım Bilgisi
Kaza Tutanağı

Demographic Accident
Distribution Information from
Accident Reports

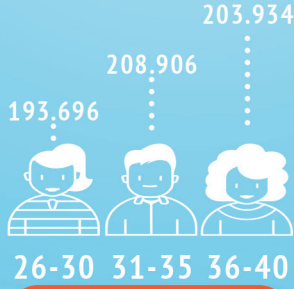


Türkiye Geneline
En Sık Kaza Yapılan
Gün ve Saat

Most Frequent Accident
Days and Times
in Turkey

Cuma	16:00-16:59
Pazartesi	15:00-15:59
Salı	14:00-14:59

Friday
Monday
Tuesday



**Yaşlara Göre
Kaza Tespit
Tutanağı Raporu**

Accident Reports
over Ages



**En Sık Görülen
Kaza Senaryoları**

Most Frequent
Accident Scenarios

Düz Yol	Straight Way
Park Halinde	When Parking
T Kavşak	T Junction
Geçiş Öncesi	Before Passing
Ters Yön	Reverse Direction

**Her 33 Saniyede Bir
Kaza Oluyor**

An accident happens
in every 33 seconds



sigortam 360

1.9 M+
Kullanıcı Users

2.5 M+
Oturum Sessions

7 M+
Sayfa Görüntüleme
Page Views

% 76
Yeni Oturum
New Sessions

593.500
Alınan Sorgu
Queries Received

528.500
Kullanılan Sorgu
Queries Used

14.000
Üyeliksiz Sorgu
Non - Member Queries

147.500
Üye Members

SORGU
ÜCRETİ
SADECE **5 TL**

TRAFİK SİGORTASI

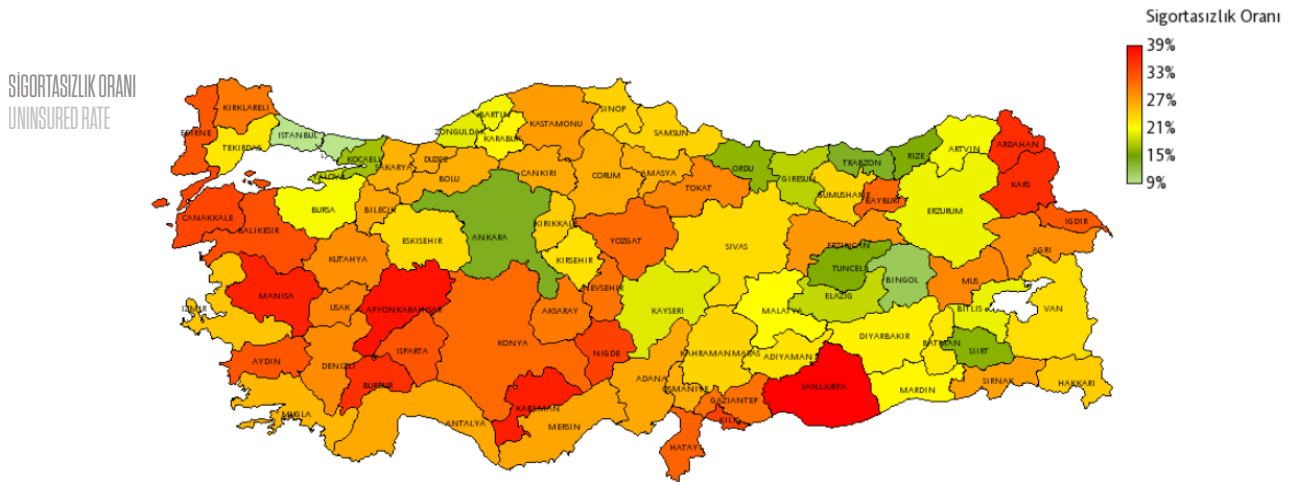
TRAFFIC INSURANCE

2017 Eylül ayı itibarıyla sistemimizde yürürlükte bulunan Trafik Sigorta poliçeleri ve yine TÜİK tarafından 2017 Eylül ayındaki TÜİK araç adedine göre hazırlanan sigortasızlık verilerine göre, sigortasızlık oranı en yüksek iller % 22,40 oranı ile Şırnak, % 18,94 ile Afyon ve % 18,29 ile Yozgat olarak dikkat çekmektedir. Sigortalılığın en yüksek olduğu iller ise % 94,80 oranı ile Tunceli, % 94,74 ile İstanbul ve % 93,67 ile Bingöl olmuştur.

Araç grubu bazında sigortasızlık oranları incelendiğinde ise en düşük sigortasızlık oranı % 9,89 ile Otomobil grubunda gerçekleşirken, en yüksek sigortasızlık % 66,25 ile Motosiklet ve Yük Motosikleti grubunda ortaya çıkmaktadır.

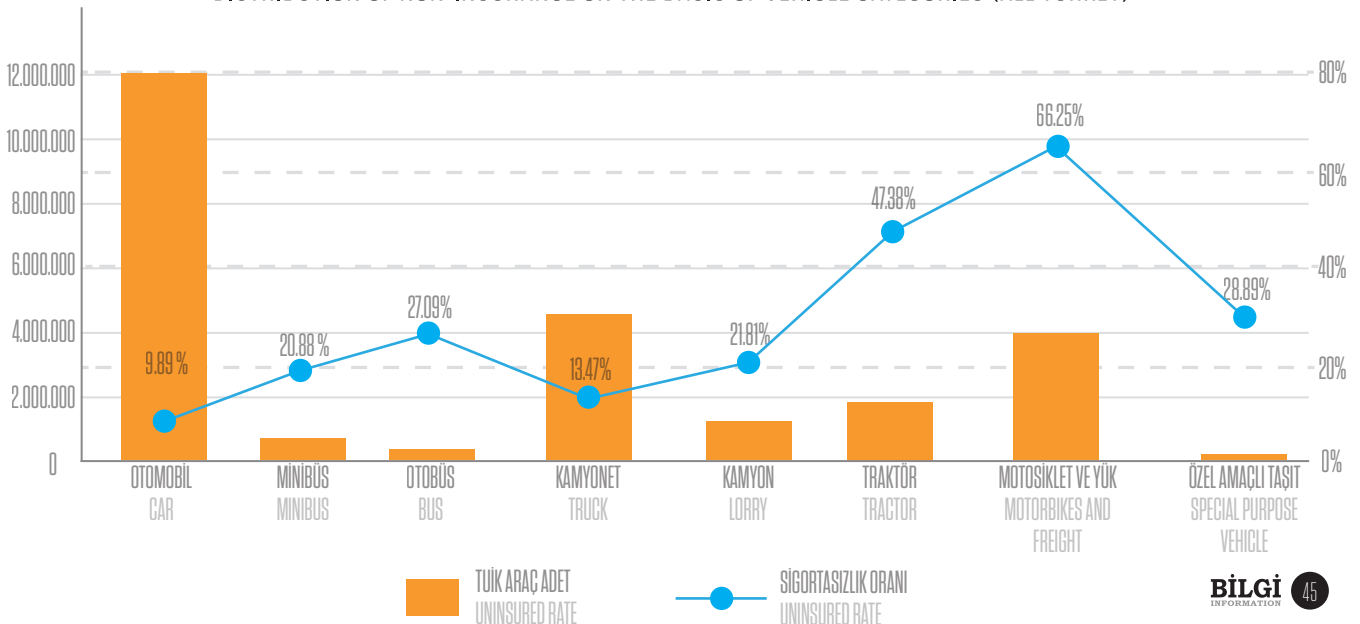
According to the Traffic Insurance Policies registered in our system by September 2017, and also basing on the non-insured vehicle figures of TÜİK (Turkey Statistics Organization) for September 2017, the provinces with highest number of uninsured vehicles are Şırnak with 22,40%, Afyon with 18,97% and Yozgat with a ratio of insured vehicles 18,29%.

