

VakıfBank Çağrı Merkezi yenilendi

Müşteri deneyimi odaklı çalışmaları kapsamında VakıfBank, daha hızlı, esnek ve fonksiyonel süreçler üzerine yatırımlarına devam ederken son olarak Çağrı Merkezini yenileyerek kullanım alanı ve çalışan sayısını artırdı.

Konu ile ilgili açıklamada bulunan VakıfBank Genel Müdür Yardımcısı İlker Yeşil, çağrı merkezlerinin kurumların müşteriye en yakın yüzü ve marka değerini belirlemede oldukça önemli etkiye sahip bir araç olduğunu belirterek, “Bankacılık sektöründe dijital kanalların kullanım oranı artarken çağrı merkezlerine gelen arama sayısı da artış gösteriyor. Müşteriler herhangi bir konuda destek istediklerinde şubeye gitmek yerine çağrı merkezini aramayı tercih ediyor. Biz de daha hızlı ve daha kaliteli hizmet verebilmek için çağrı merkezimizin kullanım alanını ve çalışan sayısını artırdık” dedi.

Ayrıca teknolojik yatırımlara da devam ettiklerine dikkat çeken Yeşil, “Mobil uygulama üzerinden müşteri temsilcisine direkt bağlanma özelliği, müşterilerimiz tarafından sıklıkla tercih ediliyor. Geliştirme çalışmalarına devam ettiğimiz sesli yönlendirme ve ses tanıma teknolojilerini 2019 yılında kullanmaya başlayacağız. Ayrıca görüntülü görüşme konusundaki çalışmalarımız da devam ediyor” diye konuştu.

‘Çalışan memnuniyeti de önemli’

Çalışan memnuniyetinin müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediğine de değinen Yeşil, “Mutlu çalışanlar verimli ve daha yüksek hizmet kalitesi için olmazsa olmazlardan. Bu amaçla çalışma alanlarını sosyal ilişkiler kurulabilecek keyifli alanlara dönüştürdük. Genç ve eğitimli çalışan sayımızı artırarak her geçen gün büyümeye devam ediyor ve eğitimli bireylerin istihdam edilmesine katkı sağlıyoruz” dedi.