

"ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖRÜNTÜLÜ İLETİŞİM" KULLANILMASI İÇİN YAPTIĞIMIZ TEŞVİKLER 3G TEKNOLOJİSİ İLE GERÇEKLEŞİYOR

AKBANK ÇAĞRI MERKEZİNE İŞARET DİLİ BİLEN ELEMAN YERLEŞTİRİLDİ

İŞİTME ENGELLİLERE GÖRÜNTÜLÜ HİZMET VERECEK OLAN AKBANK VE TURKCELLE TEŞEKKÜR EDERİZ

AKBANK

[30 Temmuz 2009 12:07](#)

Akbank'ın 3G teknolojisi ile getireceği yeniliklere ilişkin basın mensuplarına bilgi veren Akbank Genel Müdür Vekili Hakan Binbaşgil, 2009 ile beraber hem görüntülü telefon bankacılığı hem de **mobil** bankacılık çalışmalarına başladıklarını söyledi. "**İŞİTME ENGELLİLERDE İŞLEMLERİNİ GÖREREK YAPACAK**" İşitme engelli müşterilerin işlemlerini görerek yapabilmeleri için de hizmet vereceklerini bildiren Binbaşgil, "İşitme engelli müşterilerimizin işlemlerini kendilerinin yapabilmesini sağlamak için işaret dili kullanan bir ekip oluşturmak üzere çalışmalarımızı başlattık. Bu önemli hizmeti en kısa zamanda hayata geçireceğiz" dedi.

TURKCELL

İŞİTME ENGELLİLER İÇİN GÖRÜNTÜLÜ HİZMET

Turkcell Kurumsal Müşteriler Yönetiminden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Ekrem Yener de, Turkcell 3G'nin kurumlara özel fırsatlarıyla ilgili bilgi verirken, Turkcell müşterilerinin, Global Bilgi'nin Görüntülü Çağrı Merkezi'nden hizmet alacağını söyledi. Yener, işaret dili bilen müşteri temsilcileri sayesinde bu servisten işitme engelli müşterilerin de yararlanacağını ve Türkiye'de ilk kez uygulanacak bu hizmetin karşılığında ücret alınmayacağını belirtti. Yener konuşmasında 3G'nin toplu video gönderimi, görüntülü SMS, görüntülü haber servisleri, görüntülü yanıt sistemi gibi hizmetleri de kapsadığını kaydetti. Görüntülü Çağrı Merkezi çözümünü kurumsal müşterilerine de sunduklarını ifade eden Yener, Akbank, Garanti Bankası ve İş Bankası'nın da kendi müşterilerine Turkcell'in çözümü ile bu hizmeti başlatacaklarını söyledi. Yener konuşmasında, Görüntülü Çağrı Merkezi hizmeti veren kurumların, müşterilerine görüntülü olarak daha kaliteli hizmet sunacaklarını, video desteği ile hızlı ve etkin çözüm üreteceklerini, daha kısa sürede ve verimli hizmet verilebileceklerini sözlerine ekledi.

Hiçbir çaba boşuna değildir.□

İşitme engellilerin bankalarda call centerlarla (çağrı merkezleri) muhatap olmakta zorlanmalarından dolayı mağdur olmalarını göz önüne alarak, çok değerli üyemiz işitme engelli Onur Cantimur ile bir proje başlattık. Mayıs ayında güzel bir çalışma yaparak, Türkiye'deki tüm bankaların genel müdürlüklerine aşağıda okuyacağınız isteklerimizi yolladık. Bazı bankalardan” bilgi için teşekkür ederiz” gibi kısa cevaplar geldi. Ancak Akbank, Fortis Bank vs... gibi duyarlı bazı bankalar derneğimizi arayarak ve derneğimize gelerek işitme engellilerin gerçek ihtiyaçlarını öğrenmek istediler.

Yapılan toplantıda işitme engellilere en

***güzel ve en verimli hizmet yolları anlatıldı.
Görüntülü telefon ve SMS lerin önemi belirtildi.***

Yakında başlayacak 3G teknolojisinden işitme engelliler için nasıl yararlanacağı tespit edildi. Çağrı merkezlerinde çalışanlara yönelik işaret dili kurslarının açılacağı, işaret dili konuşan eleman istihdam etmeleri önerildi.

3G teknolojisinin hizmete girmesi ile dileklerimiz gerçek olmaya başladı.

***Artık işitme engelliler,
Akbank'ta mağdur olmayacaklar.***

***Akbank Genel Müdür Vekili
Hakan Binbaşgil'e
duyarlılığından dolayı
teşekkür eder, diğer banka
yetkililerinin de aynı
sorumluluğu taşımalarını
dileriz.***

**3G TEKNOLOJİSİNİ
KULLANACAK
BANKALARA ÖNERİLER:**

1- İşaret dilini ana dili gibi konuşan elemanlar edinmeleri (Anne - babaları işitme engelli olanlardan yararlanabilirler)

2- Çağrı merkezlerinde görüntülü işaret dili kullanacakların

ellerinin ve dudak hareketlerinin rahat görülebileceği bir ortam oluşturulabilmesi,

3- Daha büyük ekran imkanı için Onur Cantimur arkadaşımızın

**geliştirdiği 3G KIOSK
projesinden
yararlanılması.**

**4- Çağrı
merkezlerinde
çalışan elemanların
işaret dili
öğrenebilmeleri için**

kursların açılması.

