

DenizBank ATM'lerinde görüntülü hizmet dönemi

DenizBank ATM'lerinden işlem yapan müşteriler diledikleri anda "Asistan" tuşuna basarak DenizBank İletişim Merkezi'yle görüntülü bağlantı kurup hizmet alabilecek. Şu anda pilot uygulama aşamasındaki hizmet ile özellikle engelli vatandaşların çağrı merkezi temsilcisiyle video bağlantısı kurarak bankacılık işlemlerini daha kolay gerçekleştirmeleri hedefleniyor

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle farklılaşan **DenizBank**, Türk bankacılık sektöründe bir 'ilk'e daha imza attı. Intertech'in geliştirdiği inter-ATM yazılımı ile entegre biçimde çalışan DenizBank **ATM'leri** artık **görüntülü hizmet** vermeye başlıyor. Intertech tarafından yapılan geliştirme ile DenizBank ATM'lerinden işlem yapan müşteriler diledikleri anda "Asistan" tuşuna basarak DenizBank İletişim Merkezi'yle görüntülü bağlantı kurup hizmet alabilecek. DenizBank'ın Video-ATM uygulaması, Türkiye'de video konferans yöntemiyle ATM cihazı üzerinden video-assist hizmeti verilen ilk uygulama olarak dikkat çekiyor. DenizBank'ın yeni projesinde özellikle engelli vatandaşların çağrı merkezi temsilcisi ile video bağlantısı kurarak, karşılarındaki kişinin yardımıyla bankacılık işlemlerini daha kolay gerçekleştirmeleri hedefleniyor.

İnteraktif işlem imkanı

Konuyla ilgili açıklama yapan **DenizBank Digital Kuşak Bankacılığı Grubu Genel Müdür Yardımcısı Murat Çelik**, "Video-ATM projemizin amacı müşterilerimizin ATM'lerde de kendilerini güvende hissetmeleri, hatalı bir işlem yapma hissi ve endişesinin ortadan kaldırılarak, müşterilerin günün herhangi bir saatinde ve herhangi bir lokasyonda şubeye gitmişcesine bankacılık işlemlerini interaktif bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamak. Video Assist hizmetimiz müşterimizin ATM kullanımında kişiyi sadece yönlendiren ve ne yapması gerektiğini anlatan bir yapıda değil, doğrudan müşterinin sesli komutlarını talimat olarak algılayarak, arka planda işlemleri henüz iletişim anındayken yapmak üzerine kurulu bir yapıda çalışıyor. Ayrıca Video-ATM teknolojisi, engelli vatandaşlarımızın bankamızın alternatif kanallarını daha kolay kullanmaları için bir araç teşkil edecek. Özel bir alana veya kabine ihtiyaç duyulmadan mevcut ATM'lere entegre edilebilen uygulama, şu an itibarıyla seçilen pilot ATM'mizde hayata geçirildi. 2012 yılsonuna kadar 5 farklı noktaya daha hizmeti götürmeyi düşünüyoruz. DenizBank'ın bilgi ve teknoloji alanındaki öncü rolü hep devam edecek." dedi.