

ON Dijital Bankacılık ve ATOS iş birliği müşteri deneyimini daha da ileri taşıyor

Burgan Bank'ın dijital bankacılık markası ON Dijital Bankacılık, müşteri iletişimini daha da güçlendirmek ve erişilebilirliği artırmak amacıyla ATOS ile stratejik bir iş birliğini hayata geçirdi. Bu iş birliği kapsamında Ordu'da devreye alınan yeni çağrı merkezi, uzman ekibiyle her an, her kanaldan ulaşılabilir bir hizmet deneyimi sunuyor.

Burgan Bank'ın yeni nesil dijital bankacılık markası ON Dijital Bankacılık, müşteri deneyimini daha da güçlendirmek ve erişilebilirliği artırmak amacıyla ATOS ile dış kaynak çağrı merkezi hizmeti alanında stratejik bir iş birliğine imza attı. Global ve yerel ölçekte finans sektöründe 25 yılı aşkın deneyime sahip ATOS'un Ordu'daki çağrı merkezinde başlayan bu yeni çalışma, ON kullanıcılarının çağrı merkezi hizmetlerinden daha hızlı ve etkin şekilde yararlanmasını sağlıyor.

Müşteri memnuniyetine odaklanan uzman kadroyla yeni dönem başladı

Bu kapsamda, müşteri iletişim merkezinde inbound (gelen çağrılar) kanalında görev alan ekip, müşterilerden gelen her türlü talep ve ihtiyacı karşılıyor. Outbound (giden aramalar) kanalında görevli ekip ise ON Dijital adına müşterilerle doğrudan iletişime geçerek satış ve bilgilendirme hizmetlerini yürütüyor. Oluşturduğu uzman kadro ile Burgan Bank ON Dijital, çağrı merkezi operasyonlarını daha etkin ve verimli hale getirirken, aynı zamanda müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyor.

Her an, her kanaldan ulaşılabilir olmak; ON Dijital Bankacılık'ın hizmet anlayışının temelini oluşturuyor

Konuyla ilgili değerlendirmelerde bulunan **Burgan Bank ON Dijital Bankacılık Müşteri, Ürün ve İletişim Merkezi Yönetimi Bölüm Başkanı Ergin Ay**, şu ifadelere yer verdi: *"ON Dijital Bankacılık olarak müşterilerimize günün her saati ulaşılabilir, hızlı ve kaliteli hizmet sunmak en büyük önceliğimiz. ATOS ile gerçekleştirdiğimiz bu iş birliği sayesinde, Müşteri İletişim Merkezimizi daha da güçlendirdik. Ordu'daki yeni ekiple birlikte hem kullanıcı memnuniyetini artırmayı hem de dijital bankacılık deneyimini daha kapsayıcı hale getirmeyi hedefliyoruz. Bu adım, yalnızca operasyonel yetkinliğimizi değil, aynı zamanda müşterilerimizle kurduğumuz ilişkimizi de güçlendirmeye imkân tanıyor. Müşterilerimizin ihtiyaç duydukları her an, her kanaldan ulaşılabilir olmak; onlara en kaliteli hizmeti ve finansal çözümleri sunmak, ON Dijital'in müşteri odaklı temel hizmet anlayışını yansıtıyor. İlk günden beri bu müşteri odaklı bakış açısıyla hareket ederek Türkiye'nin en hızlı büyüyen dijital bankacılık platformlarından biri olduk. ON Dijital olarak yeni proje ve yatırımlarımızla müşteri deneyimini daha da ileri taşımaya, daha fazla müşteriye ulaşarak büyümeye devam ediyoruz."*