The provinces with highest insured vehicle figures are Tunceli with 94,80%, İstanbul with 94,7% and Bingöl with a ratio of insured vehicles as 93,67%. When the non-insurance rates per vehicle groups are examined; it may be seen that the lowest rate of uninsured vehicles is spotted in automobiles group with 9,89% whereas the highest figure of uninsured vehicles can be seen in Motorbikes and Load Transport Bikes group with 66,25%.



ARAÇ TÜRÜ BAZINDA SİGORTASIZLIK ORANI DAĞILIMI (TÜM TÜRKİYE)

DISTRIBUTION OF NON-INSURANCE ON THE BASIS OF VEHICLE CATEGORIES (ALL TURKEY)



KASKO SİGORTASI

MOTOR OWN DAMAGE

01.04.2013 tarihinde yürürlüğe giren yeni Kasko Sigortası Genel Şartları ile birlikte ürünler, şartlar ve teminatlar da değişmiştir. Ana teminatlar çerçevesinde dar kasko ve kasko ürünü yer alırken, genişletilmiş kasko ve tam kasko ek teminatları da yer almaktadır.

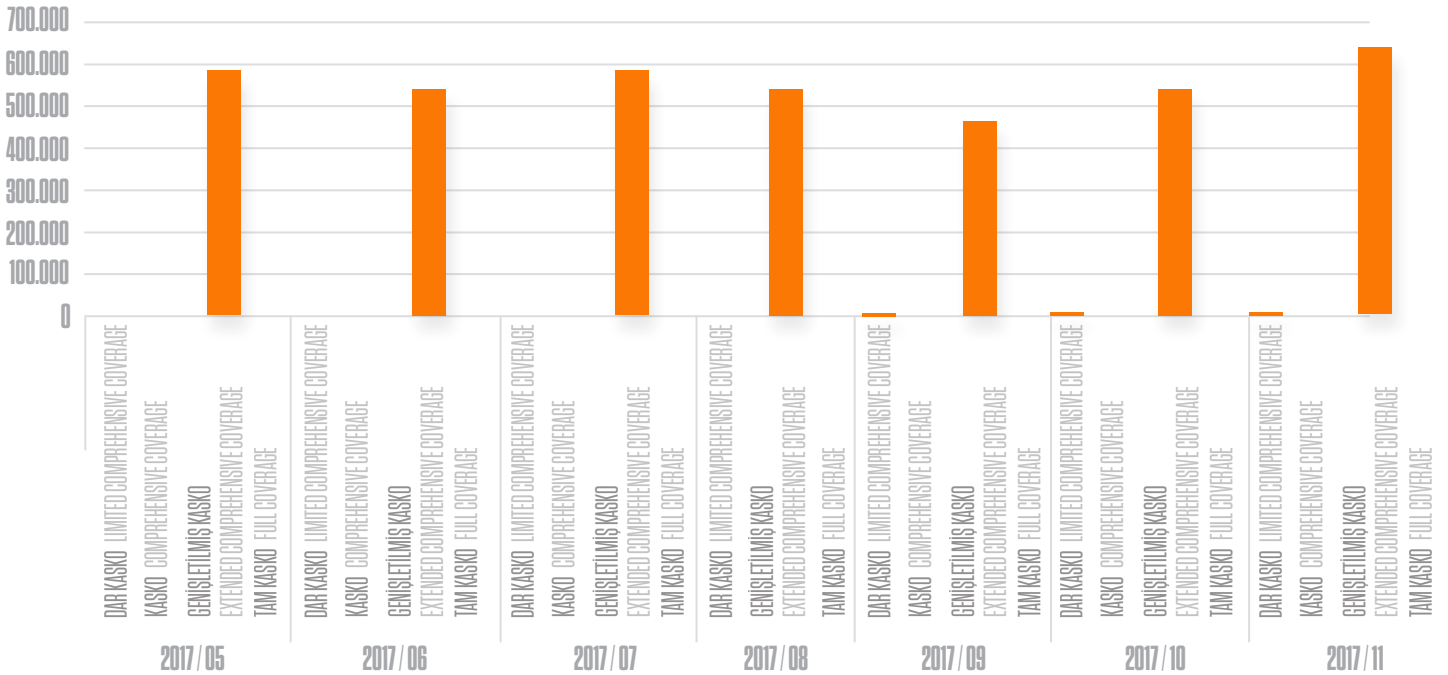
2017 yılının Mayıs ile Kasım ayları arasındaki verileri incelediğimizde, 2016 yılında olduğu gibi, Genişletilmiş Kasko ürününün çoğunluk tarafından tercih edildiğini görüyoruz. Dar Kasko, Kasko ve Tam Kasko alanlarının oldukça az olduğu gözlemlenmektedir.

Together with the new Motor Own Damage Insurance General Conditions entered in force on the date 01.04.2013; the products, conditions and the coverage have changed. Under the frame of the main coverage items, the narrow motor own damage and motor own damage products may be seen to exist whereas the extended motor own damage and full motor own damage coverage titles are also effected.

When we examine the data between the May and November of the year 2017, we may see that, likewise in the year 2016, the extended motor own damage product has been preferred by the majority. The buyers of the narrow motor own damage, motor own damage and full motor own damage products are seen to be quite lesser.

ÜRÜN TİPİ

PRODUCT TYPE



Değişen Kasko Genel Şartlarına göre, poliçede onarımın şirketçe belirlenecek servislerden veya sigortalı tarafından belirlenecek servislerden hangisinde yapılacağı hususu açıkça yer almaktadır. Ayrıca hasarın tazmininde orijinal parça veya eşdeğer parça seçeneklerinden hangisinin kullanılacağı belirtilmektedir. Bu yönde bir belirleme olmazsa sigortalının tercih ettiği tazmin yöntemi, servis ve parça esas alınmaktadır.

Bu kapsamda 2017 yılının Mayıs ve Kasım ayları arasında düzenlenen poliçelerde servis seçim tipi ve parça tercihleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Riziko gerçekleştiğinde onarım yapılacak olması halinde, sigortalı tarafından belirlenen servislerde yapılan onarım, şirket tarafından belirlenen servislerde yapılana göre çok daha fazladır. Ancak belirtilmemiş olan adet çoğunluktadır.

