

GARANTİ BBVA 2019 ENTEGRE FAALİYET RAPORU

GELECEK
10 YIL



Abacus Operasyon Merkezi Direktörü İlker Yavaş, operasyonel üstünlük için RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) ile E2E (uçtan uca) çözümlerinin uygulanması hakkında konuşuyor.

Operasyonel mükemmellik önümüzdeki 10 yılda tüm kurumlar için en öncelikli konu olmaya devam edecek. Garanti BBVA olarak stratejik önceliğimiz; süreçleri otomatize etme, kolay işlem yapma ve yaratıcı çözümler sunmaya devam etmek olacak. Türkiye’de tüm operasyonlarını merkezileştiren ilk bankayız. Merkezileşme çalışmaları sayesinde şubelerimiz müşterilerimize danışmanlık hizmeti için daha fazla zaman ayırma fırsatı bulabiliyoruz.

Bugün artık merkezileşmeyi bir üst seviyeye yükseltme aşamasına geldik. Bunu üç boyutta ele alıyoruz:

İlk olarak, şubelerimizde uzun zaman alan tüm süreçleri merkezileştirmeyi ve şubelerde hiç manuel iş bırakmamayı hedefliyoruz.

2. olarak; Şu anda müşterilerimizden gelen telefonlar Operasyon Merkezi’nde ilgili ekibimiz tarafından karşılanıyor ve Satış ve Fiyatlandırma hariç diğer tüm işlemler tek noktada sonlandırılıyor. Gelen aramaların yaklaşık %7’lik kısmına denk gelen satış ve fiyatlandırma içeren aramalar ise ilgili şubelere yönlendiriliyor. Buna ek olarak müşterilerimizin şubelere ilettiği işlem talimatları da Operasyon Merkezi tarafından direkt işleme alınıyor.

Bu projeyi öncelikli olarak KOBİ müşterilerimiz için uyguladık. Sonuçlar çok başarılı oldu ve yakın zamanda projeyi diğer işkollarını da kapsayacak şekilde genişletmeyi düşünüyoruz.

3. olarak; merkezileşme çalışmalarımızı genel müdürlük birimlerimiz ve iştiraklerimizi kapsayacak şekilde genişlettik. Tüm operasyonları tek noktada konsolide etmek verimli ve etkin bir operasyon yönetimi için dev bir adım oldu.

Önümüzdeki 10 yıl kesinlikle ileri teknolojilerin yoğun biçimde kullanılacağı bir dönem olacak. Operasyonel mükemmellik yolculuğumuzda yüksek teknoloji kullanımı her zaman itici gücümüz olmuştur. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), Optik Karakter Algılama (OCR), Büyük Data ve Makine Öğrenimi gibi teknolojilerin yoğun kullanılmasıyla aynı işgücü ve minimum hata oranı ile daha çok operasyonel sorumluluk almayı başardık.

Mükemmel kapasite planlama ve kaynakların etkin kullanımı Büyük Data ve Tahmin Modellerinin en önemli ve somut çıktısı olarak ön plana çıkmaktadır.

Önümüzdeki 10 yılda yeni teknolojileri kullanarak maliyetlerimizi düşürmeye ve etkinliğimizi artırmaya devam edeceğiz.

Mottomuz: Tekrar düzenle, basitleştir, otomatize et ve merkezileştir.