**İŞİTME
ENGELLİLER
FEDERASYONU'NA
RİCAMIZ**

**1- İşaret dili
kurslarının
yaygınlaştırılması**

**2- İşaret dilini ana
dili gibi konuşan
işitme engelli**

**anne-babası
olanların tespit
edilmesi**

**3- İşaret dili
eğitimcilerinin
çoğaltılarak**

yaygınlaştırılma sı.

İşitme
engellilerin
iletişiminde

**çığır açacak bu
fırsattan işitme
engellilerin
rahatı için
gerektiđi gibi
faydalanılması.**

05.05.2009
TARİHİNDE
TÜRKİYEDEKİ
TÜM
BANKALARA
GEÇTİĞİMİZ
“İŞİTME
ENGELLİLERİN

BİR RİCASI
VAR” YAZI
METNİ
AŞAĞIDADIR

İŞİTME ENGELLİLERİN BİR RİCASI VAR...

Biz işitme
engelliler tüm

bankalarda...

1. sorunumuz:
Telefon ile şifre
alamıyoruz.
Telefondan
anlayamıyoruz.

Çözüm önerisi
-1: internet
üzerinden
çevrimiçi destek.
Web üzerinden
özel şifre
korumalı (SSL)
bağlantı ile Chat

yaparak
operatörün
güvenlik
sorularına cevap
verip şifre
talebinde
bulunabiliriz. Bu
konuda en güzel

örnek. www.kriweb.com

bilgişim firmasının
"online destek"
bölümünün
incelemesini rica
ederiz. Online
destek kısmına

tıklanıp
operatöre
bağlanılmaktadır.

▪

Çözüm önerisi
-2: İnternet
şubesi

kullanıcıları,
kendi problemleri
için şube içinde
görevlilere mesaj
atabilirler, zaten
Internet şubesine
şifre ile giriliyor.
Banka bize

ulaşmak
istediğinde de
yine bankamatik
/ internet şubesi
aracılığı ile
mesaj
gönderebilir,
mail'den daha

güvenli bir ortam
olması

isteniyorsa.

Acil durumlar için

"bankamatikte /

internet

şubenizde 1

mesajınız var"

sekinde SMS
gönderilebilir
müşteriye.

2. Sorunumuz:
Kredi kartını
kaybedersek ya
da çaldırırsak

telefon açıp
anında iptal
edemiyoruz.
(birini devreye
sokana kadar
kartı bulan
kişi-hırsız bir
güzelce harcar.)

Çözüm önerisi
-1: Bu gibi acil
durumlarda en
yakın
bankamatiğe
gidip kendisine
özel olarak
önceden verilmiş

özel bir şifreyi
bankamatikte
girerek kredi
kartını iptal
ettirmesi.

Çözüm önerisi
-2: İnternet

şubesi
kullanıcıları,
kendi problemleri
için şube içinde
görevlilere mesaj
atabilirler, zaten
internet şubesine
şifre ile giriliyor.

Banka bize
ulaşmak
istediğinde de
yine bankamatik
/ internet şubesi
aracılığı ile
mesaj
gönderebilir,

mail'den daha
güvenli bir ortam
olması
isteniyorsa.

Acil durumlar için
"bankamatikte /
internet
şubenizde 1

mesajınız var"
sekinde SMS
gönderilebilir
müşteriye.

3- Sorunumuz:
En ufak işlem
yapmak ya da

öğrenmek için
bizi hemen
telefona
yönlendiriyorlar.
(Şubede bile
bunu söylüyorlar.
İşitme engelli
olduğumuzu

belirttiğimizde, o
zaman
hesabımızın
bulunduğu
şubeye gitmemiz
öneriliyor.
Hesabımız
başka şehirde

ise durum kötü)

Çözüm önerisi:

Bankaların

veritabanına ilgili

sahsın adının ve

soyadının yanına

"işitme engellidir"

ibaresi olması.
"lütfen mail
atınız" notu
-ibaresi
düşülmesi.

4- Sorunumuz:
Bankaya işlem

yapıldığı zaman
gidildiğinde
personelin
anlayışlı
olmaması
sonucunda
zorluklar
yaşanabilmektedir

ir.

Çözüm Önerisi:
Personelin
engellilik
konusunda
bilinçlendirilmesi.
(iletişim,

davranış, vs)

Yurt dışında
"Relay Service"
diye bir hizmet
var, işitme
engelliler için
konuşmayı

yazıya çeviren
bir sistem. Bu
sistem
Türkiye'de de
kullanılabilir.

Genel çözüm
önerisi ---

Bankamatik
zaten kurye
tarafından imza
kimlik kontrolü ile
teslim ediliyor,
Bankamatik için
bu mektubun
içinde geçici bir

şifre verilebilir,
sonra müşteri
bankamatik
kullandığı zaman
bu şifreyi
değiştirmesi
sağlanır.
Sonrasında,

Bankamatik ve
Internet şubesi
aracılığı ile diğer
tüm şifre / iptal
işlemleri
yapılabilir.

Ayrıca

bankaların bu tarz sorunları çözmese engelli müşteriler kazanmasına ön ayak olacaktır.

Yukarıda

belirtilen konular
işitme engelliler
tarafından çok
sık yaşanan
sorunları
içermektedir.
Sorunlar/Çözüm
önerileri işitme

engelli
gençlerimiz
tarafından
hazırlanmıştır.

Bu önerileri göz
önünde
bulundurmanız,

işitme engellilerin
bankalarla
yaşadıkları
mağduriyetleri en
aza indirecektir.
Konu ile ilgili
hassasiyetlerinizi
rica eder,

İyi çalışmalar
dileriz.

Saygılarımla,
Viki Özromano
İşitme Engelliler
ve Aileleri
Derneği

Yönetim Kurulu Başkanı

05.05.2009