KoçSistem Hakkında

Türkiye Bilgi Teknolojileri sektörünün lider oyuncularından biri olma özelliğini yıllardır koruyan KoçSistem, 1945'ten bu yana müşterilerinin bilgi teknolojisi çözümlerine ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini güvenilir, kalıcı ve yenilikçi bir işbirliğiyle karşılamak ve en yüksek katma değeri almalarını sağlama hedefiyle çalışmaktadır.

Farklılığını sürekli kılmak için sahip olduğu kurumsal yetkinliklerini ve yaratıcılığını, dünyanın en büyük teknoloji üreticileri ve sağlayıcıları ile kurduğu stratejik ortaklıklarla birleştiren, kalıcı işbirliklerine ve başarılara imza atan KoçSistem, aynı zamanda, Türkiye'nin dört bir yanındaki hizmet merkezleri ile koşulsuz müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektedir.

Sürekli gelişimini ve kurumsal var oluşunu, "Gücümüz, hayal gücünüz" söylemiyle özetleyen KoçSistem, müşteriye özgün teknoloji çözümleri ve dışkaynak hizmetleriyle müşterilerinin sürdürülebilir büyüme hedeflerini "fark yaratma" stratejisiyle gerçekleştirmektedir.

KoçSistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Ünalan Mahallesi, Ayazma Caddesi
Çamlıca İş Merkezi B3 Blok
34700 Üsküdar İstanbul
Telefon : (0216) 556 11 00
Faks : (0216) 556 11 88
Web : www.kocsistem.com.tr
E-posta : info@kocsistem.com.tr

KoçSistem
"Gücümüz, hayal gücünüz"

Başarı Hikayesi

Eurobank Tekfen A.Ş., 5 yıl sonrasının çağrı merkezi sistemini KoçSistem ile kurdu

KoçSistem
"Gücümüz, hayal gücünüz"

2009 yılından bu yana Ticari Bankacılık faaliyetlerinin yanısıra Perakende Bankacılık (İşletme Bankacılığı ve Bireysel Bankacılık) alanındaki faaliyetlerini hızlandıran Eurobank Tekfen, bir bankanın en önemli iletişim kanallarından biri olan Çağrı Merkezi projesini oluştururken KoçSistem'le birlikte çalıştı. Gerçekleştirilen bu başarılı projeyle ilgili yaşanan süreci Eurobank Tekfen Perakende Bankacılık Pazarlama ve İş Geliştirme Bölüm Başkanı Ebru Nalbantoğlu, Bilgi Teknolojileri Proje Ofisi Bölüm Başkanı Oğuz Günaydın, Kanal Yönetimi Birim Yöneticisi Kemal Yavuzçetin ve Kanal Yönetimi Yöneticisi Yusuf Çetin anlattı.

Yeniden yapılanarak Perakende Bankacılık'ı kuran ve bu alanda büyümeyi hedefleyen Eurobank Tekfen A.Ş., KoçSistem tarafından kurulan çağrı merkezi sayesinde müşterisini dinleyen bir banka haline gelmenin yanında geleceğe dönük altyapı hazırlıklarını da tamamlıyor.

