

ING Bank, müşterisinin neden aradığını biliyor

ING Bank Türkiye, Müşteri İletişim Merkezi'nin tüm teknolojik altyapısını tamamen yeniledi "Yeni Nesil Müşteri İletişim Merkezi" vizyonuna uygun olarak 7 ay gibi rekor sürede hayata geçen proje için 1 milyon dolar yatırım yapıldı.

ING Bank, Müşteri İletişim Merkezi'nin tüm teknolojik altyapısını en modern sistemlerle değiştirmek için Ocak 2013'de düğmeye basmıştı. Projenin büyüklüğüne göre rekor sayılabilecek bir sürede, 7 ay içinde IVR sistemi, çağrı yönetim sistemi, raporlama altyapısı, ses kayıt, ekran kayıt sistemi, outbound modülü, TTS altyapısı ve agent ekranları tamamen değişti. 1 milyon dolar yatırımla ING Bank Türkiye'nin Bilgi Teknolojileri ekibi tarafından hayata geçirilen yeni sistemle müşterilere daha hızlı, daha güvenli ve daha kaliteli hizmet verme hedefine bir adım daha yaklaşıldı

Müşteriyi tanıyan IVR;

6 Temmuz Cumartesi günü devreye alınan modern, teknolojik altyapının en önemli bileşenlerinden biri yenilenen sesli yanıt (IVR) sistemi. Yeni sesi ve yeni "kişiliği" ile müşterilere özel hizmet vermeye başlayan sesli yanıt sistemi arayan müşteriyi tanıyor, neden aradığını tahmin ediyor ve en uygun seçenekleri sunuyor.

Samimi, basit, çözüm sunan ve özel hissettiren teknoloji

Haftanın 7 günü 24 saat hizmet veren 0850 222 0 600 numaralı Telefon Bankacılığı hattını arayan müşteriler, bankacılık sektöründe pek sık karşılaşılmayan "samimi ve sıcak" bir IVR ile karşılanıyorlar. Müşteriye ismi ve soy ismi ile hitap eden sesli yanıt sistemi, müşterinin neden aramış olabileceğini 19 farklı algoritma uygulayarak tahmin ediyor. Bu şekilde müşterilerin karmaşık menüler içinde yönlerini bulmakla vakit kaybetmemeleri amaçlanıyor.

Sektörde bir ilk; İngilizce IVR

Türkçe IVR ile tamamen aynı fonksiyonlara sahip ilk İngilizce IVR sistemi sayesinde yabancı uyruklu müşteriler, İngilizce anonsla karşılanıyor Türkçe menülerin ve mesajların birebir aynısını İngilizce olarak da dinleyebiliyor, işlemlerini İngilizce olarak yapıyor.

ING Grubu, Bankacılık, Sigorta ve Varlık yönetimi alanlarında faaliyet göstermekte olan dünya çapında bir finansal hizmetler şirkettir. ING Grubu, 40'tan fazla ülkede 93 bin çalışana ve 66 milyon müşteriye sahiptir. Her zaman değişime öncülük eden ING Grubu, tüm dünyada faaliyet gösterdiği ülkelerde üretime, girişimciliğe, yenilikçiliğe, yaratıcılığa güç katmak hedefini taşımaktadır. Sürdürülebilirliği iş modelinin ana prensibi olarak gören ING Grubu, faaliyet gösterdiği toplumlarda çocukların eğitimi, finansal eğitim ve çevre koruma alanlarında birçok program hayata geçirmektedir. UNICEF ile küresel işbirliğinin 6. yılını dolduran ING Grubu, 'ING ChancesforChildren' programı kapsamında çocukların eğitime erişimini sağlamaktadır. Küresel sorumluluk standartlarına uyumu FTSE4Good ve Dow Jones Sustainability Index gibi kurumlarca da tescillenen ING Grubu 2006 yılında Küresel İlkeler Sözleşmesi Global Compact'a da imza atmıştır. ING Grubu 2007'den beri faaliyetlerini sıfır karbon ayak izi ile sürdürmektedir.