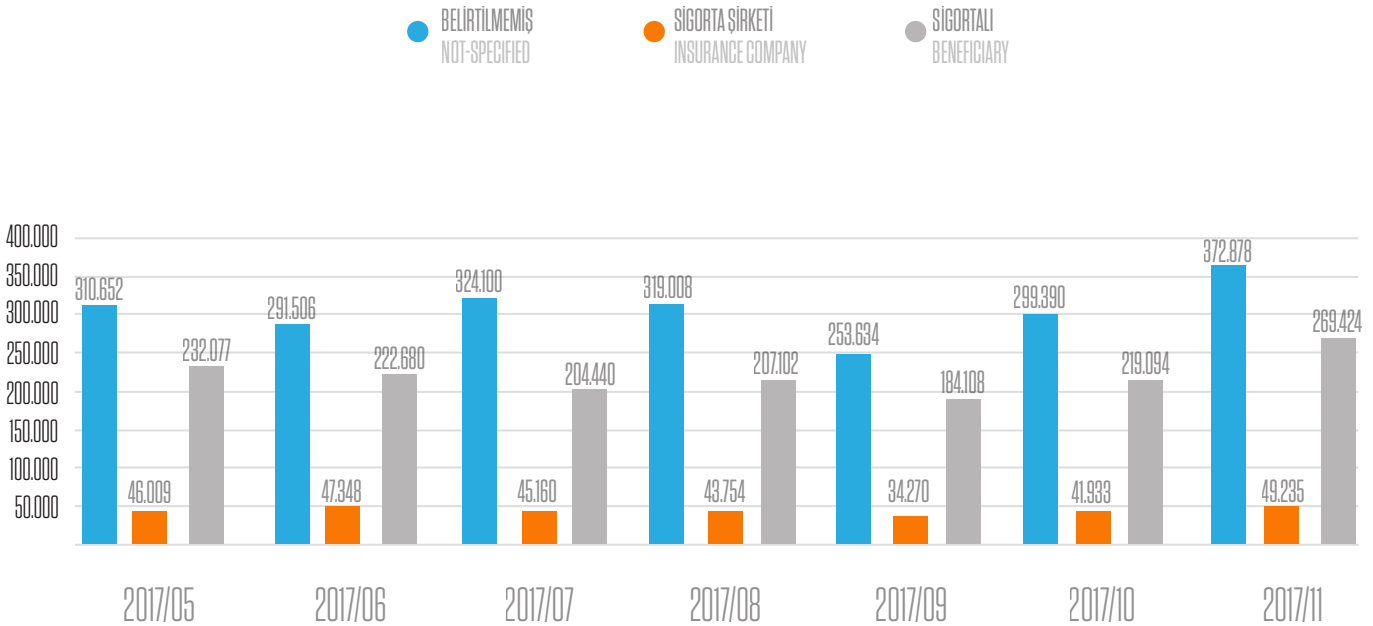
Hasar tazmin edilirken kullanılan orijinal parça veya

According to the amended Motor Own Damage General Conditions; if a repair will be performed, the policy clearly must describe whichever of the workshops designated by the insurance company or by the insured will perform the repair. Moreover, the policy will again state clearly if original parts or equivalent parts will be used for the compensation of the loss. In case the policy is not clear, the compensation method, workshop and part to be preferred under the will of the insured party shall prevail.

Under this coverage, the workshop preference type and part preferences have been stated as follows for the policies issued between the May and November months of year 2017.

The number of the repairs realized in the workshops designated by the insured is much greater than the ones realized in the workshops preferred by the insurance company. However, the number of the repairs without any workshop selection explanation still constitute the majority.

SERVIS SEÇİM TİPİ REPAIR SERVICE SELECTION TYPE



eşdeğer parça seçeneklerinden hangisinin ne kadar kullanıldığına dair verilere baktığımızda, orjinal olan parça miktarı diğerlerine göre daha fazla olduğunu görürüz.

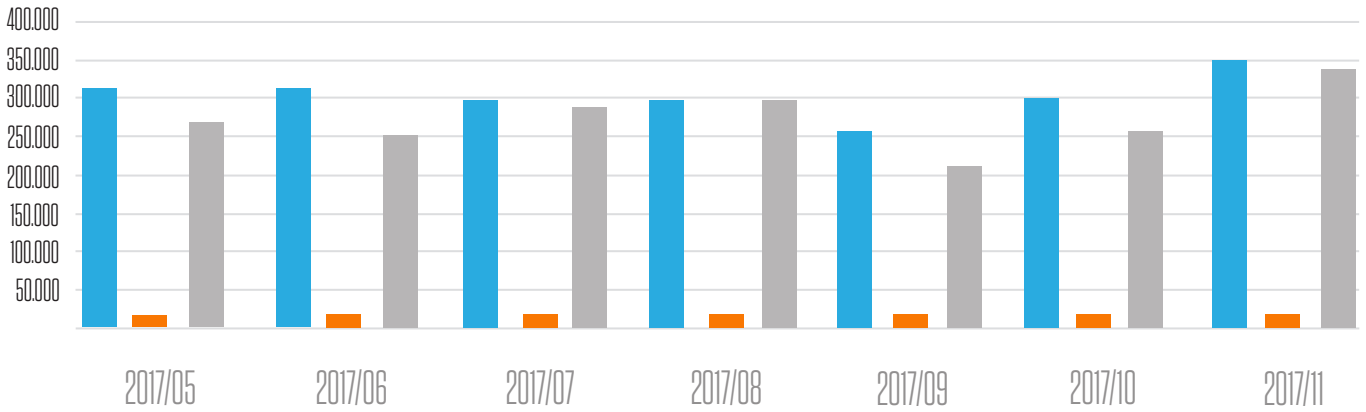
When we look at the data of original part use and equivalent part use during the compensation of the loss, it may be seen that the number of original parts used is greater than the number of equivalent parts used.

