

**AKBANK**

## Dünyanın İlk Self Servis Kredi Makinesi



Pazar değeri ve kârlılığı bakımından Türkiye'nin en büyük özel sektör bankalarından biri olan Akbank, bankacılık faaliyetlerinin yanı sıra; tüketici, ticari, kurumsal ve özel bankacılık hizmetleri ve uluslararası ticari finansal servisler sunuyor. Bankacılık hizmetleri dışında kalan finans, sermaye ve yatırım servisleri ise bankanın şubeleri tarafından yürütülüyor. Akbank, en son teknolojileri kullanması ve bankacılık sektöründe deneyimli personeli ile birbirinden farklı hizmetleri, geniş yelpazedeki müşterilerine en yüksek kalitede sunmaya devam ediyor. Bankanın gerçekleştirmiş olduğu 'Self Servis Kredi Makinesi' projesi, 2008 yılında dünyanın en saygın finans dergilerinden biri olarak kabul edilen The Bankers tarafından 'Yılın En Yenilikçi Projesi' adlı jüri özel ödülüne layık görülmüştü.

### Mevcut durum

Kredi ve kredi kartları pazarı, Türk finans dünyasının en önemli alanlarından biri. Akbank da bu alandaki en güçlü bankalardan biri olarak 'Kredi Makinesi' isminde yepyeni bir kanal oluşturarak, kredi ve kredi kartı başvuru işlemlerini otomatik hale getirmeyi hedefledi.



### Ki çözümü

Kendimize has tasarım anlayışımızı kullanarak Akbank için benzersiz, yenilikçi ve kullanıcı dostu bir kiosk sistemi ortaya koyduk. Hedef müşteri kitlesi BA, B ve C gelir düzeyine sahip profilden oluştuğu için, projenin koşulları, kolay kullanıma sahip bir ürün geliştirmeyi zorunlu hale getiriyordu. Bu yüzden sanal bir veznedar düşünerek, kullanıcının izlemesi gereken tüm adımları ona sesli olarak anlatan bir yapı geliştirdik. Kredi Makinesi'nin temel özellikleri aşağıdaki gibi yapılandırıldı:

- 17 inç büyüklüğünde dokunmatik ekranlı monitör,
- Sağlam metalik klavye,
- Motorlu manyetik kart okuyucu ve kart yazıcı,
- İhtiyaç duyulduğunda bilgileri sesli olarak kaydedebilmek için telefon sistemi,
- Başvuru yapan kişinin gerçek imzasını alabilmek için bir dijital imza paneli,
- Başvuran kişinin fotoğrafını çekmek için bütünlüklük kamera,
- Başvuran kişinin kimliğini taramak için özel kimlik tarayıcısı,
- Kiosk fonksiyonlarını yönetebilen ve kullanıcıyı yönlendirebilen Ki Kontrol Kartı,
- Kredi veya kredi kartı başvurusunu yazdırmak için bir A4 yazıcı,
- İmzalı başvuru formunun konabileceği bir posta kutusu,
- Kullanıcıyı tüm süreç boyunca yönlendiren bir sanal veznedar,
- Kioskun uzaktan kontrol edilebilmesini sağlayan Ki Yönetim yazılımı.

### Sonuç

Bu proje tüm dünyada bir ilk olduğu için, marka farkındalığı ve kurumsal kimlikte pozitif bir etki sağladı. Kredi Makinesi, The Bankers dergisi tarafından '2008 Yılıın En Yenilikçi Projesi' ödülünü almaya hak kazandı.