

## **Remed Assistance olarak hep daha fazlasını yapmak için hazırız**

İnsanların hayatlarının her alanında oluşan krizleri çözmek ve acil durumlara karşı hazırlıklı olmak asistans şirketinin en önemli görevlerinden. Sigortacılığın merkezine oturan asistans hizmetleri, pandeminin de etkisiyle büyük değişimler yaşıyor. REMED Assistance CEO'su Güven Aykaç, sektördeki değişimleri ve bu dönemde attıkları başarılı adımları paylaştı.

REMED Assistance'ın pandemiyle yaşanan krize rağmen, dünyada yeni pazarlara açılma çalışmalarının genişleyen kadrolarla devam ettiğini belirten Aykaç, "Dünya çapındaki iş ortaklıklarımız, yerel ve global ölçekte dahil olduğumuz networkler ve mutlu REMED müşterilerinin referanslarıyla verimli pazarların kapıları ardına kadar açılıyor. Bir Türk markası olarak bayrağımızı dünyada dalgalandırmak gerçekten gurur verici. 25 yılı aşkın süredir yaptığımız gibi, 2020 yılında da 100'den fazla ülkede geniş hizmet yelpazemizle kaliteden ödün vermeden çalışmalarımıza devam ettik. Bazı asistans branşlarında penetrasyonumuz göz önüne alındığında birçok ülkede sektör lideriyiz. Bir destek sağlayıcı olarak, bu kriz döneminde en iyi yaptığımız şeyi yapmaktan gurur duyuyoruz" dedi.

### **"Yaptığımız iş asistans hizmeti vermenin çok ötesinde"**

Türkiye pazarına bakıldığında, REMED Assistance'ın sektörde en hızlı büyüyen asistans şirketi olduğunu vurgulayan Aykaç, bir yıldan daha kısa sürede, sigorta sektöründeki 14 şirkette iş birliği gerçekleştirdiklerinin de altını çizdi. "Pandemiye rağmen kazandığımız bu ivmeyi, ortak projelerle çalıştığımız kurumlarla bir kar merkezi olma vizyonumuzu ortaya koyarak, iş ortaklarımızın ihtiyaçlarını merkeze almamıza borçluyuz" diyen Aykaç; "REMED olarak, yaptığımız işin sadece asistans ve hasar hizmeti vermekten çok daha fazlası olduğunun da bilincindeyiz. Bir poliçenin satış öncesinden başlayıp yenilenmesine, sürecin her adımında, sigorta başta olmak üzere birçok farklı sektörden iş ortaklarımıza katma değerli hizmetler sunuyoruz.

Birçok kurumun pandemiyle beraber ajandasına aldığı uzaktan çalışmayı destekleyen santral teknolojilerini biz pandemiden bir yıl önce devreye aldık. Ana sistemimiz ASTERA, dünyanın en önemli yazılımlarından birinin üzerine kuruldu. ASTERA sayesinde pandemi şartlarına rağmen, hizmet verdiğimiz iş ortaklarımızla entegrasyon, süreç takibi ve raporlama alanlarındaki mevcut akışlarımızı hiçbir sektöre uğratmadan sürdürürken, yeni projelerimizin de çevik bir şekilde hayata geçirilmesini sağladık.

Sunduğumuz hizmetlerin kalitesi, kurduğumuz güçlü iş birliklerinin yanı sıra, hizmeti sağlayan çalışanlarımızın yetkinliğiyle de doğru orantılı, REMED olarak işe alım süreçlerimizde, alanında uzman ekipleri seçmenin yanı sıra, onların sürdürülebilir gelişimleri ve mutlulukları için yatırım yapmaya devam ediyoruz. Başta sigortacılık olmak üzere, farklı sektörlerdeki uzmanlıklarını beslemek için periyodik olarak düzenlenen eğitimlerle, "çalışanlarımızın çitasını hep daha yukarıya taşımayı hedefliyoruz. Pandemi sürecinde de sınıf içi eğitimlerimizi, online platformlarda aralıksız olarak sürdürüyoruz" şeklinde konuştu.

