



Outsourcing arttı

Bankaların erken dönem başta olmak üzere dış kaynak kullanım hacmi artmış durumda.

Borçluya hizmet eden yeni tahsilat anlayışı

Çağrı merkezi sektörünün bankacılık ve diğer finans alanlarında en önemli servislerinden biri olan tahsilat, aynı zamanda bir temas konusu olarak markanın yaratmayı hedeflediği müşteri deneyiminin de bir parçası. Bunu unutmadan geliştirilen yeni tahsilat modelleri, gelir elde etmenin yanı sıra müşteri memnuniyeti algısını da destekleyecek niteliğe kavuşabilir. Tahsilatta yeni anlayışlar hakkında Turkcell Global Bilgi Yeni Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Sadık Demirci'den bilgi aldık.



Sadık Demirci
Turkcell Global Bilgi
Yeni Operasyonlardan Sorumlu GMY

Son yıllarda tahsilat aramalarında dış kaynak kullanımını ve rekabeti nasıl değerlendiriyorsunuz? Tahsilat süreçlerinde son yıllarda özellikle bankaların erken dönem başta olmak üzere dış kaynak kullanım hacmi artmış durumda. Bunun başlıca sebeplerini, maliyet avantajı ve beklenen performansın karşılanması olarak sayabiliriz.

Hem performans artışı, hem de getirdiği maliyet avantajı ile birlikte çağrı merkezlerinde tahsilat, rekabet yaratıcı ana iş kollarından biri olmuş durumda. Sektördeki rekabetin ise iş sonuçlarını yukarı taşırken, işi geliştirici etkiye de sahip olduğunu hep birlikte izliyoruz. Sürekli öğrenen ve gelişen organizasyonlar ile kalitenin de günden güne arttığını söyleyebiliriz.

Satış maliyetlerinin bu kadar yüksek, müşteri geri kazanımının bu kadar zor olduğu bir dönemde tahsilat, artık hizmet odaklı süreçlere dayanmalıdır. Rekabet de zaten sektörü bu bakış açısına yönlendiriliyor.

Erken harekete geçmek, müşteri ile ticari ilişkinin devamını sağlayarak, tahsilat sürecinde müşteri ile firma arasındaki bağlılığı zedelemeyen tahsilat imkanı yaratmaktadır.

Müşteriyi anlayan, dinleyen, uygun ödeme koşulları sunarak müşteri kaybına yol açmayan diyaloglar hem kurumu hem de müşteriyi koruyor.

Siz bu rekabet ortamında nasıl yer alıyorsunuz?

Teknolojiyi tahsilata hizmet eder hale dönüştürerek yönetici ve çalışanlarımız ile çitayı yukarı taşıyoruz ve sektörün gelişimine katkı sağlıyoruz. Benzer teknik alt yapıların kullanıldığı sektörde bu teknolojilere koyduğumuz inovatif akıl ve deneyim ile fark yaratmaya çalışıyoruz.

Tahsilatın finans sektöründeki önemi ve yeri sizce nedir?

Finans sektöründe satış ve tahsilat iç içedir. Yapılan her satış direkt ya da vadeli ödeme gücü karşılığında yapılmaktadır. Her satışın ödeme olarak dönmesi her kurumun beklentisidir. Bu noktada tahsilat da satış fonksiyonu gibi finans sektörünün ana odağıdır. Geç dönem tahsilatın müşteri bağlılığına verdiği

zarar ve yol açtığı müşteri kayıpları sebebi ile tahsilat odaklarının daha erken dönemlere taşındığını görüyoruz.

Erken harekete geçmek, müşteri ile ticari ilişkinin devamını sağlayarak, tahsilat sürecinde müşteri ile firma arasındaki bağlılığı zedelemeyen tahsilat imkanı yaratmaktadır.

Satış maliyetlerinin bu kadar yüksek, müşteri geri kazanımının bu kadar zor olduğu bir dönemde tahsilat, artık hizmet odaklı süreçlere dayanmalıdır. Rekabet de zaten sektörü bu bakış açısına yönlendirmektedir.

Müşteriyi anlayan, dinleyen, uygun ödeme koşulları sunarak müşteri kaybına yol açmayan diyaloglar hem kurumu hem de müşteriyi korumaktadır. Yani borçluya hizmet



Bankalar başta olmak üzere tüm sektörlerin en kritik gündemi sürdürülebilir büyümedir. Büyümenin sürdürülebilir olması içinde yapılan tüm satışların tahsilatlarının gerçekleşmesi en can alıcı noktadır.

eden tahsilat kavramı bizleri yakın ve uzak vadede doğru hedeflere götürecektir.

Tahsilat hizmetinin geleceğini nasıl görüyorsunuz ve buna nasıl hazırlanmalıyız ?

Bankalar başta olmak üzere tüm sektörlerin en kritik gündemi sürdürülebilir büyümedir. Büyümenin

sürdürülebilir olması içinde yapılan tüm satışların tahsilatlarının gerçekleşmesi en can alıcı noktadır. Bu yüzden tahsilatın önemi her geçen gün artarak devam edecektir. Bunun için büyüyen tahsilat işini en iyi performans/ maliyet dengesi ile yöneten firmalar rekabette öne çıkacaktır.

Tahsilat hizmetinin odağı organizasyonun içerisinde uzmanlaşmak ve derinleşmek olmalıdır. Üstün teknolojik deneyim ile dijitalleşmeyi tüm uygulamalara dahil ederek iş sonuçları rekabette önde tutulmalıdır.

Rekabetin bu kadar yoğun olduğu finans dünyasında müşterilerden gelen talepleri hızlı ve inovatif fikirler ile karşılayacak şekilde konumlamak, ayrıca tahsilat için oluşturulmuş, odaklı bir yapı tahsilat geleceği için kritik öneme sahiptir.

Turkcell Global Bilgi olarak bu odak sayesinde rekabette lider performans gösteren, düşük devinimi hızı ile yüksek çalışan memnuniyeti olan, '2000 çalışan ve üstü' kategorisinde Türkiye'nin En İyi İşvereni ödülüne sahip tek müşteri deneyimi çözümleri merkezimiz.