YEDEK PARÇA KULLANIM TİPİ SPARE PART PREFERENCE

● ORJİNAL PARÇA
ORIGINAL SPARE PART

● EŞDEĞER PARÇA
EQUIVALENT SPARE PART

● BELİRTİLMEMİŞ
NOT-SPECIFIED



KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ

ACCIDENT REPORT (KTT) STATISTICS

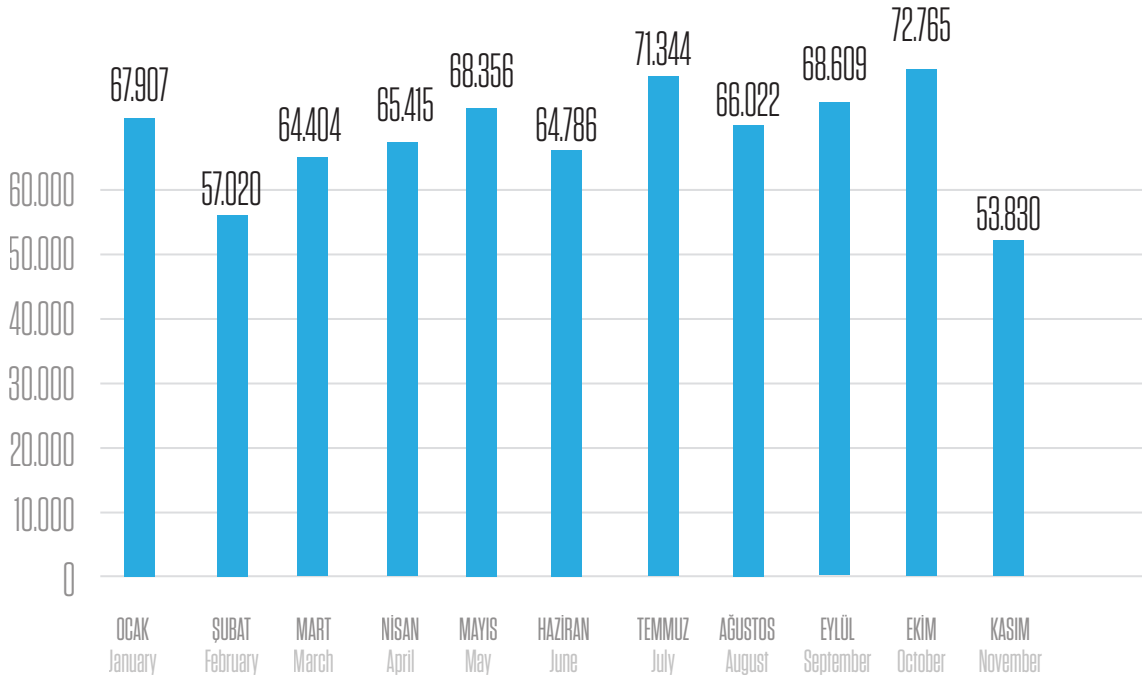
SBM'ye iletilen kaza tespit tutanaklarında elde ettiğimiz istatistiklere göre, 2017 yılında en çok 31-35 yaş aralığındaki kişiler maddi hasarlı kazalara karışmaktadır. 2017 yılında gerçekleşen 720.631 kazanın 255.503 adedi İstanbul'da gerçekleşerek en çok kazanın gerçekleştiği il, önceki yıllarda olduğu gibi yine İstanbul oldu.

Ay bazında sadece maddi hasarlı 72.765 kaza ile Ekim ayı 2017 yılında en çok kaza meydana gelen ay olmuştur.

According to the statistics from the accident reports received by SBM, mostly the 31-35 age interval has involved in the accidents with material damage through the year 2017. A total of 720.631 accidents have been faced in 2017 and 255.503 of such total figure has been experienced in İstanbul. Thus, İstanbul happened to be the province with highest figure of accidents likewise in the previous years.

The month October has included the highest number of accidents with material damage in 2017 with 72.865 accidents.

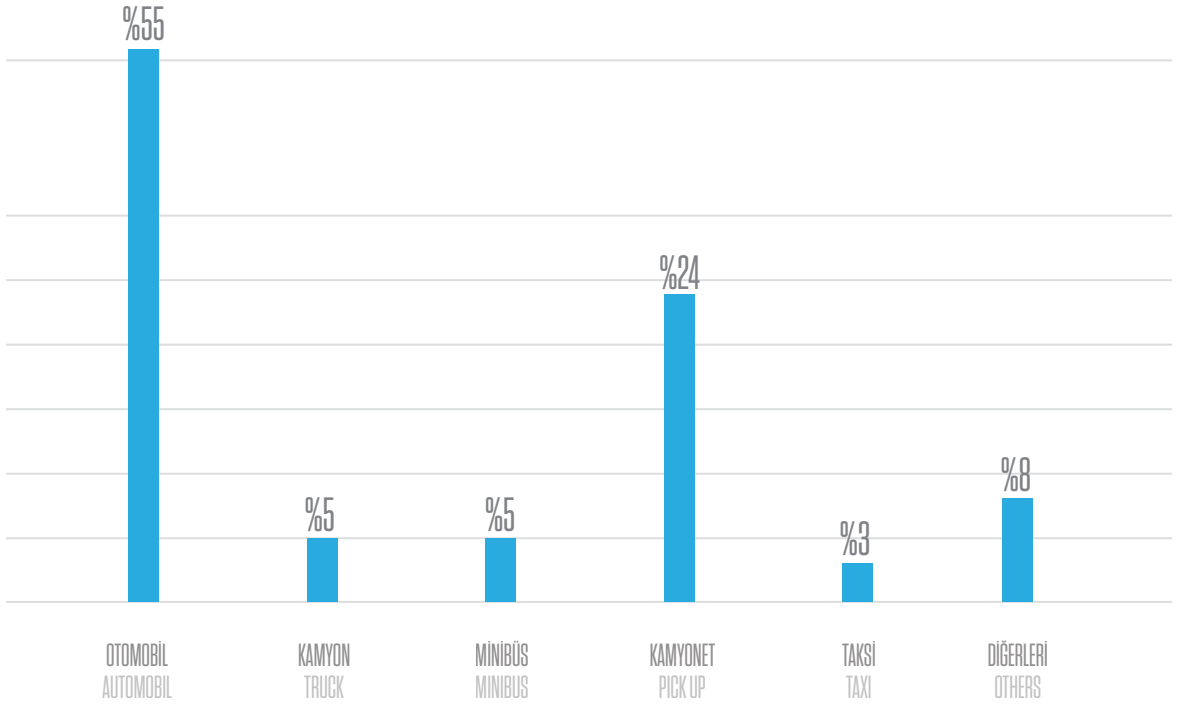
2017



Araç grubu bazında en çok kaza otomobil ile (%55) ilk sırada gelmektedir.

Per vehicle groups, automobiles are in the first place with 55%.

2017



2017 yılında meydana gelen sadece maddi hasarlı kazaların %2'si SBM sistem tarafından geliştirilen Mobil Kaza Tutanağı uygulaması üzerinden girilmiştir. 2017 ilk yarısında bu oran %1 olmakla beraber sigorta şirketlerin de katkıları ile bu oranın yükseltilmesi hedeflenmektedir.

Only 2% of the accidents with material damage happened in 2017 has been entered with Accident Report application developed by SBM. This rate is 1% for the first half of the year 2017 however it is aimed to rise the figure together with the contributions of the insurance companies.

2017 yılında SBM sistemine girilen kaza tespit tutanaklarının %49'unda kaza resmi yüklenerek 2016 yılına göre %14 oranında bir artış meydana gelmiştir. Kaza tespit tutanaklarının daha net değerlendirilebilmesi adına bu oranın %100'e yakın olması beklenmektedir.

The accident photos are uploaded in 49% of the accident reports entered in the SBM system in 2017 whereas an increase of 14% has been seen when compared to the numbers of the accident reports with photo in the year 2016. To assess the accident reports more clearly, this rate requires, and expected to be, 100%.



