

COMMERCIAL BANK MÜŞTERİ HİZMETLERİNİ GELİŞTİRİYOR

Mikrofonlu kulaklıklar çağrı merkezlerine kolaylıkla entegre olduklarından işlemleri hızlandırıyorlar. China Merchants Bank'ın çağrı hizmeti, müşteriye bağlamak için son derece önemli bir kanaldır. Temsilciler günlük 200.000 aramayla başa çıktıkları için banka, mevcut çağrı merkezi platformuyla uyumlu, rahat Jabra Biz™ 2400 mikrofonlu kulaklıklarını kurarak performansı arttırmak istedi. Bu, arama işlemlerini iyileştirir ve hizmet aktarımı kalitesini yükseltir.

MEVCUT DURUM

1987 yılında kurulan China Merchants Bank (CMB), tasarruf hesabı, kredi kartı hizmetleri, ev mortgage kredileri, kredili mevduat hesapları, ticari finansman ve fon yönetimi gibi çeşitli bireysel ve kurumsal bankacılık hizmetleri sunmaktadır. 2.2 trilyon RMB toplam aktifler ile CMB, 780 işlem ofisi ve 40.000 personeli ile Çin pazarında ana karaya odaklanmıştır.

2009 yılında Wall Street Journal Asia, bankayı "Çin'deki En Saygın Kuruluşlar" arasında bir numaraya yerleştirdi. CMB müşteri ilişkilerini geliştirmek için; müşterileri işleriyle ilgili bilgilendiren, şikâyetlerle ilgilenen, hesap bakiyelerinin kontrolüne yardımcı olan, ticari işlemlere destek olan ve varlık yönetimine danışmanlık yapan çağrı merkezinden "95555" Telefon Bankacılığı hizmeti sunmaktadır.

2.000 temsilcisi ile, CMB çağrı merkezi günde 200.000 arama ile ilgilenmektedir. "Günlük aranma sayımızın da kanıtladığı gibi, 95555 Telefon Bankacılığı hizmetimiz müşterilerimiz için önemli bir kanal olmuştur. Bu nedenle temsilcilerimizin en iyi performansı sunmaları için, güvenilir, iyi tasarlanmış ekipmana ihtiyacı var" diyor CMB Telefon Bankacılığı Operasyon Müdürü.

Şöyle ekliyor, "Müşteri etkileşimini geliştirmek ve yüksek hizmet kalitesi aktarımını sürdürmek için acilen rahat mikrofonlu kulaklıklara ihtiyacımız vardı. Aynı zamanda, mevcut platformumuzu uyumlu bir mikrofonlu kulaklık ile güçlendirmek istiyorduk."

ŞİRKET

Müşteri:	China Merchants Bank
Web Sitesi:	http://english.cmbchina.com/
Ülke:	Çin
Sektör:	Finansal Hizmetler

PROFİL

China Merchants Bank, 1987 yılında kurulmuş ticari bir bankadır ve Çin genelinde 780 işlem temas noktası vardır. "95555" Telefon Bankacılığı banka işlemleri ve hesap kontrollerinin yanı sıra müşteri şikâyetleriyle de ilgilenir.

İŞİN ZORLUĞU

Artan arama hacminden dolayı, müşteri etkileşimi ve hizmet sunumunu iyileştirmek için China Merchants Bank, çağrı merkezi temsilcilerini daha iyi ekipmanla donatmak istedi

JABRA ÇÖZÜM

China Merchants Bank, çağrı merkezindeki müşteri iletişimlerini geliştirmek ve uzun saatler telefonda olan temsilcilerin rahatlığını sağlamak için Jabra Biz 2400 mikrofonlu kulaklıklarını kurdu.

İŞİN AVANTAJLARI

- Daha fazla müşteri memnuniyeti
- Geliştirilmiş çağrı merkezi verimliliği
- Daha düşük işletim maliyeti

“Arka plan gürültü önleme özelliği ile Jabra Biz 2400, istenmeyen gürültüyü engelleyerek geliştirilmiş arama netliği sunar ve temsilcilerimizin müşterilerle daha iyi bağlantı kurmalarını sağlayarak müşteri memnuniyetini artırır.”

Telefon Bankacılığı (Çağrı Merkezi) Müdürü, China Merchants Bank

ÇÖZÜM

CMB, uygulamadan önce geniş bir pazar araştırması yürüttü ve sektörde kullanılan çeşitli mikrofonlu kulaklıkların performanslarını karşılaştırdı. Jabra, CMB'nin çağrı merkezi temsilcileri için Jabra Biz 2400 mikrofonlu kulaklıklarını önerdi.

Ardından, maksimum uyumluluğu garantilemek için Huawei çağrı merkezi platformunda bir dizi testler yürütüldü. Çağrı merkezi müdürü şöyle özetliyor: “Sağlamlığı, platform uyumluluğunu, teknik parametrelerini, ses kalitesini ve rahatlığını göz önünde bulundurarak sonunda Jabra Biz 2400'ü seçtik.”

AVANTAJLAR

Jabra Biz 2400 mikrofonlu kulaklıkları, CMB'nin çağrı merkezi hizmetlerini başarılı bir şekilde değiştirdi. Müşteri memnuniyetini arttıran görüşme düzeyinin daha iyi olmasının yanı sıra, mikrofonlu kulaklıkları kullanan temsilciler telefonda daha uzun süre çalışabilirler.

DAHA FAZLA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Jabra Biz 2400 mikrofonlu kulaklıkları ultra net iletişim sağlayarak temsilcilerin arayanları daha iyi duymalarını ve cevap vermelerini kolaylaştırdı. “Daha önceki mikrofonlu kulaklıklarımıza kıyasla, arka plan gürültü önleme özelliği ile Jabra Biz 2400 istenmeyen gürültüyü engelleyerek geliştirilmiş arama netliği sunar ve temsilcilerimizin müşterilerle daha iyi bağlantı kurmalarını sağlayarak müşteri memnuniyetini artırır.”

GELİŞTİRİLMİŞ ÇAĞRI MERKEZİ VERİMLİLİĞİ

Jabra Biz 2400 mikrofonlu kulaklıkları, hafif tasarımı ve 360° dönebilen mikrofon gibi ergonomik özellikleriyle tüm gün rahatlıkla kullanılabilir. CMB, temsilcilerin yüksek iş memnuniyetine sahip olmasına büyük önem verir, yeni Jabra mikrofonlu kulaklıkları bu hedefi gerçekleştirmeye yardımcı oldu. “Jabra Biz 2400 mikrofonlu kulaklıkları, o kadar rahat ve iyi kullanıcı deneyimi sunuyor ki temsilciler işlerinden daha memnunlar ve bu sayede gün içinde daha fazla aramaya cevap verebiliyorlar” diyor CMB çağrı merkezi müdürü.

DAHA DÜŞÜK İŞLETİM MALİYETİ

Jabra Biz 2400'ün, CMB'nin çağrı platformuyla uyumluluğu yeni PBX sistemlerine yatırımı gereksiz kılıyor ve bu sayede maliyetleri düşürüyor. Buna ilaveten, ekipmanın ömrünü düzenli ve zorlu koşullarda bile uzatmak için, mikrofonlu kulaklığın tıbbi çelik yapısı maksimum güç ve dayanıklılığı garantilemektedir.

DAHA FAZLA BİLGİ

Daha fazla bilgi için jabra.com adresini ziyaret edin.

Jabra®
YOU'RE ON