

“Turuncu Destek” ile ING Bank’ın Gözü Kulağı Sosyal Medyada

Sosyal medyada destek hizmetleri yönetimini müşteri memnuniyeti odaklı olarak yeniden şekillendiren ING Bank, Twitter üzerinden hizmet sunacak olan “ING Turuncu Destek” hesabını hayata geçirdi. ING Bank müşterisi olsun ya da olmasın, tüm Twitter kullanıcılarına ulaşmayı amaçlayan “ING Turuncu Destek”, bankacılıkla ilgili yapılan tüm paylaşımları gerçek zamanlı olarak dinleyip kullanıcıların soru ve sorunlarına çözüm sunmayı hedefliyor. Destek hesap üzerinden sektörde bir ilk de gerçekleştirilerek, sıkça sorulan sorulara ING Bank Genel Müdürü Pınar Abay’ın cevapladığı videolar aracılığıyla cevap verilecek.

ING Bank, bankacılıkla ilgili sorusu ve yorumu olan herkesin beklentilerini eksiksiz yerine getiren bir hizmet sunmak için “[ING Turuncu Destek](#)” Twitter hesabını kullanıma açtı. Bankacılıkla ilgili paylaşımda bulunan tüm Twitter kullanıcılarını gerçek zamanlı olarak dinleyerek sorularını yanıtlayacak.

“ING Turuncu Destek” ekibi, ING Bank müşterisi olsun olmasın, bankacılıkla ilgili paylaşımda bulunan tüm sosyal medya kullanıcılarına ulaşabilmeyi, şikayetlerini dinlemeyi, sorularını yanıtlamayı, ING Bank’ı ve hizmetlerini doğru şekilde aktarmayı hedefliyor. Tüm sosyal medyayı dinleyerek bankacılıkla ilgili gelen sorun ve şikâyetlerle ilgilenen ekip üyeleri, her takipçinin sorusunu özel olarak yanıtlıyor, ekip üyeleri takipçilerin onlara daha rahat ulaşabilmeleri için yanıtlara isimlerini ekliyor; böylece daha samimi bir iletişim kurarak müşteri deneyimini bir adım öteye götürüyor.

Sıkça soruların sorulara cevaplar ING Bank Türkiye Genel Müdürü Pınar Abay’dan

“ING Turuncu Destek” uygulaması sektörde bir de ilke imza atıyor. Twitter kullanıcıları, sıkça sorulan soruların cevaplarına, ING Bank Genel Müdürü Pınar Abay ve ING Bank üst yönetiminin bizzat cevapladığı videolar aracılığıyla ulaşacaklar.

“ING Turuncu Destek” hesabıyla ilgili değerlendirmede bulunan ING Bank Genel Müdürü Abay, hesabın sosyal medya üzerinden ilişki yönetimi uygulamalarına yeni bir soluk getirdiğini ifade ederek şunları ekledi:

“ING Bank olarak müşterilerimizi işimizin odak noktasına yerleştiriyoruz. Daha iyi hizmet verme ve doğru çözümler sunmanın yolunun müşterilerimizin istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlamaktan geçtiğini düşünüyoruz. Twitter üzerinden hizmet veren “ING Turuncu Destek” hesabı da bu bakış açısıyla hayat buldu. Turuncu Destek ekibi, sosyal medyayı dinleyerek bankalar ve bankacılık hakkındaki görüşleri bizim için gözlemliyor; potansiyel ve mevcut müşterilerimizle aramızda bir köprü görevi görerek sosyal medyadaki varlığımızı güçlendiriyor.”

Twitter'ın Türkiye Ad Sales Partner firması Genart Medya, ING Bank'ın platformun doğasını ve kullanıcı davranışlarını en iyi anlayan, analiz eden ve buna göre harekete geçen markaların arasında yer aldığını belirterek "ING Turuncu Destek" hesabıyla ilgili şunları söyledi:

"Twitter'ın Türkiye pazarındaki ilk yılında ING Bank'ı yürüttüğü başarılı kampanyaların ardından bu yıl hayata geçirdiği ING Turuncu Destek, marka ile kullanıcı arası etkileşimi bir üst seviyeye taşıdığını görmekten çok memnunuz. Projede her kademedeki banka çalışanının yer alması markanın kullanıcılarla olan bağını güçlendirirken platformun markalara sağladığı fırsatların farklı bir boyutunu da ortaya çıkarıyor."

Ayrıntılı Bilgi için:

Gönül Bedir - desiBel Ajans

0 530 957 47 38 gonul.bedir@desibelajans.com

ING Bank

ING Grubu, Bankacılık, Sigorta ve Varlık yönetimi alanlarında faaliyet göstermekte olan dünya çapında bir finansal hizmetler şirkettir. ING Grubu, 40'tan fazla ülkede 75 bin çalışana ve 48 milyon müşteriye sahiptir. Her zaman değişime öncülük eden ING Grubu, tüm dünyada faaliyet gösterdiği ülkelerde üretime, tasarrufa, girişimciliğe, yenilikçiliğe, yaratıcılığa güç katmak hedefini taşımaktadır. Sürdürülebilirliği iş modelinin ana prensibi olarak gören ING Grubu, faaliyet gösterdiği toplumlarda çocukların eğitimi, finansal eğitim ve çevre alanlarında birçok program hayata geçirmektedir. ING Grubu, 2003'ten beri Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) çevre ve sosyal sorumluluk standartları esas alınarak 10 milyon dolar ve üzeri bütün projelerin finansmanında uygulanması kabul edilen Ekvator prensiplerini gönüllü olarak kabul eden 10 uluslararası bankadan birisidir. Bu çerçevede, proje finansmanında, sosyal sorumluluk ve çevre riskini gözetmekte, ilgili standartlar paralelinde hareket etmektedir.

UNICEF ile 2005 yılından bu yana küresel işbirliğini sürdüren ING Grubu, 'ING ChancesforChildren' programı kapsamında yaklaşık 800 bin çocuğa destek vererek ve 23 milyon Avro'nun üzerinde kaynak yaratarak çocukların eğitime erişimini sağlamaktadır. Küresel sorumluluk standartlarına uyumu FTSE4Good ve Dow JonesSustainability Index gibi kurumlarca da tescillenen ING Grubu 2006 yılında Küresel İlkeler Sözleşmesi Global Compact'a da imza atmıştır. ING Grubu 2007'den beri faaliyetlerini sıfır karbon ayak izi ile sürdürmektedir. Türkiye'de yaklaşık 350 şube ile hizmet veren ING Bank'ın bankacılık stratejisi, Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomik büyümesine paralel bankacılık yapmaktır. Bu kapsamda, ana odak noktası tasarruf ve katma değerli ihracatın artırılmasıdır.

www.ingbank.com.tr