AĞIR HASAR ARAÇ ADETLERİ

HEAVILY DAMAGED VEHICLE NUMBERS



2016 yılında toplam
42.816 adet araç
ağır hasar almıştır.

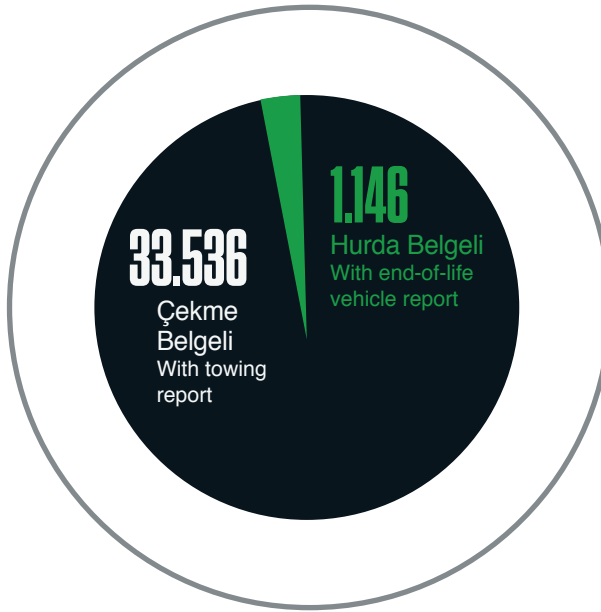
A total of 42.186
vehicles have faced
heavy damage in the
year 2016.



2017 Ocak ayından
günümüze kadar
34.682 araç ağır
hasar almıştır.

From January 2017
up to this date; a
number of 34.682
vehicles have been
heavily damaged.

Ağır hasar türü
bazında araçlar en çok
çekme belgeli hasara
uğramıştır.



The vehicles with
suspended licence (i.e.
suspended from use in
traffic) are understood
to be the mode group
among all the vehicles
facing heavy damage.

İL BAZINDA AĞIR HASARLI ARAÇ ADEDİ

NUMBER OF VEHICLES WITH HEAVY DAMAGE

2017 yılında araçlar en çok
İstanbul'da ağır hasara
uğramıştır. İstanbul'dan sonra en
çok ağır hasar, sırasıyla Ankara,
İzmir, Bursa illerinde oluşmuştur.

The heavy damage has
occurred mostly in Istanbul
in the year 2017; whereas,
Istanbul has been followed by,
in order, Ankara, İzmir, Bursa
and Antalya.



MADEN ÇALIŞANLARI ZFKS

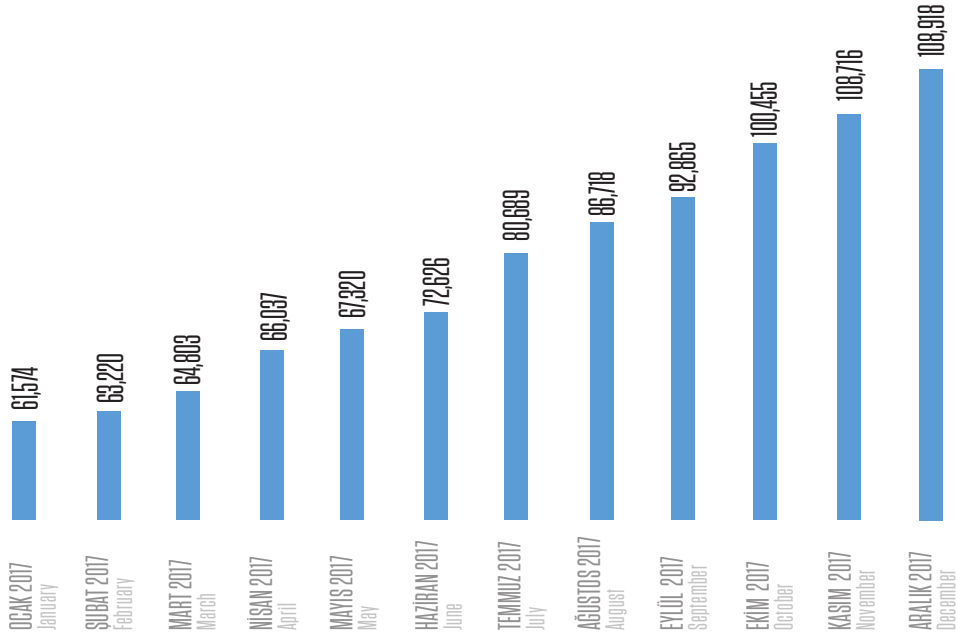
MINE EMPLOYEES OBLIGATORY INDIVIDUAL ACCIDENT INSURANCE (MÇZFKS)

Haziran 2015'ten günümüze kadar MÇZFKS kapsamında **596 adet** poliçe ile **108.881** maden çalışanı sigortalanmış olup toplamda **75 milyon TL** prim üretimi sağlanmıştır.

From the June 2015 up to this date, a total of **108.881** mine workers have been insured with **596** policies under the coverage of MÇZFKS (Mine Workers Obligatory Individual Accident Insurance). A total **75 million TL** premium has been produced. The mine workers obligatory individual accident insurance increase graphic over months is given below.

MADEN ÇZFKS SİGORTALI SAYISI KÜMÜLATİF ARTIŞI

CUMULATIVE INCREASE IN MPAIMW POLICYHOLDERS



SAĞLIK SİGORTALARI

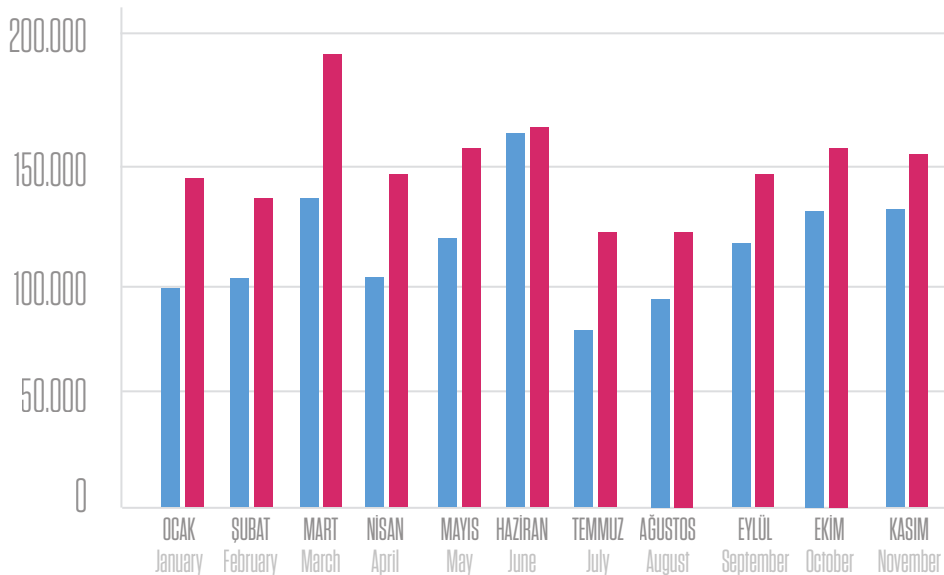
HEALTH INSURANCES

Özel Sağlık Sigortaları kapsamında, Sağlık ve Seyahat-Sağlık branşlarında 2016 yılı Mayıs-Kasım ayları arasında yaklaşık 860.937 adet poliçe düzenlenirken, bu poliçelerin %98'i Ferdi olarak üretilmiştir. 2017 yılının Mayıs-Kasım döneminde ise yaklaşık 1.066.372 adet poliçe düzenlenirken, bu poliçelerin %99'u Ferdi olarak üretilmiştir.

