



Odeabank Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Tayfun Küçük

ODEABANK İLETİŞİM MERKEZİ QLIKVIEW İLE BAŞARIYOR

ÖLÇEMEDİĞİNİZİ YÖNETEMEZSİNİZ ANLAYIŞIYLA HAREKET EDEN ODEABANK İLETİŞİM MERKEZİ ÇAĞRI MERKEZİ ANALİZLERİNİ QLIKVIEW İLE BAŞARIYOR

Bildiğimiz gibi Odeabank ilk şubesinin kapılarını 1 Kasım 2012 tarihinde Maslak'ta açtı. Geçen bu 6 aylık zaman dilim hakkında neler yaptığınızla ilgili kısa bir bilgi verebilir misiniz? Bu bağlamda Call Center hizmetlerinin Odeabank için önemine değinir misiniz?

Özellikle 10 Ocak tarihinde başlayan marka lansmanı döneminde yoğun olarak Odeabank hakkında bilgi, kredi kartı/kredi başvuru çağrıları aldık. 10 Ocak akşamı İletişim Merkezimizde çalışan tüm arkadaşların emeklerinin sonuçlarını gerçek anlamda görmeye başladığı bir andı ve gerçekten görülmeye değerdi.

Reklamlarımızın da etkisiyle oluşan yoğun ilgi nedeniyle günlük ortalama çağrı sayılarımız 25 katına çıktı. İletişim Merkezimizin kuruluşu aşamasında, ileride bu durumun oluşacağını öngörerek Türkiye'de bir ilk olarak geliştirdiğimiz "taşan çağrı modeli" ile dış kaynak çağrı

merkezine bilgi talebi içerikli çağrıları aktararak hizmet seviyemizi bu yoğun dönemde korumayı başardık.

Odeabank olarak sunduğumuz bu hizmetler ile hem müşterilerimize hem çalışanlarımıza kendilerini özel hissettiriyoruz. Hizmetlerimizle ilgili bilgi almak isteyen müşterilerimiz 7/24 444 8 444 İletişim Merkezi ile sesli ve görüntülü görüşme imkanına da sahip.

"Çağrı Merkezi" yerine "İletişim Merkezi" kavramını kullanmamızın özel bir nedeni var. Bu kavramın içinde yer alan "İletişim" kelimesi bizim iş yapış modelimizi de ifade ediyor çünkü iş alanımız sadece gelen/giden çağrıları yönetmekten ibaret değil. Bunun yanında müşterilerimizin bankamız ile tek kontak noktası olma hedefindeyiz. Bu bağlamda müşteri şikayet yönetimi fonksiyonunu da İletişim Merkezi bünyesinde konumlandırdık. Şikayet, talep ve önerileri web sitemiz, Telefon

Çağrı Merkezi analizlerini, İş Zekası aracımız QlikView ile yapıyoruz. QlikView büyük fotoğrafı çok net görüp "drill-down" ederek detaylara inebilmemizi sağlıyor. İş süreçleri izleme ve iyileştirme konularında QlikView, kısa sürede bir numaralı kaynağımız haline geldi.

Bankacılığımız, İnternet Bankacılığımız, şubelerimiz gibi pek çok farklı kanaldan alabiliyoruz. Tüm bu aldığımız bildirimler İletişim Merkezimizde toplanıyor ve en kısa sürede çözümlenerek talep sahibine dönüş yapıyor. Teknolojik altyapımızın bize sağladığı avantajlar ile çok kısa sürede, web-chat, sosyal medya takibi, şubelerle İletişim Merkezi arasında müşteri bilgilerini de içerecek şekilde çağrı yönlendirebilme gibi yenilikçi ve farklı çözümlerimizi görüyor olacaksınız.

