

## **BASIN AÇIKLAMASI**

### **Ziraat Bankası, Global Retail Banking Awards “En İyi Data Analitiği Kullanımı” Ödülünü Kazandı**

Ziraat Bankası, Retail Banker International tarafından 11 Mayıs tarihinde Londra’da düzenlenen “2017 Global Retail Banking Awards” organizasyonunda “En İyi Data Analitiği Kullanımı” ödülünü kazandı.

Bu yıl dünya genelinde 200’den fazla katılımcı ile 25 ayrı kategoride gerçekleştirilen ödül etkinliğinde Ziraat Bankası, “Operasyonel Segmentasyon ve Hizmet Kalitesi Standardizasyonu” projesi ile “Best Use Of Data Analytics” kategorisinde ödüle layık görülürken, “ATM Lokasyon Belirleme” projesi ile de “Best Service Innovation” kategorisinde finale kalmayı başardı.

Ziraat Bankası’nın, “En İyi Data Analitiği Kullanımı” alanında ödül kazandıran projesi ile şubelerinden hizmet alan müşterilerin bekleme sürelerinin düşürülmesi ve hizmet kalitesi standardizasyonunun sağlanması hedeflendi. Operasyonel Şube segmentasyonu ve yoğunluk tahminleme modelleri yaklaşımı ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda, Ziraat Bankası Şubelerinde standart süre üzerinde bekleyen müşteri sayısı, son üç aylık sürede %67 oranında azaltıldı. Böylece, Ziraat Bankası’nın şubelerinde müşterilerine hizmet verme süresinin ortalama 3,5 dakikaya düşürülmesi sağlandı.

Sahip olduğu yaklaşık 7.000 ATM’si ile Türkiye’nin en geniş ATM ağına sahip Ziraat Bankası aynı organizasyonda, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak en doğru ATM lokasyonunu tahminlediği bir diğer çalışması “ATM Lokasyon Belirleme Projesi” ile de Alior Bank, Bank of Ireland ve Royal Bank of Canada (RBC) ile birlikte 4 finalist banka arasına girmeyi başardı.

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**ZİRAAT BANKASI**  
Genel Müdürlüğü