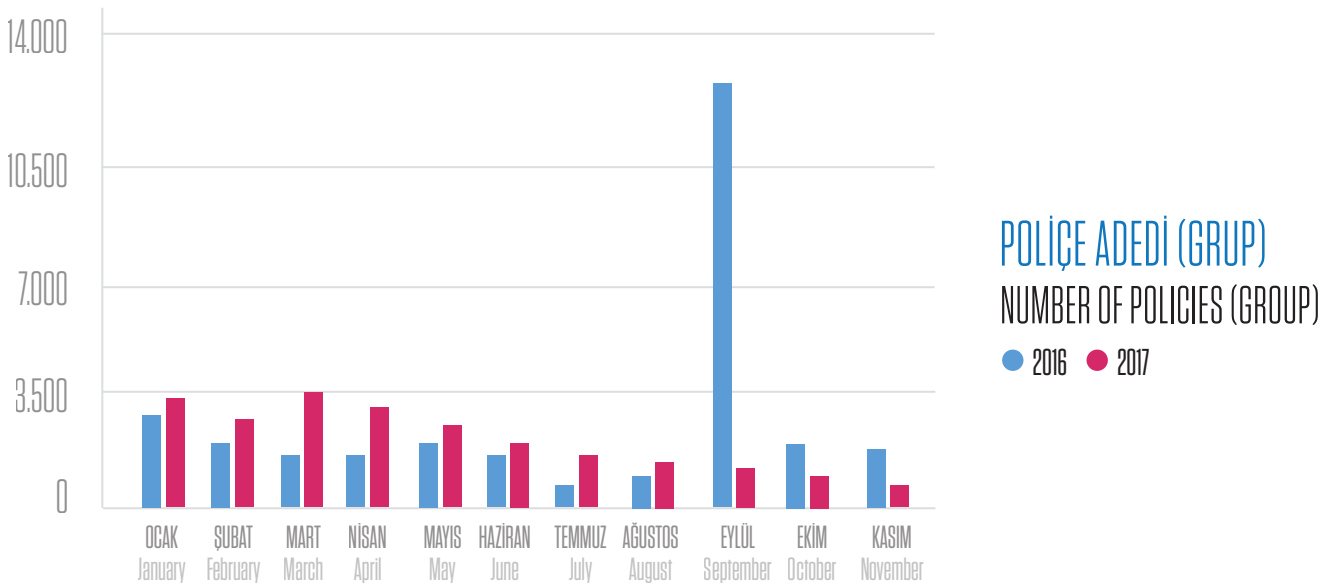
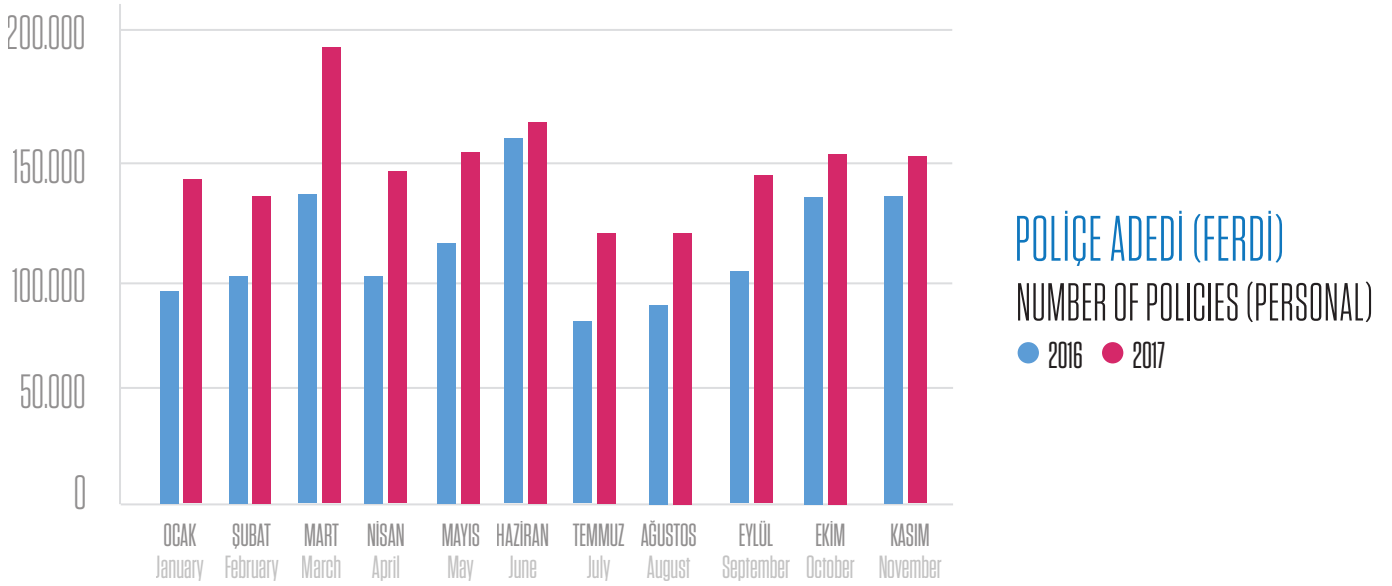
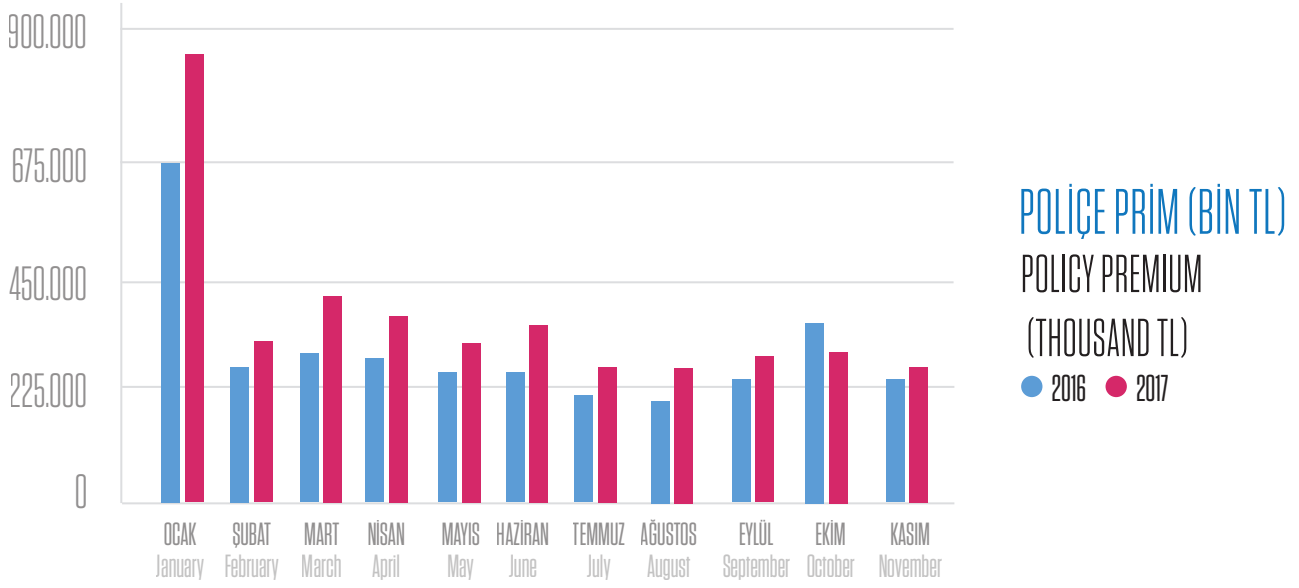
Her iki yılın Mayıs-Kasım dönemleri kıyaslandığında Ferdi poliçelerde %26 oranında bir artış, Grup poliçelerde ise %70 oranında azalış yaşanmıştır. Sağlık poliçe üretiminde 2016 yılının Mayıs-Kasım dönemine oranla bu yılın aynı döneminde Sağlık poliçe üretiminde %24'lük bir artış söz konusudur.