REMED'in birçok ülkeden Türkiye'ye döviz kazandıran, ülkemizin önemli ihracatçılarından biri olduğunu söyleyen Aykaç, REMED ailesi olarak dünyanın her köşesinde yeni fırsatların olduğunu bilerek çalışmaya devam ettiklerini de sözlerine ekledi.

### **"2021'de sektörü fabrika ayarlarına döndürmek birincil önceliğimiz"**

Geçtiğimiz birkaç yılda asistans sektöründe meydana gelen gelişmeler hakkında yorum yapan Aykaç, sektördeki çalışmaların hizmet kalitesinde hedeflenen seviyeye ulaşamadığını belirtti. "2021 itibarıyla REMED olarak, sektörü fabrika ayarlarına döndürmek birincil önceliğimiz" vurgusunu yapan Aykaç, açıklamalarının devamında şunları aktardı:

“Sektörde yaşanan ilk değişim, hizmet sağlayıcı ağının daha önceden fazlasıyla hissettikleri ‘aile’ ortamından uzaklaşmaları oldu. Her sözleşme yenileme döneminde hizmet sağlayıcılar daha uygun fiyata daha kapsamlı hizmet vermeleri için zorlandı ve yüksek hizmet standartlarından sapmak durumunda kaldılar. Halbuki hizmet sağlayıcılar aracılığıyla poliçe sahibine ulaştıran asistans hizmetinin başarısı; ilgili hizmeti sağlayacak olan çekici, doktor, tesisatçı, kiralık araç kurumlarının mutluluğuna bağlı. Onlar mutlu değilse, müşterilerinizi de mutlu etmelerini bekleyemezsiniz. REMED olarak, yol ve konut yardım sistemleri alanında, önceliğimizi hizmet sağlayıcılarının mutluluğuna verdik ve yarattığımız fark ilk seneden itibaren hissedilmeye başlandı. 2021’de hizmet sağlayıcılar özelindeki eğitim ve ziyaretlerimizi daha da yoğunlaştıracamız. Özellikle sigortalıya yaklaşım ve süreç takibi konusundaki eğitimlerimiz tüm Anadolu’ya yayılacak.

REMED olarak, alanında uzman ekiplerimizle, uluslararası seyahat asistansındaki tecrübe ve bilgi birikimimizi de yol yardım, konut yardım ve ikame araç sistemlerine aktardık. Yüksek hacimdeki çağrılar karşılama hızı ve problem çözme konularındaki cıtaýı üst seviyelere taşıyarak sektörün operasyon kalitesine yeni bir standart kazandırdık. Açık ve zamanında iletişim felsefesiyle, sigortalının bir bölümden diğerine aktarılmasının önüne geçerek, tek istasyonda en fazla sayıda sorunun çözülmesi için sigorta şirketlerimizle çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Yeni yılda, ürün geliştirmeden, hasar kontrolüne, satış ve pazarlama desteğinden yeni pazarlara kol kola girmeye kadar her konuda iş ortaklarımızla projeler geliştirip hayata geçirmeye devam edeceğiz. Bunu yaparken yönetiminde olduğumuz dünyanın en geniş asistans ağı olan IAG’nin (International Assistance Group) dünya tecrübesinden ve en iyi uygulamalarından yararlanacağız.

REMED’in, ikinci 25 yıllık döneminde, B2B çalışmalarının yanında B2B2C ve B2C pazarlara yönelik projelerini devreye almayı planlıyoruz. Dijital pazarlamanın bize sağladığı olanaklarla uluslararası pazarlardaki bilinirliğimizi de arttırmaya devam edeceğiz. Yüz yüze görüşmelerin zorlaştığı bu dönemde dijital olanakların kullanarak yayılımızı arttırmayı hedefliyoruz. Sektörün en deneyimli kadrolarıyla hep daha fazlasını yapmak için hazırız.”