Eurobank Tekfen
Bilgi Teknolojileri Proje Ofisi Bölüm Başkanı
Oğuz Can Günaydın

Arka Sıra Soldan Sağa (Eurobank Tekfen): Oğuz Günaydın - Bilgi Teknolojileri Proje Ofisi - Bölüm Başkanı / Sibel Gültekin - Perakende Bankacılık Pazarlama ve İş Geliştirme -Yönetici Yardımcısı / Fazıl Kunt - Sistem Yönetimi ve Operasyon -Yönetici / Kemal Yavuzçetin - Perakende Bankacılık Pazarlama ve İş Geliştirme-Birim Yöneticisi / Hakan Uluğ - Network ve İletişim Yönetimi - Birim Yöneticisi
Orta Sıra Soldan Sağa (Eurobank Tekfen): Gülhiz Ayaz Veli - İş Analizi –Yönetici / Yusuf Çetin - Perakende Bankacılık Pazarlama ve İş Geliştirme – Yönetici / Şebnem Dönbekci - Perakende Bankacılık Hizmetleri – Genel Müdür Yardımcısı / Ebru Nalbantoğlu - Perakende Bankacılık Pazarlama ve İş Geliştirme- Bölüm Başkanı / Sema Öztaş - Sistem Yönetimi ve Operasyon - Birim Yöneticisi / Ersay Yılmaz- Bilgi Teknolojileri Proje Ofisi – Yönetici Yardımcısı
Ön Sıra Soldan Sağa (KoçSistem): Serhan Alkaya - Çağrı Merkezi Çözümleri Birim Yöneticis / Gülcan Ayral - Müşteri İlişkileri Yöneticisi / Hülya Azizoğlu -Teknik Danışman / Tahir Caner Beşok - Teknik Uzman

Eurobank Tekfen, proje öncesinde nasıl bir çalışma sistemine sahipti?
Bankamız, 1989 yılında Tekfen Yatırım ve Finansman Bankası A.Ş. adıyla faaliyetlerine başladı. Kısa sürede kurumsal bankacılık ve yatırım bankacılığı alanlarında sektörün önde gelen bankaları arasında yerini alan Eurobank Tekfen, 2001 yılında büyüme planlarını hayata geçirmek ve birikimlerini ticari bankacılık alanına aktarma için çalışmalarına başladı.

Eurobank Tekfen bugün, 2011 yılı ilk 3 ay sonundaki raporlara göre 83,2 milyar Euro toplam aktif büyüklüğe ve 22.500'ün üzerinde çalışana sahip Eurobank EFG grubunun bir üyesi olarak çalışmalarını sürdürüyor. Eurobank EFG, Avrupa'da Türkiye dışında Yunanistan, Bulgaristan, Sırbistan, Romanya, Polonya, Ukrayna, İngiltere, Lüksemburg ve Kıbrıs'ta faaliyet gösteriyor. Eurobank EFG'nin bağlı olduğu EFG grubu ise toplam 40'ın üzerinde ülkede faaliyet gösteren önemli bir grup. Eurobank EFG'nin Avrupa'nın çeşitli ülkelerinde aktif rol oynadığı Bireysel ve İşletme Bankacılık faaliyetlerini Türkiye'de de hayata geçirmek için beş yıllık uzun vadeli bir plan hazırladık. Bu plan dahilinde ana bankacılık sistemimizi değiştirdik, şubelerimizi perakende bankacılık hizmetleri verecek şekilde yeniden yapılandırdık ve yeni şubeler açmaya başladık. Tüm bunlar; hazırlıklarını sürdürdüğümüz ve birçoğunun lansmanını tamamladığımız yeni ürün ve projelerde de pozitif bir etki yarattı. Beş yıllık planlarımız arasında önemli bir konumda bulunan tek numaradan erişilebilir çağrı merkezi projemizi de 2010 yılı içinde devreye aldık.

Çağrı merkezi projesi öncesinde müşterileriniz sizinle hangi yollardan iletişim kuruyordu?
Önceki dönemde müşterilerimiz bankamız Genel Müdürlük santralini ya da şubelerimizdeki personellerimizi arayarak bizimle iletişim kuruyordu. Tek bir numaradan erişimin olmaması nedeniyle kredi kartı için farklı bir numarayı, hesap bilgileri için farklı bir numarayı, çekleri için farklı bir numarayı, yani farklı işlemler için farklı numaraları arıyorlardı. Tek bir işlem için dört beş farklı kişiyle görüşmelerinin gerektiği durumlar ortaya çıkabiliyordu. Bu da hem müşterilerimiz hem de kendi personelimiz için ek iş yükü anlamına geliyor ve müşteri memnuniyeti oranımızı yükseltmemize engel oluyordu.

