

HSBC Türkiye'den İzmir'e Operasyon Merkezi Yatırımı

HSBC Türkiye, tüm çağrı merkezi hizmetleri için gerekli temel ekipmanları barındıran operasyon merkezinin ikincisini İzmir'de açtı.

HSBC Türkiye, İstanbul dışında şubeleşmeden faklı ilk yapılanmasını İzmir'de gerçekleştirdi. Çağrı Merkezi ve Tahsilat Merkezi olmak üzere iki birimden oluşan operasyon merkezi, tüm çağrı merkezi hizmetleri için gerekli temel ekipmanları barındırıyor.

Başta çağrı merkezi olmak üzere; genel müdürlük, şubeler, dijital bankacılık ve sosyal medya üzerinden sağladıkları hizmetlerle müşteri deneyimini sürekli geliştirmeyi hedeflediklerini belirten HSBC Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Taylan Turan "Her zaman en iyi müşteri deneyimini sunmaya odaklanarak, sadece çağrı merkezi değil, çözüm merkezi de olmak için çalışıyoruz. 2014 yılında müşterilerimiz, HSBC Çağrı Merkezi ile tüm kanallarımızdan 17 milyonun üzerinde irtibat kurdu ve müşteri temsilcilerimiz müşterilerimize hizmet vermek için yaklaşık 25 milyon dakika telefonla görüştü. 2014 yılındaki müşteri memnuniyet anketimize göre 10 müşterimizden 7'si aldığı hizmetten çok memnun olduğunu belirtiyor" dedi.

HSBC Türkiye'de müşteri hizmetleri alanında çalışan sayısının 2014 yılı Aralık sonu itibariyle 630 kişiye ulaştığını belirten Turan, çağrı merkezlerinin önemli bir sektör ve istihdam alanı haline geldiğini, bulunduğu bölgenin ekonomisine büyük katkı sağladığını, gençlere de iş imkanı doğurduğunu dile getirdi. İzmir'de 170 kişiye istihdam sağlayan HSBC Türkiye operasyon merkezi, yılın ikinci yarısında 300, yıl sonuna kadar ise 400 kişiye ulaşacak. HSBC Türkiye'nin uzun vadeli stratejisinin bir parçası olarak, verimlilik ve yedeklilik sağlayan operasyon merkezi, Gaziemir Sarnıç bölgesinde yer alıyor.

Daha fazla bilgi için:

HSBC Türkiye, Dicle Atalay, dicleatalay@hsbc.com.tr (0212) 336 29 10

Mese İletişim Danışmanlığı, Mert Aybars mert@mise.com.tr (0212) 245 33 23

HSBC Hakkında

Ülkemizde 1990 yılından bu yana faaliyet gösteren HSBC Türkiye; Bireysel Bankacılık ve Birikim Yönetimi, Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Küresel ve Yatırım Bankacılığı ile Özel Bankacılık alanlarında hizmet sunmaktadır. Türkiye'nin tercih edilen öncü uluslararası bankası olma stratejisi doğrultusunda 2014 yılı 3. çeyreği itibarıyla 311 şubesi ve dijital bankacılık kanallarıyla geniş bir yelpazede müşterilerine finansal çözüm sunmaktadır. Dünyanın en büyük bankacılık ve finans hizmetleri kuruluşlarından biri olan HSBC Grubu; bugün Avrupa, Asya-Pasifik bölgesi, Kuzey ve Güney Amerika, Ortadoğu ve Afrika olmak üzere 74 ülke ve bölgede yaklaşık 6 bin 200 ofisiyle hizmet vermektedir.