A total of, approximately, 960.937 policies have been written under Private Health Insurances group in the period of 2016 May-November period whereas 98% of these policies have been produced as personal policies. In turn, in the period of 2017 May-November, a total of approximately 1.066.372 policies have been written and 99% of the same were personal policies.

When the May-November periods of both years are compared, a 26% increase in personal policies may be spotted against a 70% decrease in group policies. A 24% increase is the case when compared the production of health policies in May-November period of the year 2016 against the same period of this year.



POLİÇE ADEDİ
NUMBER OF POLICIES
● 2016 ● 2017



HAYAT SİGORTALARI

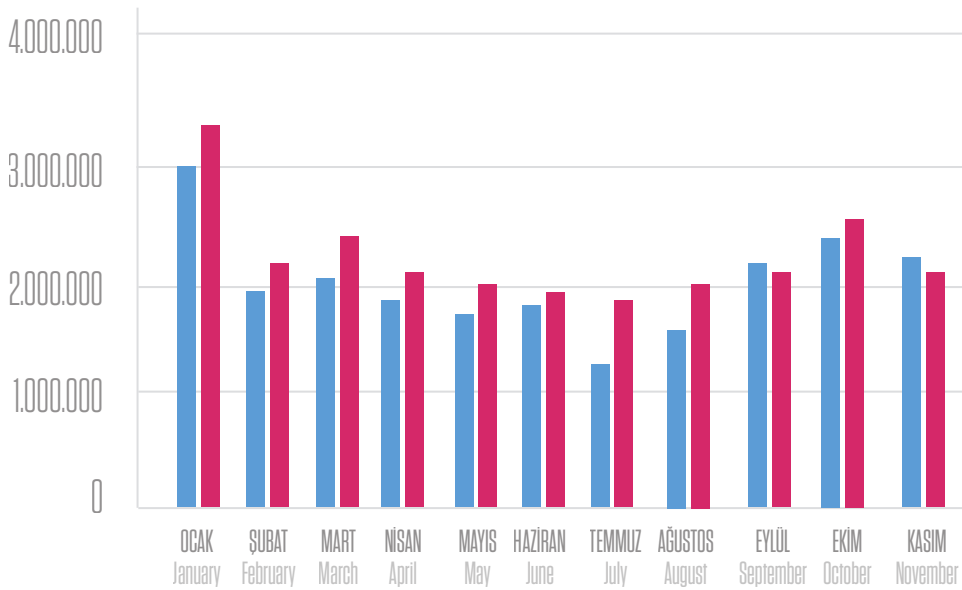
LIFE INSURANCES

Hayat Sigortaları kapsamında, 2017 yılı Mayıs-Kasım ayları arasında **14.749.248** adet Hayat poliçesi üretilmiştir. 2016 yılı Ağustos-Kasım ayları arasında ise **13.843.133** adet Hayat poliçesi üretilmiştir.

2016- 2017 yıllarının Ağustos-Kasım ayları kıyaslandığında Hayat poliçelerinde son dönemde %6,54 oranında artış yaşandığı görülmektedir. 2016-2017 yılları Mayıs-Kasım ayları arasında üretilen poliçe/sertifika üretim adedi aşağıdaki grafikte gösterilmiştir

Between the 2017 May and 2017 November period, a total of 14.749.248 Life policies have been written. Between the 2016 August and 2016 November period, a total of 13.843.133 Life policies have been produced.

When compared the August to November periods of years 2016 and 2017, an increase of 6,54% is understood to exist in the latter. The number of policies/certificates written in the 2016 and 2017 years' May to November periods have been shown in the following graphic.



