

ING TÜRKİYE, CONTACT CENTER WORLD ÖDÜLLERİNDE 2 ALTIN MADALYA KAZANDI**ING TÜRKİYE MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİNE
İKİ ULUSLARARASI ÖDÜL**

Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunabilmek hedefiyle faaliyet gösteren ING Türkiye, sektörün en prestijli uluslararası ödülleri arasında yer alan ve Contact Center World tarafından gerçekleştirilen 2021 Üst Düzey Performans Gösterenler Ödülleri programında iki kategoride altın madalya ile ödüllendirildi. 80 farklı ülkeden 2000'in üzerinde başvurunun yapıldığı program kapsamında, ING Türkiye Müşteri İletişim Merkezi çalışmaları ile "En İyi Teknoloji İnovasyonu Kurum içi Çözümü" ve "Yeşil Çağrı Merkezi" kategorilerinde altın madalya kazandı. ING Türkiye Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Yücel Ölçer, "Müşteri memnuniyetini stratejimizin tam merkezinde konumlayarak ve sürdürülebilirlik alanında öncü bir grubun parçası olarak karbon ayak izimizi azaltmak için çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz" dedi.

Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunabilmek hedefiyle faaliyet gösteren ING Türkiye, Contact Center World tarafından düzenlenen sektörün en prestijli ödülleri arasında 2021 Üst Düzey Performans Gösterenler Ödülleri (2021 Global Top Ranking) kapsamında iki altın madalya kazandı. ING Türkiye, "Yeşil Çağrı Merkezi" kategorisinde Kahramanmaraş Operasyon ve Çağrı Merkezi Çatı Güneş Enerjisi Santrali Projesi ile "En İyi Teknoloji İnovasyonu Kurum içi Çözümü" kategorisinde ise yapay zeka tabanlı Metin Risk Derecelendirme Algoritması ve Memnuniyet Riski Derecelendirme Modeli ile altın madalyaya layık görüldü. 80 farklı ülkeden 2000'in üzerinde başvurunun yapıldığı program kapsamında, iki farklı kategoride Avrupa, Ortadoğu ve Afrika bölgesinin birincisi seçilen ING, kategori birincisi olarak ödül programı kapsamında Aralık ayında gerçekleştirilecek olan ve Amerika kıtasının dahil olduğu dünya finalinde yer alacak.

Güneş enerji santrali ile sürdürülebilirliğe destek ve yapay zeka ile daha iyi müşteri deneyimi

Sürdürülebilir ve sorumlu bankacılık temelleri üzerine inşa edilen iş modeli, ekonomik, çevresel ve toplumsal sürdürülebilirliğe öncelik veren ING Türkiye, 2019 yılında Kahramanmaraş Operasyon ve Çağrı Merkezi'nin çatısında güneş enerjisi santrali kurulumu için harekete geçti ve 2 bin metrekarelik alanda kurulan santral ile tüketilen elektriğin yüzde 30'unu üretmeye başladı. Yenilenebilir enerjiye yatırım yaparak karbon ayak izini azaltan ING Türkiye, bu sürdürülebilirlik projesiyle tüm Türkiye'de tükettiği toplam elektriğin yüzde 4'lük kısmına katkı sağlamayı hedefliyor. Dijitalleşmeyi stratejisinin merkezine alan ING Türkiye'nin altın madalya kazandığı bir diğer projesi olan Metin Risk Derecelendirme Algoritması ve Memnuniyet Riski Derecelendirme Modeli ise, daha yüksek memnuniyetsizliğe neden olabilecek şikayetleri tespit etmek için yapay zeka tabanlı 2 farklı yaklaşımdan oluşuyor.

Bu şekilde yapay zeka ile şikayet içerikleri analiz ediliyor, değerlendiriliyor ve müşterilere en hızlı ve en doğru şekilde dönüş yapılması sağlanıyor.

Yücel Ölçer: Müşteri memnuniyetini stratejimizin merkezinde konumuyor ve sürdürülebilirliğe öncelik veriyoruz.

ING Türkiye Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Yücel Ölçer, "ING olarak Türkiye'nin en iyi dijital kurumu olma hedefimiz doğrultusunda sağlam adımlarla ilerlerken, müşteri memnuniyetini stratejimizin tam merkezinde konumuyoruz. Yapay zeka gibi yeni nesil teknolojileri mükemmel müşteri deneyimi için en etkin araçlarımız olarak görüyoruz. Bununla beraber, sürdürülebilirlik alanında öncü bir grubun parçası olarak, sürdürülebilirliği stratejimizde önceliklendiriyor ve karbon ayak izimizi azaltmak için çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz. Bu doğrultuda Müşteri İletişim Merkezi'mizin çalışmalarıyla beraber uluslararası alanda prestijli bir ödülde iki farklı kategoride altın madalya kazanmaktan dolayı gurur duyuyoruz" şeklinde konuştu.

ING Türkiye Hakkında:

Faaliyetlerini ING Grubu'nun, insanların özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını mümkün kılma amacıyla gerçekleştiren ING, Türkiye'nin lider dijital kurumu olma hedefiyle bankacılık sektörü ve özellikle dijital bankacılıkta öncü adımlar atıyor. Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunabilmek amacıyla faaliyet gösteren ING Türkiye, yeni marka yolu "sen hayatını yaşa" kapsamında "Bankacılığa daha az, hayata daha çok zaman" söylemiyle ilerliyor. Lider tasarruf bankası olma hedefini destekleyecek şekilde toplumsal yatırımlara da imza atan ING, bu anlayışla Turuncu Damla sosyal sorumluluk programını ve Türkiye Tasarruf Eğilimleri araştırmasını yürütüyor. Cinsiyet eşitliğini sağlamaya yönelik çalışmalar da gerçekleştiren ING, kurum içinde öncü insan kaynakları uygulamalarına imza atarken, kurum dışında da ilham veren kadınları destekliyor. ING aynı zamanda Türkiye'nin dijital dönüşümüne katkıda bulunma hedefiyle Dijital Öğretmenler ve Gelecek için Teknoloji Akademisi projelerini yürütüyor. ING Türkiye, Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu, TÜSİAD STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics/Fen, Teknoloji, Mühendislik, Matematik) Çalışma Grubu ve Global Compact Türkiye Kadının Güçlenmesi Çalışma Grubu üyesi ve aynı zamanda Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri - WEPs imzacısı.

ING Grubu Hakkında:

Güçlü bir Avrupa temeline sahip, dünya çapında bir finansal hizmetler şirketi olan ING Grubu, bankacılık faaliyetlerini ING Bank AŞ şirketi üzerinden yürütüyor. İnsanları güçlendirerek özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını sağlamayı amaçlayan ING Grubu, 40'tan fazla ülkede 57 bin çalışanıyla bireysel ve kurumsal bankacılık hizmetleri sunuyor. ING Grubu hisseleri Amsterdam (INGA AS, [INGA.AS](#)), Brüksel ve New York Menkul Kıymetler Borsası'nda (ADRs: ING US, ING.N) işlem görüyor. Sürdürülebilirliği stratejisinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul eden ING, Sustainalytics ve MSCI tarafından yapılan sektör kıyaslamalarında ve Karbon Saydamlık Projesi (CDP) tarafından oluşturulan "A-List" derecelendirmesinde lider konumda yer alıyor. ING grup hisseleri ayrıca, STOXX, Morningstar ve FTSE Russell gibi önemli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyor. ING, Ocak 2021 tarihinde S&P Global Ratings tarafından yapılan ESG (çevresel, sosyal ve yönetim) değerlendirmesinde 83 (güçlü) puan aldı.