

Finansbank'tan "övgüye değer" çağrı merkezi

Finansbank Çağrı Merkezi, İstanbul Call Center Awards yarışmasında iki kategoride ödüle değer görüldü. En İyi Çağrı Merkezi Eğitim Programı kategorisinde "Birincilik" ödülü alan Finansbank Çağrı Merkezi, Teknolojinin En İyi Kullanımı kategorisinde ise "En Övgüye Değer Teknoloji Kullanımı" ödülünü aldı.

Finansbank Çağrı Merkezi, Türkiye'nin en iyi 30 çağrı merkezinin 15 farklı kategoride yarıştığı **İstanbul Call Center Awards** yarışmasında, **En İyi Çağrı Merkezi Eğitim Programı** kategorisinde "Birincilik", **Teknolojinin En İyi Kullanımı** kategorisinde ise "En Övgüye Değer Teknoloji Kullanımı" ödüllerinin sahibi oldu.

Yarışmada, **En İyi Çağrı Merkezi Eğitim Programı** kategorisinde yapılan değerlendirmede, verilen eğitimin içeriği, etkinliği, fayda/maliyet analizi, kariyer planlamasına etkisi, müşteri memnuniyetine katkısı, genel ve kişisel performans üzerindeki etkisi göz önünde bulunduruluyor. **Teknolojinin En İyi Kullanımı** kategorisinde ise kapasite planlaması, vardiya yönetimi, monitoring, raporlama ve analiz, IVR yönetimi, çağrı yönlendirme mekanizmaları, dış arama kampanyaları hazırlama, performans ölçümü gibi unsurların çağrı merkezi ekibi tarafından ne derece etkin kullanıldığı değerlendiriliyor.

Finansbank'ın, çağrı merkezine özel bir önem verdiğini ve bu iki ödülü almaktan büyük mutluluk duyduklarını belirten **Finansbank Genel Müdürü Sinan Şahinbaş** "**Finansbank olarak günlük 100.000 in üzerinde çağrı almaktayız. Bu sayıdaki müşteri talebine cevap verebilmek için personelin iyi eğitim almış olması ve teknolojiyi iyi kullanması gerekmektedir. Çağrı Merkezimizin aldığı ödüllerin, bu konuya gösterdiğimiz özel önemin bir yansıması, doğru yolda olduğumuzun bir göstergesi olduğuna inanıyorum. Bu ödülü almamızda emeği geçen tüm çağrı merkezi çalışanlarımıza teşekkürü bir borç biliyorum**" dedi.

Finansbank, aynı yarışmada geçen yıl **En İyi Çağrı Merkezi Müşteri Danışmanı** ve **En İyi Çağrı Merkezi İşe Alım Uygulaması** kategorilerinde ödüle değer görülmüştü.

www.finansbank.com.tr