



Ivana Hobolja Škrtić

Izvršna direktorica sektora upravljanja odnosom s klijentima i alternativnim kanalima

Karijeru u Raiffeisenbanci započela je još 2001. godine u Kontakt centru gdje je tijekom rada bila imenovana na funkciju voditelja. Nakon deset godina provedenih u Kontakt centru pridružila se timu koji je radio na unaprijeđenju i transformaciji poslovnih procesa Banke te uvođenju Lean metodologije.

Tijekom transformacije preuzima mjesto direktorice Organizacije, ICS-a i upravljanja poslovnim procesima sve do početka 2016. kada se vraća svojim počecima i preuzima Sektor upravljanja odnosom s klijentima i alternativnim kanalima.

Područja kojima su bavi vrlo su komplementarna i u potpunosti orijentirana na klijente, ispunjavanje i prepoznavanje njihovih potreba i unaprijeđenje korisničkog iskustva. Upravljanje odnosom s klijentima, Kontakt centar, Customer Experience i razvoj Digitalnih kanala vrlo su dinamična područja koja su danas ujedno i najčešća tema na tržištu, a kojima danas tehnologija omogućava, ali i nameće stalne promjene i kontinuirana unaprijeđenja.