

GLORY

## Türkiye İş Bankası

Müşteri Hizmetleri ve Gişe Görevlisi Etkinliğini

Yenilikler Getirerek Geliştirmek

TÜRKİYE  BANKASI

### Glory Global Solutions Taahhütü

Glory Global Solutions, dünya çapında 100'den fazla ülkede müşterilerine güvenlik, verimlilik ve yenilikçilik sağlamak üzere teknoloji ve hizmet çözümleri sunan nakit yönetiminde uzman bir şirkettir. Bu çözümler, yaklaşık 100 yıldır finans, perakende, eğlence ve oyun endüstrilerine yönelik nakit işlem makinalarının üretimi ve geliştirilmesinde öncü olan Japonya Glory Group'un teknik uzmanlığıyla desteklenmektedir.

Şirket, kişilerle işletmeler ve işletmelerin kendileri arasında doğru ve güvenli finansal işlemlerin yapılmasında müşterilerin geniş menzilde değişen ihtiyaçlarını karşılamayı taahhüt etmektedir.

Sorumlu bir kuruluş olarak, kurumsal yönetimimizde disiplinli bir yaklaşım sergiliyoruz ve işletmemizin tüm yönleri ile ilgili olarak optimum profesyonel ve etik standartlara göre çalışıyoruz. Glory Global Solutions, örnek bir işveren olmak için çalışmaktadır ve her zaman tüm çalışanlarının gelişip kendini sınavacağı adil, güvenli ve verimli bir iş ortamı sağlamak üzere çalışmaya devam edecektir. Nerede çalışırsak çalışalım, tutarlı bir çevre sorumluluğu dahil olmak üzere yerel ortama ve topluluğa etkin olarak katkı sağlamak hedefimizdir.

Felsefemiz, işle ilgili önceliklerimiz ve gündelik pratiğimiz, tek bir taahhüt ile özetlenebilir:

**Geleceği Güvenceye Alıyoruz.**



“ Müşterilerimiz bizden, diğer banka şubelerinde kendilerine sunulanlardan farklı şeyler beklemektedirler. Müşteriler artık şubelerimize yalnızca nakit ihtiyaçları nedeniyle değil, tavsiyeye ihtiyaçları olduğunda veya daha karmaşık işlemler hakkında gişe görevlileriyle konuşmak istediklerinde de gelmektedirler. Ancak aynı zamanda nakit işlemlerini hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirmeyi ve uzun kuyruklarda beklememeyi de ummaktadırlar. ”

# Türkiye İş Bankası İçin Avantajlar

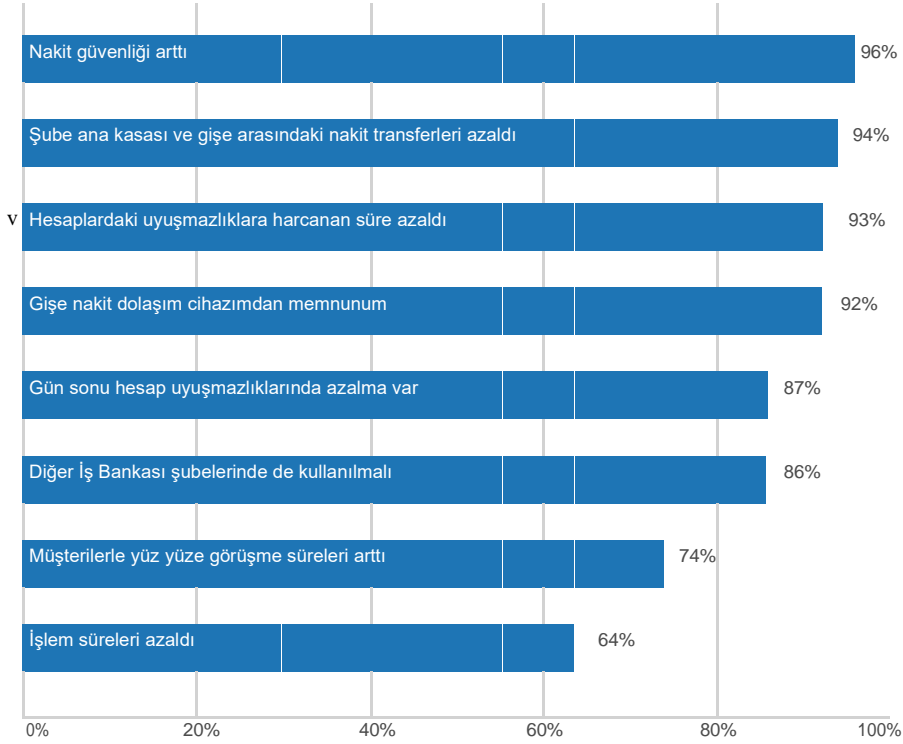
Pilot şubelerde bankanın beklentilerine uygun sonuçlar elde edilmesiyle, İş Bankası kapsamlı bir ilerlemeyle gişe nakit çevrim teknolojisini şubelerine kurmaya başlamıştır.

