

DenizBank, etkin müşteri ve satış yönetimi için işgücünü mobil hale getiriyor



Bankamız, çalışanlarının şube dışında da temel bankacılık uygulamalarına güvenli bir şekilde erişmeleri için 3.300 adet HP Tablet dağıttı

Sektör

Finansal Hizmetler

Amaç

DenizBank, şube çalışanlarının bankacılık işlemlerini her yerde güvenli bir şekilde yapmalarını sağlayacak bir mobil stratejiyi tüm şubelerinde hayata geçirdi. Müşteri ziyaretlerinde temel bankacılık uygulamalarına şubedeki gibi erişim sağlanabilmesi için güvenilir, esnek ve sağlam bir cihaza ihtiyaç vardı

Yaklaşım

DenizBank, Windows® 10 işletim sistemine sahip 3.300 adet HP Tablet ve Microsoft® MDT Aracı ile yeni bir imaj geliştirdi

BT konuları

- Portföy yöneticileri tıpkı şubedeki gibi güvenilir şekilde şube dışında da temel bankacılık uygulamasına erişir ve işlemleri nerede olurlarsa olsunlar güvenle gerçekleştirir
- CRM entegrasyonu ile ürün sahipliği, aktiflik, risk ve müşteri eğilimleri gibi kritik bilgilere saniyeler içerisinde HP cihaz üzerinden erişilir
- Belgeler ve sözleşmeler HP tabletler ile fotoğraflanıp doğrudan DenizBank'ın sisteminde arşivlenir, arka ofis ve ek operasyona gerek kalmaz

İş konuları

- Müşteri kazanımı, satış ve müşteri ziyareti esnasında gerçekleştirilebilen bankacılık işlemleri verimliliği artırdı ve müşteri memnuniyetine olumlu katkı sağladı
- Şubeye bağımlı kalmamanın beraberinde getirdiği verimlilik artışı ile satış hacmi iki katına çıktı



“Öncelikle HP, kendi alanında engin deneyime sahip bir firma ve son teknolojisi ile iş çevresindeki tüm ihtiyaçlarımızı karşılayarak DenizBank için mükemmel bir ortak olmuştur. Ayrıca HP, BT çevikliği ve iş güvenirliliği sağlar ve destek hizmetlerinde başarılıdır.”

– Dilek Duman, bilgi teknolojileri ve destek operasyonları grubu, Başkan Yardımcısı (COO)

Windows® 10 işletim sistemine sahip HP Tablet, DenizBank'ın müşterileri ile olan etkileşimini değiştirdi
Çağın ve müşterilerin değişen ihtiyaçlarını karşılamak ve verimlilik için DenizBank, şubelerine mobilizasyon yeniliği getirdi. Bu yenilik ile, şube portföy yöneticileri şube dışında da işlerini güvenli bir şekilde yönetebilmektedir. HP Tablet ile portföy yöneticileri müşterilerine lokasyon bağımsız hizmet sunabilmektedir. Bu yeniliğin sonucunda müşteri memnuniyeti ve verimlilik arttı.





Zorluk

Güvenli mobiliteyi sağlama

1938 yılında, gelişmekte olan Türk denizcilik sektörüne finansman sağlamak üzere bir devlet bankası olarak kurulan DenizBank, Rusya'nın en büyük bankası olan Sberbank çatısı altında hizmet vermeye devam etmektedir. Türkiye genelinde 733 şubesi ve 15.000'in üzerinde çalışanı bulunmaktadır.

Tamamen müşteri odaklı bir vizyona sahip olan DenizBank, etkin hizmet için verimliliği artırmayı ve gelişen teknolojiyi uygulamalarına en hızlı şekilde adapte etmeyi amaçlar. Türk bankacılık sektöründe birçok ilke ve yeniliğe imza atan DenizBank'ta ortak akıl ve inovasyon kültürü hem çalışanları güçlendirmekte, hem de mevcut faaliyetlerin çağrı yakalamasını sağlamaktadır.

Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu, Başkan Yardımcısı (COO) Dilek Duman: "Müşterilerin dijital ortam ve her yerde hizmet beklentileri ve istekleri her geçen gün daha da artmakta çünkü dünya artık ortak çalışmaya ve teknolojiye dayalı dönüyor," diyor ve ekliyor: "Bu değişikliklere ayak uydurmak için müşteri çabasını en alt seviyeye müşteri değerini ise en üst seviyeye çıkarmak için ilişkileri kurarken ve bunları geliştirirken bir banka her zaman kendisini müşterisinin yerine koymalı. Bu müşteri odaklı yaklaşım, temel iş süreçlerini anlama ve çalışanların gelişimi ile iş stratejisine entegre edilmelidir."

DenizBank'ta mobilizasyon stratejisinin temelleri, müşteri ziyaretlerinden sorumlu bir mobil satış ekibi ile geçmiş yıllarda atıldı. Bu ekip ziyaretleri sırasında, mobil satış yönetimi için geliştirilen tablet uygulamaları ile satış işlemlerini tamamlayabiliyordu. DenizBank bu çalışma modelini bir adım ileriye götürdü ve şube dışında da müşteri yönetimini sağlayan 'Şube Çalışanları Mobilizasyonu'nu geliştirdi.

Çözüm

Uygun maliyette yüksek performans

DenizBank'ın tamamen web tabanlı olan ve Intertech tarafından desteklenen temel bankacılık platformu inter-Vision, esnek yapısı sayesinde mobil olarak kullanımı kolaylaştırıyor. inter-Vision, Windows®10 işletim sistemine sahip ve productivity jacket ve yerleştirme istasyonları da bulunan 3.300 adet HP ElitePad 1000 G2 tabletlerde rahatlıkla çalışıyor.

DenizBank'ın teknoloji ortağı Intertech, finans sektörüne üstün ürün ve hizmet kalitesinde oldukça kapsamlı Bilgi Teknolojisi hizmetleri sunmak için 1987 yılında kurulmuştur. Finans sektöründe uzman 950'den fazla çalışan Intertech için çalışıyor.

Maliyet ve performansı da kapsayan temel kriterleri kullanarak yapılan titiz değerlendirme sürecinden sonra DenizBank HP'de karar kıldı. HP ile hali hazırda güçlü bir ortaklığın olması bu projenin üstlenmesindeki güveni daha da artırmıştır.



“Bankacılık sektöründe şube portföy yöneticileri tarafından yapılan müşteri ziyaretleri rutin bir faaliyettir. DenizBank’ın farkı, bu mobil uygulamadır,” diye ekliyor Duman.

“Portföy yöneticileri, işlerini yürütebilir ve nakit dışında diğer bütün müşteri taleplerini HP tabletler üzerinden sanki şubedeymiş gibi gerçekleştirebilir.”

MS Bing harita entegrasyonu ile portföy yöneticileri müşterilerinin harita üzerindeki konumlarını takip ederken, kat edilecek mesafeyi ve trafik yoğunluğunu da hesaplayabiliyor. Kolay kullanımlı ön yüzler sayesinde müşteri segmenti, iş kolu, ürün sahipliği, durum ve risk statüsü saniyeler içinde tüm detaylarıyla kullanıcıların bilgisine sunuluyor. inter-CRM entegrasyonu sayesinde, eğilim modellerine göre çalışan en uygun ürün teklifleri öncelik sırasına göre ön yüzlerde yerlerini alıyor.

‘Şube Çalışanlarının Mobilizasyonu’ yeniliği, sadece bir BT projesi değil, aynı zamanda DenizBank için iş yapma açısından önemli bir kültürel değişimdir. Çalışanların bu dönüşüme ayak uydurması için üst yönetim fikri sahiplenmiş ve yaygınlaşmasına öncülük etmiştir. Teknik eğitimlerin yanı sıra çeşitli seminerler düzenlenmiş, tablet ile elde edilen başarılar tüm banka genelinde paylaşılmıştır.

