

Türkiye Ekonomi Bankası

TEB; Bütünleşik Çağrı Merkezi ve İletişim Altyapısı ile gelen hiçbir çağrıyı artık kaçırmıyor ve tüm çağrıları ölçümleyebiliyor. Böylece kusursuz müşteri memnuniyeti kazanmayı amaçlayan TEB, gelişen teknoloji ile tüm kanallardan müşterilerine ulaşma imkanı sunuyor.

Sistaş'ın sunduğu Bütünleşik Çağrı Merkezi ve İletişim Altyapısı öncesinde Türkiye Ekonomi Bankası'na ulaşmak isteyen müşteriler, çağrı merkezi ya da şube ile iletişim sağlamaya çalışıyorlardı. Şubelerde kısıtlı personel sayısının olması da gelen telefonların açılmaması ve dolayısıyla da çağrılarının kaçmasıyla sonuçlanıyordu.

Cevapsız kalan çağrılarının dışında şubelerde gelen çağrıları karşılayan çalışanların, 'bakiye öğrenme' gibi jenerik sorulara cevap vermekle meşgul olmaları da ayrı bir zaman kaybına neden oluyordu.

Tüm bu süreçler düşünülerek tam kapsamlı olarak düzenlenen Çağrı Merkezi Çözümleri, bankaya gelen çağrılarının değerini bilerek ve hiçbir çağrıyı kaçırmadan tüm müşterilerin beklentilerinin karşılanabilmesi için tasarlandı.

Yeni sistemle birlikte gelen çağrılar, banka açısından şubelere göre daha az maliyetli olarak kabul edilen çağrı merkezlerine aktarılıyor. Böylece tasarruf sağlanırken aynı zamanda da çalışanlar arası verimlilik artırılıyor.



Neden?

- Banka müşterileri kısa sürede ihtiyaç duydukları cevapları almak isterler.
- Müşteri, bankadan almak istediği bilgiyi, hangi departmanla ilgili olduğunu bilmesine gerek olmadan tek bir numaradan almak isterler.
- Gelişen teknoloji ve sosyal medya kullanımı ile müşteriler arama yapmadan da bankalara erişim kolaylığı ararlar.
- Çağrı Merkezi ile görüşme öncesinde telefonda beklenen süreler zaman kaybına neden olur.
- Tüm çağrılarının kaydedilerek ölçümlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yardımcı olur.

Zorluklar

- Tek bir yerden tüm çağrı merkezi sürecinin yönetilebilir olması.
- Müşterinin iletişime geçmek istediği departmana özel bilgi sahibi çalışanların direkt olarak yönlendirilmesi.
- Tek bir çağrının dahi kaçırılmaması gerekliliği.

Nasıl?



Telefon



Sosyal
Medya



Mobil
Uygulama



Web Sitesi /
Video Chat
Uygulaması



Self
Service



Back
Office



Inbound
Outbound



Workforce

Sistaş Müşteri Deneyimi Platformu

Artık Şube Çağrılarını da IVR ile Cevaplanıyor

TEB Bankası için geliştirilen Çağrı Merkezi Çözümleri ile artık şubelere gelen çağrılar da IVR özelliği ile cevaplanıyor. Geliştirilen ve dinamik olarak düzenlenen IVR özelliği, müşterilerle ilk olarak muhattap olan sistem konumuna gelerek, müşterinin beklediği bilgiyi öğreniyor ve bu bilgi doğrultusunda ilgili bölüme yönlendirme yapıyor. Örneğin; tarım kredileriyle ilgili bilgi almak isteyen bir müşteri, herhangi bir çağrı merkezi çalışanı yerine tarım kredileriyle ilgili detaylı bilgi sahibi bir çalışana yönlendirilebiliyor. Böylece çağrı merkezi yönlendirmeleri kısa sürede gerçekleştirilerek, her müşteri hem de çalışan açısından oluşabilecek zaman kaybı en aza indirgeniyor.

Sanal Bekleme ile Telefonda Bekleme Süreci Ortadan Kaldırıldı

Müşteri temsilcisi ile görüşmek için telefonda sıra beklemeye artık gerek yok. Geliştirilen çağrı merkezi yöntemleriyle müşteri temsilcisine bağlanmak için beklenen sıra kaybedilmeden, banka tarafından kısa sürede

yapılacak geri aramalarla istenildiği gibi müşteri temsilcileriyle iletişim kurmak mümkün.

İnsan Kaynağı En Verimli Şekilde Kullanılıyor

Geliştirilen Çağrı Merkezi Çözümleri, şube çalışanlarından çağrı merkezi çalışanlarına kadar tüm personelin, kendileriyle ilgili olmayan işlerle ilgilenme zorunluluğunu ortadan kaldırıyor.

Ortaya çıkan etkin iş bölümüyle, müşterilerden gelen talepler sonucunda doğrudan işle ilgili personele yönlendirmeler yapılarak şirket içi verimlilik artırılıyor.



Müşteriler İçin Faydaları

- İstenilen bilgiye ulaşmak için hangi iletişim kanalı kullanılırsa kullanılsın, kısa sürede sonuca ulaşılması.
- Sosyal medya ve akıllı telefon uygulamalarından kolayca iletişime geçme fırsatı.
- Telefonda bekleme sürelerinin ortadan kaldırılması



Banka İçin Faydaları

- Hiçbir çağrının cevapsız kalmaması
- Etkin görev dağılımı ile verimliliğin artması
- Tüm çağrıların ölçülebilir ve analiz edilebilir olması
- Müşteri memnuniyetinin oluşturulması
- İletişim maliyetlerin en aza indirilmesi

Sonuç

Bütünleşik Çağrı Merkezi ve İletişim Altyapısı ile tüm kanallardan gelen çağrılar eksiksiz şekilde cevaplanarak kesintisiz hizmet sunuluyor.

Sistaş Hakkında

SİSTAŞ, 1991 yılından bu yana, iletişim ve müşteri deneyimi teknolojileri üzerinde uzmanlaşmış bir sistem entegratörüdür. Bu kapsamda tümleşik iletişim, veri ağları, çağrı merkezi, iş gücü optimizasyonu ve CRM alt yapılarını da kapsayan çözümler sunan SİSTAŞ; bir entegratör olarak sağladığı çözümlerin yanı sıra, müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek için 7/24 özel uygulama geliştirme ve bakım hizmeti de vermektedir.

Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa ve Antalya ofisleri ile Türkiye'nin her yerinde uçtan uca çözümleri anahtar teslimi olarak projelendirecek, gerçekleştirebilecek ve işletebilecek bir yapıya sahip Sistaş; kamu kurumu ve özel sektörde orta ve büyük ölçekli kurumlara doğrudan, küçük ölçekli firmalara ise doğrudan veya bayileri üzerinden çözümler sağlamaktadır.