2009 yılında, İş Bankası ilk 500 Vertera ünitesini sipariş etmiştir. Bunu aynı yıl içinde 300 ünitelik bir sipariş takip etmiştir. Bu başarılı kullanımın ardından, İş Bankası, teknolojiyi daha da yaygınlaştırmak adına daha fazla gişe nakit dolaşım cihazı siparişi vererek, 270 ilave Vertera siparişinin ardından, en son 600 adet RBG-200 ünitesi satın almıştır. Bugün İş Bankası'nın 950 şubesinde, Glory'ye ait 1670 gişe nakit dolaşım cihazı bulunmaktadır.

Sahaya başarılı kurulumun ardından, İş Bankası, şubelerinde gişe nakit dolaşım cihazlarının kullanımının etkisini görmüştür. Gün başı işlemleri, şube ana kasası transferleri ve gün sonu hesap denkleştirme gibi nakit işleme faaliyetlerinde, gişe görevlisi başına günde 78 dakika kazanılmıştır.

“Türkiye İş Bankası, gişe görevlisi başına günde 78 dakikalık bir zaman tasarrufu olduğunu bildirmektedir.”

Glory cihazlarının kullanımının ardından, İş Bankası 1080 gişe görevlisinin katıldığı bir anket yapmış ve bu anketten, yeni nakit işleme teknolojilerini büyük ölçüde destekleyen sonuçlar elde edilmiştir. Anketin sonuçları şu şekildedir:



“Glory'nin gişe nakit dolaşım cihazlarını tanıtarak, şubelerimizi ziyaret eden müşterilerimizde sunabildiğimiz hizmet açısından olumlu bir etki bırakıyoruz.”

Türkiye İş Bankasında kullanılan, bu teknolojinin nakit dolaşımı özelliği sayesinde, nakit hesap mutabakat hızı büyük oranda artmış, ve gişe görevlilerinin para alma /verme işlemleri için şube ana kasasına gitmekle harcadıkları zaman önemli ölçüde azalmıştır.

Banka, Glory gişe nakit dolaşım cihazlarını kullanarak, nakit güvenliğini arttırabilmiş ve gişe görevlilerinin %96'sı bu özelliğin günlük iş memnuniyetleri üzerinde oldukça olumlu bir etkisi olduğunu ifade etmiştir. Gişe görevlileri ayrıca, gişe nakit dolaşım cihazının güvenli depolama sunuyor olması ve bütün işlemlerin otomatik olarak

kaydedilmesinden dolayı nakit işlemleri esnasında kendilerini daha rahat hissettiklerini belirtmektedir.

İş Bankası ayrıca şunları ifade etmektedir: "Glory'nin gişe nakit dolaşım cihazlarını tanıtarak, şubelerimizi ziyaret eden müşterimizde, sunabildiğimiz

hizmet açısından olumlu bir etki bırakıyoruz. Personelimiz, müşterilerimizle doğrudan iletişim kurmak için daha fazla olanak bulmaktadır ve bunun bir sonucu olarak, personelimizin, Türkiye'nin giderek rekabetçi bir hal alan pazarında önemli beceriler olan genel satış ve hizmet becerilerinin gelişeceğini rahatlıkla söyleyebiliriz."



“ Bugün İş Bankası'nın 950 şubesinde, Glory'ye ait 1670 gişe nakit dolaşım cihazı bulunmaktadır. ”

# Motivasyon

## Türkiye İş Bankası Hakkında

Türkiye İş Bankası, modern Türkiye'nin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk'ün girişimiyle, kredi sağlamak ve işbirliklerde bulunmak suretiyle ülke sanayisini finanse etmek amacıyla kurulmuştur. İş Bankası 31 Mart 2015 itibarıyla toplam krediler bakımından sektörde, aktif toplamı ve özkaynaklar bakımından ise özel bankalar arasında Türkiye'nin en büyük bankasıdır. Bunlara ilave olarak, İş Bankası aynı zamanda yabancı para, TL, vadesiz ve toplam mevduat hacmi bakımından da özel sektör bankaları arasında birinci sıradadır.

