

# Bilkay'da müşteri memnuniyeti garanti



Uysal Dönmez

İnsan kaynakları konusunda outsource hizmet vermek amacı ile 1989 yılında kurulan Bilkay, deneyimli ve konusunda uzman kadrosu ile bankacılık, sigorta, medya ve perakendecilik sektörlerindeki birçok önemli kuruma hizmet veriyor. İnsan kaynağını doğru ve etkin kullanarak başarılı sonuçlar elde ettiklerinin altını çizen Bilkay Grup Genel Müdürü Uysal Dönmez, müşteri memnuniyeti ilkesinin kendileri için olmazsa olmaz bir kural olduğunu söyledi. Dönmez'le hizmetleri ve Bilkay'ın hedefleri üzerine keyifli bir sohbet gerçekleştirdik.

**Bilkay Şirketler Grubu'nu yakından tanıyabilir miyiz? (Ne zaman kuruldu, faaliyetleri vs.)**

1989 yılında kurulan Bilkay, o yıllarda küçük bir ekiple daha çok sigorta şirketlerine veri girişi, operasyon, arşiv, vb. pozisyonlarda tam zamanlı ve yarı zamanlı iş gücü desteği sağladı. Şirketlerin fiziksel alan ve kadro sıkıntıları doğrultusunda başlayan çalışmalarımız, sonraları son derece etkin kullanılan ve önem arz eden süreçler haline geldi.

Bilkay outsourcing konusunda uzmanlaşırken, hizmet alan şirketler bu sistemin sadece fiziksel alan ve kadro sıkıntısı nedeniyle değil, aynı zamanda maliyet ve zaman kazanım noktasında da oldukça verimli olduğunu keşfetti. Bugün binlerce çalışana sahip olan Bilkay; profesyonel ve dev kadrosuyla yasal uygunluk, doğru takip ve kalite çerçevesinde hizmet veriyor.

**Hizmet verdiğiniz sektörlerin odağında insan bulunuyor, bu konuda önemli deneyimlere sahipsiniz. Bilkay olarak hizmetlerinizden ve amaçlarınızdan bahsedebilir misiniz? Bilkay kimlere hizmet veriyor?**

Gerçekten de öyle, 22 yıllık geçmişimizde on binlerce çalışanimiz olmuş, çalışanlarımızla birlikte hem sektörde büyüdük hem de güvenilir uzman bir kurum haline geldik. Sigorta sektörü ile başlayan faaliyetlerimiz başta banka olmak üzere finans, perakende, marketing ve sanayi sektörlerinde artarak devam ediyor. Bugün geldiğimiz noktada en yoğun hizmet verdiğimiz iki sektör; bankacılık ve sigorta. Türkiye'nin en büyük banka ve sigorta şirketlerinden müşterilerimiz bulunuyor. Bu şirket-

lerle başlayan hizmetlerimiz uzun süreler devam ediyor, 10, 15 hatta 20 yıldır hizmet vermeye devam ettiğimiz kurumlar var. Bilkay olarak işimizi çok ciddiye alıyor, müşteri memnuniyetini hep ön planda tutuyor ve kaliteden asla ödün vermiyoruz. Bunun karşılığında ise uzun soluklu işbirlikleri kazanabiliyoruz. İnsan kaynağı ve zamanı etkin kullanmak, rekabet gücünü artırmak isteyen ve bu konuda çözüm ortağı arayan tüm kurumsal kimlikteki yapılara hizmet verebiliriz.

**Çok bileşenli bir yapıda olmanız hizmet sunduğunuz müşterilerinize ne şekilde yansıyor? Karşılıklı oluşturulan sinerjide nasıl bir fayda çıkıyor ortaya?**

Bulduğumuz sektörün sınırları çok geniş, yapılacak işler ve destek verilecek süreçler özünde aynı olmakla birlikte operasyonel farklılıklar gösteriyor. Müşterilerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini doğru karşılayabil-

mek adına çok bileşenli bir yapıya zaman içerisinde dönüşmüş olduk. Tabii bu hizmetleri sunarken uzun analizler, çalışmalar ve ciddi hazırlıklar yaptık. Bizim piyasada çok değerli bir markamız var, bu markanın ağırlığına uygun ve kaliteli hizmet verebilmek öncelikli hedefimiz.

Bilkay yaptığı her işte, her projesinde mutlak suretle başarıyı ve memnuniyeti garanti ediyor. Firmalarımızla yarattığımız sinerji ise bugün ulaştığımız yapının temel taşı niteliğinde. Hatta bazı hizmetlerimizi

bizzat firmalarımızın talebi üzerine kurguladık. Birçok süreçte hizmet verebilmek, müşteri firmalarımızın bizi tercih etmesinde önemli bir unsur oluyor. Doğru ve profesyonel işbirlikleri oluşturmuş olmak hem Bilkay'a hem de müşteri firmalarımıza kazanç sağladı ve maliyet, verimlilik, gelişim gibi konularda karşılıklı faydayı beraberinde getirdi. Firmalar için destek süreçlerini güvenilir kurumlardan alabilmek çok önemli. Bilkay, müşterisinin ayrılmaz bir parçası, bünyesindeki bir departmanı gibi çalışıyor. Destek hizmetimizin amacının; her zaman müşterimizin hedeflerine ulaşması, karlılığı, başarısı ve rekabet gücünün artırılması olması gerektiğinin bilincinde olduk. Bugün en büyük reklamımız hizmet verdiğimiz ve vermeye devam ettiğimiz müşteri kurumlarımızdır.

**22 yıllık deneyime sahip olan bir kurum olarak Bilkay, insan kaynağının doğru ve nitelikli kullanımını açısından nerelerde başarılı oldu? Gelecekle ilgili hedef ve beklentilerinizi paylaşır mısınız?**

Bilkay, proje tespit, analiz ve ihtiyaç belirlemede yakaladığı başarı ivmesini, aday tespit ve aday seçmede de gösterdi. Özellikle zor proje gibi görünen dönemsel projelerde de doğru kadrolarla başarılı sonuçlara imza attı.

Bilkay'ın başarılı olduğunun en büyük kanıtı, piyasada yaratmış olduğu markanın güvenilirliği ve binlerce çalışanıyla hizmet vermeye devam ettiği projeleridir. İnsan kaynağını doğru ve etkin kullanarak başarılı sonuçlar elde ettik. Müşteri firmalarımızla son derece etkin iletişim içerisinde olup kesin ve hızlı çözümleri birlikte geliştirebildik. Önümüzdeki süreçte, sosyal medyayı daha etkin kullanmayı hedefliyoruz. Özellikle uzman kadrolarla ilgili arayışlarımızda profesyonel referanslara ulaşabileceğimiz ve profilleri online inceleyebileceğimiz bu uygulamaları alternatif olarak daha yoğun kullanıyor olacağız.