Çağrı merkezi kurulum sürecinde ne tür çalışmalar gerçekleştirildi?
Çağrı merkezi öncesinde geçirdiğimiz bir hazırlık dönemimiz var. Bu hazırlık döneminin ardından Haziran 2010'da ilk numaramızı aldık ve merkezi bir noktadan hizmet vermeye başladık. Bu sayede müşterilerimize tek bir numara üzerinden hizmet verebilir hale geldik. Ancak bunun geliştirilmesi gerekiyordu. Vermiş olduğumuz numarayı arayanların hangi müşterilerimiz olduğunu bilmemiz, gelen talep ve şikayetleri ilgili birimlere göre ayırabilmemiz, müşterilerimizi yeni ürün ve kampanyalarımız hakkında bilgilendirebilmemiz ve her şeyden önemlisi tüm bunları raporlayabilmemiz ve ölçebilmemiz gerekliydi. Bunun için de çağrı merkezine özel bir altyapıya sahip olmamız gerekiyordu. Çağrı merkezimizi de yaşadığımız bu yenilenme sürecine uygun bir şekilde kurguladık.

Çağrı merkezinin kurulumu öncesinde elimizde bununla ilgili bilgi birikimi bulunmuyordu. Özellikle BT'de teknik konularda bir birikimimiz bulunmuyordu. KoçSistem'le çalışmamız sırasında hem çağrı merkezi yönetimi anlamında önemli kazanımlar elde ettik, hem de teknik tarafta ihtiyacımız olan makine parkı, network altyapısı ve telefon sistemlerinin sürekli ayakta tutulmasıyla ilgili neler yapılması gerektiğine dair bilgiler edindik.

Şu an çağrı merkeziniz üzerinden ne tür hizmetler veriyorsunuz?
Verdiğimiz hizmetleri eski sistemle karşılaştırmak elde ettiğimiz avantajı aktarmak açısından önemli bir detay. Örneğin daha önce kredi kartları ile debit kartlarla ilgili şifre verme sürecimiz posta yoluyla gerçekleşiyordu. Müşterilerimize verdiğimiz kartlar bir kurye şirketi ile, bu kartlara ait şifreler ise güvenlik sebebiyle bir başka kurye şirketi gidiyordu. Müşterilerimiz bazen kartlarını teslim alsalar bile şifrelerinin teslim edilmesi yerlerinde bulunmamaları gibi nedenlerle mümkün olmayabiliyordu. Bu hem zahmetli hem de zaman yönetimi yönünden sıkıntılı bir süreçti. Çağrı merkezimiz içinde kurduğumuz sesli yanıt sistemi ile tüm bu süreci telefon üzerinden yapılabilir hale geldik. Müşterilerimiz, sesli yanıt sistemi sayesinde sadece kart şifreleri oluşturmakla kalmıyor, onlara sunduğumuz tüm bankacılık işlemlerini tek noktadan gerçekleştirebiliyorlar. Dolayısı ile en önemli ilkemiz olan müşteri memnuniyetini de bu sayede sağlamış olduk.

Projeyle elde ettiğiniz avantajlardan bahsedebilir misiniz?
Elde ettiğimiz avantajları müşterilerimiz ve bankamız için ayrı ayrı değerlendirebiliriz. Müşterilerimiz her şeyden önce farklı hizmetler için farklı numaralar ve kişilerle görüşmeyip tüm işlemlerini, iletmek istedikleri talep ve şikayetleri tek bir numaradan bize iletmeye başladılar. Şu an Türkiye'de şubemizin bulunduğu her şehirden ayrı bir alan kodu kullanmadan 444 8 222 numarasını çevirerek rahatlıkla bize ulaşılabiliyor. Müşterilerimiz için, her konuda bankamızla iletişime geçebilecekleri bir kanal oluşturduk.