Son derece gelişmiş bir BT altyapısına sahip olan İş Bankası, yüksek teknolojiye dayalı en yaygın alternatif dağıtım kanallarına sahiptir. İş Bankası 1982'de Türkiye'nin ilk ATM'sini tanıtarak Türkiye'de elektronik bankacılığı başlatmıştır.

İş Bankası 31 Mart 2015 itibarıyla yurt içi şube ağı, 6.348 adet Bankamatik ile telefon ve internet bankacılığı sistemleri üzerinden geniş bir ürün yelpazesi sunmaktadır. Bankamatik sayısı göz önünde bulundurulduğunda Türkiye'nin en geniş ATM ağına sahip olan İş Bankası,

31 Mart 2015 itibarıyla 1.337 yurt içi ve 25 yurt dışı şubesi ile de Türkiye'nin en büyük şube ağına sahip özel bankasıdır.



Türkiye İş Bankası ulusal bir kuruluştur ve Türk insanıyla güçlü bir ilişkiye sahiptir. Banka, şubelerinde kendisine açık bir rekabet üstünlüğü sağlayacak bir müşteri deneyimi yaratmak ve kuruluşun ilerici, yenilikçi doğasını gözler önüne sermek istemiştir.

İş Bankası, bankanın çevrimiçi gerçek zamanlı faaliyetlerini ve etkili bankacılık seçeneklerini tamamlamak üzere, halihazırda gelişmiş donanım ve yazılımları etkin bir şekilde kullanmaktadır. Ancak İş Bankası buna ek olarak, şubelerindeki işlemlerin %66'sında kullanılan nakdi, en uygun maliyetli ve en etkili şekilde işlemeleri için, şube personelinin son teknoloji donanımlara sahip olduğundan emin olmak istemiştir. İş Bankası'nın temel hedefi, hizmet seviyesini geliştirmek üzere şubelerindeki işlem ve müşteri bekleme sürelerini düşürmektir.

İş Bankası'nın ticari stratejisi her zaman müşteri memnuniyetine yönelik olmuştur. İş Bankası, müşterilerinin ihtiyaçlarını; "Müşterilerimiz bizden, diğer banka şubelerinde kendilerine sunulanlardan farklı şeyler beklemektedir. Müşteriler artık şubelerimize yalnızca nakit ihtiyaçları nedeniyle değil, tavsiyeye ihtiyaçları olduğunda veya daha karmaşık işlemler hakkında gişe görevlileriyle konuşmak istediklerinde de gelmektedirler. Ancak aynı zamanda nakit işlemlerini hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirmeyi ve uzun kuyruklar beklememeyi de ummaktadırlar." Şeklinde açıklamaktadır.

“Türkiye İş Bankası şubelerinde yapılan işlemlerin

%66'sı nakit işlemlerinden oluşmaktadır.”

## Gişe görevlilerinin daha hatasız ve etkili olmasının çözümü

İş Bankası, Türkiye bankacılık sektöründe yenilikçi bir banka olma itibarına son derece önem vermektedir; bu nedenle, bankanın stratejilerinden biri ,müşterilerine bir İş Bankası şubesini ziyaret ettiklerinde gelişmiş ve daha hızlı bir hizmet sunmak üzere, mevcut en yeni nakit işleme teknolojilerinden faydalanmaktadır.

Buna ek olarak Banka ayrıca şube güvenliği, çoklu para birimi işleme ve hesap mutabakat işlemlerini geliştirmek istemektedir.

Glory Vertera™ gişe nakit dolaşım cihazı İş Bankası şubelerinde pilot olarak kurulmuş. Pilot uygulama

esnasında, hem gişe görevlileri hem de şube yöneticileri, Vertera konusunda oldukça olumlu görüşler bildirmiş ve

gişe pozisyonunda, hız ve performans açısından Banka için elde edilebilecek avantajlar gözlemlenmiştir.



Türkiye İş Bankası açısından, Glory'nin gişe nakit dolaşım cihazlarından faydalanmanın ana avantajları şunlar olmuştur:

- Müşteri bekleme sürelerinin azalması
- İkili kullanımlarda gelişmiş gişe görevlisi etkililiği ve şube ana kasası ziyaretlerinde azalma
- Müşteri ile temasın artması
- Tekdüze ve tekrar eden işlerin azalması
- Manuel banknot doğrulamasının kalkması
- Banko altı ergonomik tasarım
- İlave satış/çapraz satış olanaklarının artması
- Performans ve müsaitliğin artması
- Geniş menzilde gelişmiş banknot tanıma ve doğrulama teknolojileri kullanımı