POLİÇE/SERTİFİKA ADEDİ

NUMBER OF POLICIES/CERTIFICATES

GENERATED

● 2016 ● 2017



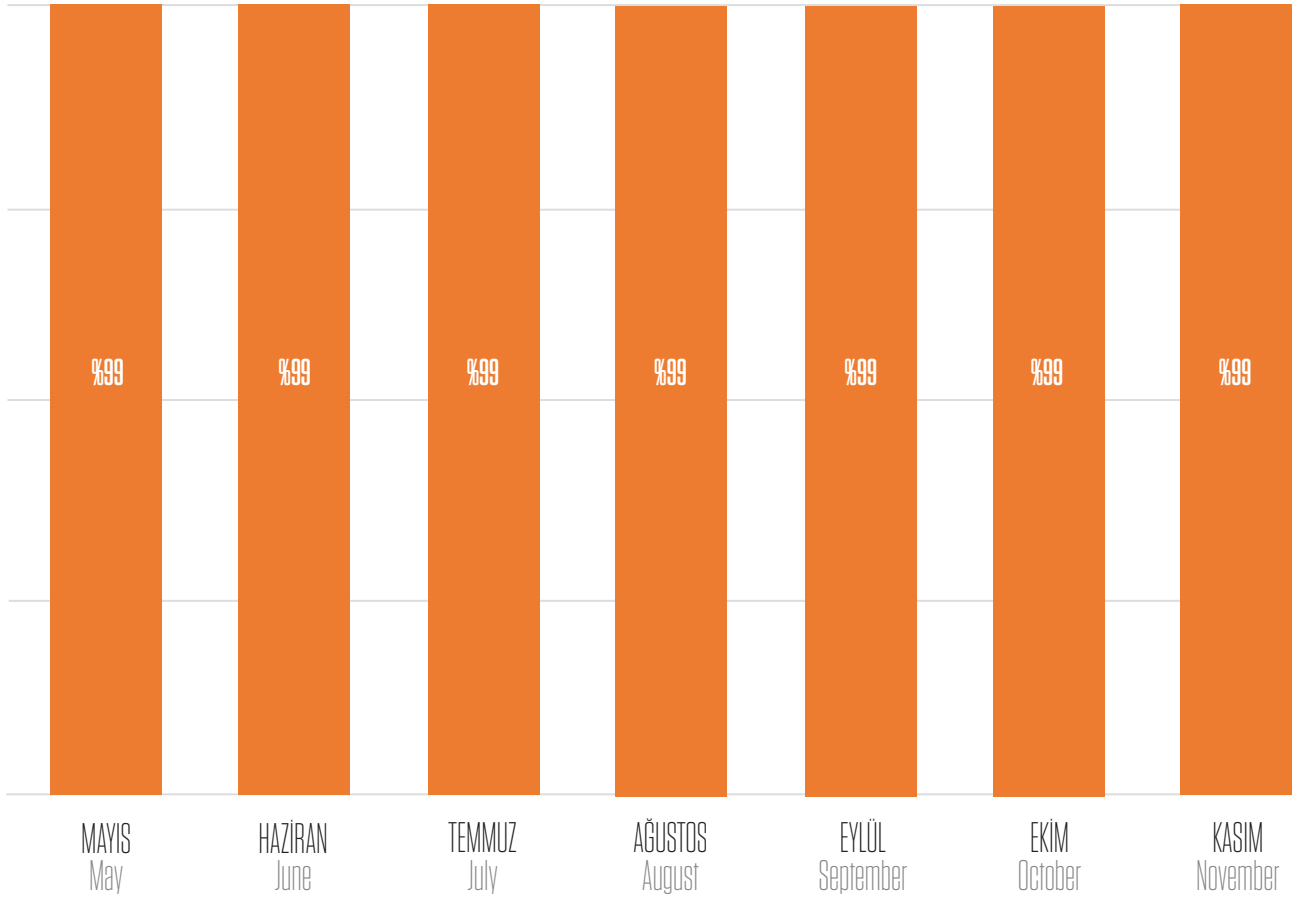
SİSTEM SÜREKLİLİK RAPORU

SYSTEM CONTINUITY REPORT

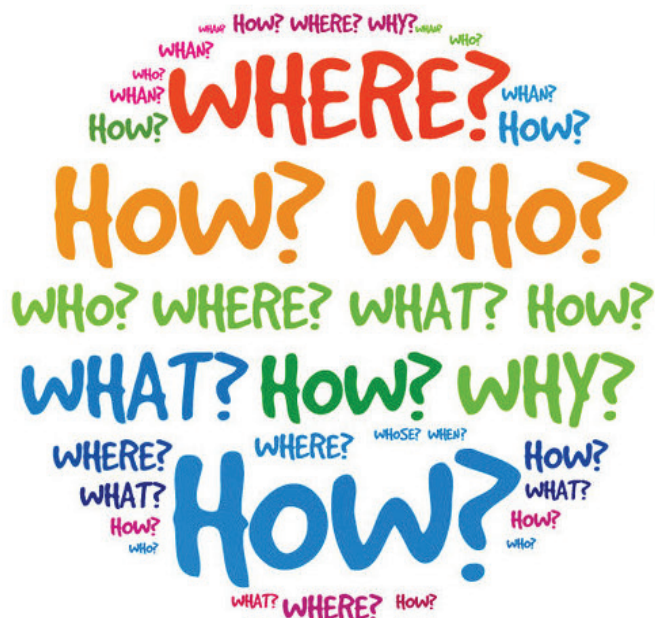
2012 Eylül ayından beri devam eden planlı sistem güncellemeleri (deployment) sonucunda kesintisiz hizmet sloganı ile çıktığımız yolda başarıyla ilerlemekteyiz. 2017 Mayıs-Kasım ayları arasına ait planlı kesintiler hariç ve tüm kesintiler şeklindeki süreklilik raporları aşağıdaki gibidir.

As a result of continuous and planned system updates (deployment) since 2012 September, we are successfully proceeding in our route characterized with the service slogan "uninterrupted availability". Save the planned and communicated interruptions for the months May-November 2017, you may examine our availability reports as follows.

2017

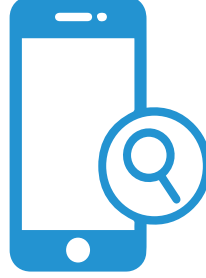


PLANLI KESİNTİLER HARİÇ
EXCLUDING PLANNED DEDUCTIONS



Mobil Kaza Tutanağı Uygulaması üzerinden sigorta şirketi detay bilgilerine erişebileceğinizi biliyor musunuz?

Tutanak oluşturulduktan sonra KTT numarasının verildiği ekranda sigorta şirketleri butonundan veya yardım ekranları bölümünde bulunan sigorta şirketleri butonundan iletişim bilgilerine ulaşabilirsiniz.



Did you know you could access insurance company details on the Mobile Accident report application?

Once you create the accident report, you can access contact information using the insurance companies button on the screen where the KKT number is provided or using the insurance companies button in the help screens section.

Facebook hesabınızla Sigortam360'a kolayca giriş yapabileceğinizi biliyor musunuz?

Artık Facebook hesabınız ile www.sigortam360.com web sitemize giriş yapabilir ve üye olmadan da sorgulama yapabilirsiniz.

**sigortam
360**

Did you know you can easily login to Sigortam360 with your Facebook account?

You can now login to www.sigortam360.com with your Facebook account and inquire without registering.

Trafik kazasında karşı tarafın sigorta şirketini öğrenebileceğinizi biliyor musunuz?

www.sbm.org.tr adresinden sorgulamalar/kaza tarihindeki poliçe bilgilerini sorgulama adımından kaza tarihindeki ilgili sigorta şirketi bilgilerinize ulaşabilirsiniz.



Did you know that the other party could learn the insurance company of the other party in an accident?

You can access the related insurance company information on your accident data from "inquiry of policy information as of accident date" under "queries" on www.sbm.org.tr.



BİZİ SOSYAL MEDYADA TAKİP EDEBİLİRSİNİZ
FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA



Linkedin.com
/company/sigorta-bilgi-merkezi



Facebook.com
sigortabilgivegozetimmerkezi



Twitter.com
/sbm_kurumsal



Youtube.com
/user/sigortabilgimerkezi



Instagram.com
/sbm_kurumsal

Sadece

5

Dakikada

Kaza Tespit Tutanağı

Doldurmak Mmkkn

Kağıt, Kalem, Fotokopi Derdi Yok!

Resmi **Mobil Kaza Tutanağı**
uygulaması ile kaza sonrası
tutanağı kolayca ve
hızlı doldurun,
yolunuza devam edin.