Faydaları

Hız, verimlilik ve yüksek performans
Şubelerin Mobilizasyonu, nakit dışı tüm işlemlerin güvenli bir şekilde ve lokasyon bağımsız halde yapılabilmesi ile, çalışanların hayatını kolaylaştırmıştır. Her bir portföy yöneticisi, şube dışında da tıpkı şubedeymişesine işlem yapmaya ve hizmet vermeye devam ettiği için müşteri talepleri hızlı bir şekilde yerine getirildiği için müşteri memnuniyeti artmakta ve aynı zamanda verimlilik de sağlanmaktadır. Geline nokta, cihazların kullanımının kolay olduğu, BT ekibi üzerindeki yükü hafiflettiği ve banka ortamında eskimeye ve yıpranmaya karşı yeterince dayanıklı olduğu kanıtlanmıştır.

“Kullanıcılar, İnternet bağlantısı olmadan iş süreçleri, günlük ekonomi bültenleri ve yasal düzenlemelere ilişkin bilgilere şube dışından da ulaşabildiği için mobil yenilik verimliliği artırır,” diye devam ediyor Duman.

Müşteriye sağlanan çözümler

Uygulamalar

Microsoft Bing

Yazılım

- Intertech; inter-Vision & inter- Map & inter-CRM
- Windows 10 Pro

Donanım

- HP ElitePad 1000 G2
- HP ElitePad Productivity Jacket
- HP ElitePad Docking Station
– Yerleştirme İstasyonu

HP Hizmetler

- HP ortağı Arti&Arti ve HP, işlerin kesintisiz bir şekilde yürütülebilmesi için SLA (Servis Seviyesi Anlaşması) hizmetleri ve yedek cihazlar temin eder

“Mobil ile müşteri ziyaretleri daha etkili olurken bu durum aynı zamanda yeni bir satış kanalı da yaratmıştır.”

Şubelerin Mobilizasyonu ile imzalanacak sözleşmeler de dahil olmak üzere bütün satış ve bankacılık işlemleri şube dışında da tamamlanabilir. Belgeler ve sözleşmeler HP tabletler ile fotoğraflanıp doğrudan DenizBank'ın sisteminde arşivlenir. Bu esnek yapı sayesinde satış hacmi ve yeni müşteri kazanımı iki katına çıkmıştır.

“HP Tablet, rakip ürünlere göre çok daha dayanıklı, yüksek ekran çözünürlüğüne sahip ve yüksek SSD performans sergiliyor. Bu nedenle bu mobil proje için masaüstü bilgisayarlarına nazaran tercih edilir, yerleştirme istasyonu da iş modelimizde önemli bir rol oynar.”

– Dilek Duman, bilgi teknolojileri ve destek operasyonları grubu, Başkan Yardımcısı (COO)

Mobilizasyon projesi sonrasında müşterilerden olumlu geri bildirimler alındı, müşterilerin sadakat ve bağlılık seviyeleri arttı. Portföy yöneticileri müşteri ziyaretinde de işlerini takip edebildikleri için bu esneklik ile birlikte işlerini daha etkin ve verimli şekilde yönetebilir hale geldiler,” şeklinde tamamlıyor Duman.

“Bu projenin başarısından dolayı mobilizasyon konsepti tüm DenizBank şubelerine yaygınlaştırıldı.”

Daha fazla bilgi için
hp.com/go/elitepad

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated


Share with colleagues

© Telif Hakkı 2017 HP Development Company, L.P. Burada verilen bilgiler, herhangi bir bildirimde bulunmadan değiştirilebilir. HP ürünleri ve hizmetleriyle ilgili olan tek garanti, bu türden ürünlere ve hizmetlere eşlik eden açık garanti ifadelerinde yer almaktadır. Burada belirtilen hiçbir şey ek garanti olarak sayılmamalıdır. HP burada bulunan teknik veya editöryal hatalardan ya da eksikliklerden sorumlu değildir.

Microsoft and Windows are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

4AA6-8875TRE, Mayıs 2017