QlikView, hem müşteri temsilcilerini hem de çağrı merkezi performansını canlı izlememizi hem de gerektiğinde geçmişe yönelik verileri kolayca elde etmemizi sağlıyor. Müşteri Temsilcilerinin performanslarının tamamını günlük ve aylık olarak üretilebilmesi ve aralarındaki farklılıkları ortaya koyabilmesiyle performans gelişim noktalarını direkt tespit edebiliyor, hızlı geribildirimler ile performansları yükseltebiliyor. QlikView'in banka sistemlerine yüksek adaptasyon yeteneğiyle kalite ve hedef takiplerini tek bir noktadan yönetebilmenin keyfini yaşıyoruz.

Çağrı Merkezi İş süreçlerinde seçtiğiniz raporlama aracı nedir ve neden bu araçta karar verdiniz?

Çağrı Merkezi analizlerini, İş Zekası aracımız QlikView ile yapıyoruz. QlikView büyük fotoğrafı çok net görüp "drill-down" ederek detaylara inebilmemizi sağlıyor. QlikView'in in-memory teknoloji alt yapısı sayesinde odaklanmamız gereken noktaları ve analiz açımızı kendimiz belirlerken performans sıkıntısıyla karşılaşmıyoruz. Ayrıca QlikView'in Publisher modülü sayesinde aylık ve haftalık periyotlarda genel durumu özetleyen PDF dokümanlarını ilgili kişilerle otomatik olarak mail yoluyla paylaşabiliyoruz. İş süreçleri izleme ve iyileştirme konularında QlikView, kısa sürede bir numaralı kaynağımız haline geldi.

QlikView ile İletişim Merkezi tarafında raporlamayı nasıl yapıyorsunuz? Kısaca süreçlerden ve uygulamadan bahsedebilir misiniz?

Hem müşteri temsilcileri hem de çağrı merkezi performansı canlı izlemek hem de gerektiğinde geçmişe yönelik kolayca elde etmemizi sağlıyor QlikView.

Kaynak ve kapasite yönetimine dair doyucu bilgiler yanında anlık müdahale gerektiren anlar içinde gerekli bilgileri alabiliyor olmak tam olarak ihtiyacı karşılıyor.

Çağrı Merkezlerinin temel ihtiyaçlarından olan saat aralığında gelen çağrı hacmi yanında işlem tipleri ve işlem tipi bazında süreleri görebilme imkanımız var. Bu sayede çok daha verimli vardiya ve kapasite planlamaları yapabiliyoruz.



Müşteri Temsilcilerinin performanslarının tamamını günlük ve aylık olarak üretilebilmesi ve aralarındaki farklılıkları ortaya koyabilmesiyle performans gelişim noktalarını direkt tespit edebiliyor, hızlı geribildirimler ile performansları yükseltebiliyor.

QlikView'in banka sistemlerine yüksek adaptasyon yeteneğiyle kalite ve hedef takiplerini tek bir noktadan yönetebilmenin keyfini yaşıyoruz.

Odeabank için İletişim merkezinde raporlamanın önemi nedir?

İletişim Merkezi olarak "Ölçemediğinizi yönetemezsiniz" anlayışıyla hareket ediyoruz. Özellikle çağrı merkezlerinde kullanılan teknolojiler sayesinde geniş bir data elde imkanı var. Dataların bizlere anlamlı sonuçlara taşıyacak raporlara dönüşmesi ana amaçlarımızdan birisi. Pek çok raporların üretildiği ancak sonuçların tam da bu nedenle izlenemediği raporlama yapısı yerine, basit, amaca ve aksiyona yönelik raporlama sistemi ve dili kurmaya çalışıyoruz. Tüm rapor sonuçlarından görmeyi amaçladığımız şey daha iyi bir hizmet kalitesine "nasıl ulaşabiliriz" i göstermesidir.

QlikView'in Publisher modülü sayesinde aylık ve haftalık periyotlarda genel durumu özetleyen PDF dokümanlarını ilgili kişilerle otomatik olarak mail yoluyla paylaşabiliyoruz.

