

DİJİTALLEŞME:

Işıl Akdemir Evlioğlu, Genel Müdür Yardımcısı – Müşteri Çözümleri ve Dijital Bankacılık

Bizim için dijitalleşme, sadece bir süreç değil, topyekûn bir kültür, 25 yıldır süregelen temel bir bakış açısı demek. Amacımız çok net: Çağın olanaklarını herkese sunmak. Bunun için de, teknolojik gücümüzü inovatif bakış açımızla birleştiriyoruz. Dijitalleşmeyi müşterilerimize fayda yaratmanın bir aracı olarak görüyoruz. Uçtan uca kusursuz bir müşteri deneyimi tasarlamak amacıyla müşterimizi dinliyor, ihtiyaçlarını anlıyor ve tüm enerjimizi bunu karşılamaya yöneltiyoruz.

Ali Özgür Tüzemen, Direktör – Veri ve İş Analitiği

Bizim için 2020 yılı, son yıllarda hızlı bir şekilde gelişen, pandemi sürecinin de etkisi ile bu ivmenin daha da arttığını gördüğümüz dijitalleşme yolunda, müşterilerimizi daha iyi tanımak, anlamak ve ihtiyaçlarına yönelik en uygun çözümleri üretebilmek adına, veri ve analitik yöntemlerin gücünü yoğun olarak kullandığımız bir yıl oldu. Bu doğrultuda, yine dijital kanallarımız üzerinden müşterilerimizin finansal sağlığını korumak ve geliştirmek adına çeşitli yönlendirmelerde bulunmaya, öneriler sunmaya da başladık. Müşterilerimizin dijital kanal kullanımı ve yolculuğunda; deneyimi daha da geliştirmek, beklenti ve işlemlerine yönelik uçtan uca zaman kazandırıcı, etkili ve hızlı çözümler oluşturabilmek için büyük veri ortamlarına ve analitik yöntemlere yatırım yapmaya hızla devam edeceğiz.

İlker Yavaş, Direktör - Abacus Operasyon Merkezi

Bizim için dijitalleşme, temelinde müşterilerimize daha düşük maliyetli, daha hızlı ve mükemmel hizmet vermek. 2000'li yılların başında, sektöre öncülük ederek Operasyon Merkezi kurduğumuzda hedefimiz, müşterilerimizin şubeye gönderdiği işlemleri tek bir merkezden yaparak kalite ve verimliliğimizi artırmaktı. Başarıyla gerçekleştirdiğimiz bu hedef sonrasında yeni hedeflere ilerledik, yeni başarılar ekledik. Değişen trendler ve gelişen teknolojilerle bugünkü hedefimiz, müşterimizin gönderdiği operasyonel işlemlerin ne şubede ne de Operasyon Merkezinde, kimsenin müdahalesi olmadan otomatik gerçekleştirilmesi. Daha şimdiden meyvelerini almaya başladığımız bu inisiyatifin, ilerleyen süreçte Garanti BBVA'nın öncülüğünde, bir kez daha bankacılık sektöründe operasyonun tanımını dönüştüreceğine inanıyorum.

Tuba Köseoğlu Okçu, Direktör – Eğitim Müdürlüğü

Bizim için dijitalleşme bir olmazsa olmaz. Müşterilerimize ve çalışanlarımıza sunduğumuz hizmetlerin, onların hayatını kolaylaştırması, onların hayatına bir katma değer sağlaması açısından bir olmazsa olmaz. Bu hizmetleri sunabileceğimiz kaynakları sürekli kılabilmemiz için bir olmazsa olmaz. Ve dijitalleşme, nihayetinde, sunduğumuz tüm hizmetlerin sürdürülebilir olması açısından bir olmazsa olmaz.

Müge Türüt, İstanbul, Suadiye Şube Müdürü

Bizim için dijitalleşme, yer ve zaman fark etmeksizin, pandemi dahil her koşulda, ister evden, ister müşteri ziyaretinden, ofiste masamızda oturur gibi, tüm hizmet ve ürünleri eksiksiz sunabilmek ve her zaman ulaşılabilir olmak demek. Bizim için dijitalleşme, güçlü teknolojik altyapımız sayesinde sahada hızlı aksiyon alabilmek ve tüm bilgilere her an erişebiliyor olmak demek. Gelişen ve değişen dijital dünyada, yeniliklere ve gelişmelere hızla entegre olan Garanti BBVA, işte bu yüzden sahada müşterilerine çözümü sunan ilk banka oluyor. Yüksek müşteri memnuniyetini ilk önceliğimiz yaparak, müşteriler tarafından en çok tercih edilen banka olmak için tüm gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.