Kurum tarafında elde ettiğimiz en önemli fayda ise kuşkusuz müşterisini dinleyebilen bir kurum haline gelmemiz. Daha önce farklı işlemler için farklı personellerimizle görüşen müşterilerimiz bizim için bilgi kaybı anlamına da geliyordu. Artık bu bilgileri derleyip toparlayabiliyoruz. Çağrı merkezimiz, aynı zamanda müşteri talep ve şikayetlerini de bünyesinde barındırdığı için gelen istek ve önerileri raporluyor, bu raporları ilgili kanallara aktarabiliyoruz. Eğer belli bir konuda çok çağrı gelirse ilgili iş kollarına gidip müşterilerimizin bu alanla ilgili şu tür talepleri var, bununla ilgili bir çözüm geliştirelim diyebiliyoruz.

Kurum tarafında elde ettiğimiz bir diğer avantaj ise hizmetlerimizle ilgili süreçlerde zaman tasarrufu sağlamamız. Gelen sorunları tek bir kanalda toplayabildiğimiz için çözüm süremizi ciddi anlamda kısaltmayı başardık. Bu kanal, şubelerimiz üzerindeki iş yükünün hafiflemesine yol açarak daha verimli bir çalışma ortamı elde etmemizi de sağladı.

Çağrı merkezimizin bir diğer özelliği de sadece müşterilerimize değil, banka personelimize de hizmet vermesi. Artık şube personellerimiz, daha önce ilgili birimdeki kişiye ulaşıp bilgi aldığı, soru sorduğu hizmetlerde direkt çağrı merkezinden faydalanabiliyor. Özellikle internet bankacılığıyla ilgili konularda bu sistemin ne kadar önemli bir fayda sağladığını tespit etme şansını elde ettik. Personelimizin genel müdürlükteki konuyla ilgili kişi yerine çağrı merkezimizle görüşmesi, o kişinin iş yükünü hafifletme ve verimini arttırma konusunda büyük katkı sağladı.

Projede KoçSistem'i tercih etme sebepleriniz nelerdi?
Çağrı merkezi, alternatif dağıtım kanalları içinde en fazla önem verdiğimiz bölümlerden biri. KoçSistem, bu tür konularda geçmişte pek çok başarılı projeye imza atmış bir şirket. Yeni yapılanmamız ve büyüme planlarımız doğrultusunda telefon altyapımızda da yenilenmeye gitmiştik. Buradaki tercihimiz olan Avaya ürünleriyle ilgili Türkiye'deki en deneyimli iş ortağı da yine KoçSistem. Geçmişte, KoçSistem'le birlikte çalıştığımız farklı projeler de gerçekleştirmiştik. Tüm bunlar, seçimimizi etkileyen önemli etkenlerdi. Proje sonunda geldiğimiz noktada doğru bir tercih yaptığımızı rahatlıkla söyleyebiliriz.

Hedef

- Yeniden yapılanan Eurobank Tekfen'in alternatif dağıtım kanallarında önemli bir yeri bulunan çağrı merkezini hayata geçirmek
- Sesli yanıt sistemiyle müşterilerin hizmetlere erişim sürecini hızlandırmak, yeni kolaylıklar sağlamak
- Müşterilere tek bir numara üzerinden hizmet vererek memnuniyet oranlarını yükseltmek
- Büyüme planları ve 5 yıl sonraki hedefler doğrultusunda şimdiden gerekli altyapıyı kurmak

Çözüm

KoçSistem, Eurobank Tekfen'in müşterilerine daha hızlı hizmet sunabilmesi, gelen talep ve şikayetleri raporlayabilmesi için çağrı merkezi projesini hayata geçirdi.

Sonuç

- Eurobank Tekfen müşterileri ve şube personelleri her türlü işlem ve bilgi talebi için tek bir numaradan 7 gün 24 saat destek alabilir hâle geldi.
- Müşterilere daha hızlı bilgi ve hizmet sunulmaya başlandı.
- Müşteri talep ve şikayetleri düzenli bir şekilde raporlanarak ilgili birimlere iletilmeye başlandı.
- Müşteri memnuniyet oranları yükseldi.

Eurobank Tekfen