

Turkcell Global Bilgi Tüm Ödülleri Topladı

Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi Turkcell Global Bilgi, aldığı yurt içi ve yurt dışı ödüllerle liderliğini pekiştirdi. Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu ContactCenterWorld'ün düzenlediği 2012'nin En İyileri yarışmasının bölge finallerinde, "En İyi Dış Kaynak İş Ortaklığı", "En İyi Self Servis Teknoloji Uygulaması" kategorilerinde birincilik, "En İyi Telesatış Projesi" kategorisinde ise üçüncülük ödülü aldı.

Turkcell Global Bilgi, Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri'nde "Erzurum Çağrı Merkezi: Ekonomik Etki Değerlendirme Çalışması" ile Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı Özel Ödülü almıştı.

Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi Turkcell Global Bilgi, yurt içi ve yurt dışında 4 ödül birden topladı. Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri'nde özel ödüle layık görülen Turkcell Global Bilgi, Londra'da gerçekleşen ContactCenterWorld-2012 Top Ranking Performers Bölge Finalleri'nden de iki birincilik ve bir üçüncülükle döndü.

Çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından ContactCenterWorld.com'un düzenlediği ve sektörün en iyilerinin seçildiği "2012 Top Ranking Performers" Bölge Finalleri 29 Haziran Cuma akşamı Londra'da gerçekleştirildi. Turkcell Global Bilgi, EMEA (Avrupa-Ortadoğu-Afrika) bölgesinde, Almanya, İrlanda, Yunanistan, Portekiz gibi ülkelerden katılan güçlü rakiplerini geride bırakarak "En İyi Dış Kaynak İş Ortaklığı", ve "En İyi Self Servis Teknoloji Uygulaması" kategorilerinde birincilik ödülü elde ederken, "En İyi Telesatış" kategorisinde ise üçüncü oldu.

Pekkan: "Bu ödüller, yerel ve küresel rekabette gösterdiğimiz performansın kanıtı"

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan, aldıkları dört ödüle ilişkin şunları söyledi:

"Aldığımız ödüller, Turkcell Global Bilgi'nin müşterisine verdiği önemi ve değeri ortaya koyuyor. Onlara her açıdan en iyi hizmeti sunabilmek için yolumuza her geçen gün daha da büyüyen bir motivasyonla devam ediyoruz. Yerel ve küresel rekabette gösterdiğimiz performansın değerli kanıtları olan bu dört ödül, hem şirketimiz hem de ülkemiz adına gurur kaynağı. Yurt içi ve yurt dışında toplam 18 lokasyonda 10.000 çalışanımızla aynı kararlılık, cesaret ve yenilikçi anlayışla Türkiye'ye ve müşterilerimize hizmet etmeye devam edeceğiz."

Pekkan: "Sırada dünya finalleri var."

Sektörün en iyilerini belirleyen ContactCenterWorld-2012 Top Ranking Performers yarışmasının iki aşamalı olduğuna ve bölge finallerinin ardından dünya finallerinde yarışacaklarına dikkat çeken **Pekkan** sözlerine şöyle devam etti:

“ContactCenterWorld, her yıl, dünyanın en iyi çağrı merkezlerini belirlemek üzere iki aşamalı bir yarışma gerçekleştiriyor. Dünyayı AMERICAS, APAC ve EMEA olmak üzere üç ayrı bölgeye ayırıyorlar ve birinci aşama olan bölge finallerinde, bölgelerin en iyi çağrı merkezlerini belirliyorlar. Bölge finallerinden başarıyla çıkan çağrı merkezleri de, dünya finallerinde 25 ayrı kategoride “dünyanın en iyisi” olmak üzere mücadele ediyor. Her yıl 1500’ün üzerinde firmanın katıldığı yarışmanın ilk etabını, bölgemizin en iyileri arasında tamamladık. Şimdi sırada Kasım ayında Las Vegas’ta gerçekleştirilecek dünya finalleri var ve biz Turkcell Global Bilgi’nin bu yıl da dünyanın en iyileri arasında yerini alacağından eminiz.”

Ödüller boşuna değil

Turkcell Global Bilgi, “En İyi Dış Kaynak İş Ortaklığı” kategorisindeki ödülünü, ÇSGB, İŞKUR ve SGK kurumlarının yaklaşık 300 hizmetinin entegre bir şekilde 7/24 sunulduğu Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi ALO 170 ile aldı. Kasım 2010 tarihinde Karaman’da hizmete açılan merkez, ilk temasta %85’lik yüksek çözüm oranı ve müşteri memnuniyeti ile örnek Kamu projesi olarak gösterildi. Ayrıca Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ülke ekonomisine bir yılda 142 Milyon TL katkı sağladı.

Bir diğer ödülünü kendi geliştirdiği ve dünyada örnek gösterilen Ses Tanıma Teknolojisi ile “En İyi Self Servis Teknoloji Uygulaması” dalında alan Turkcell Global Bilgi, bu teknoloji ile aboneler için teyit ve kimlik doğrulaması gerektiren konularda, anne kızlık soyadı gibi ek sorulara gerek kalmadan yönlendirme sağlayarak, teyit süresini ortalama 5 saniyeye indiriyor. Ses Tanıma teknolojisi ile kullanıcılar sesin, parmak izi ile yakalanan güvenlik düzeyinin de üzerinde olan taklit edilemez ve kişiye özel biyometrik özellikleri sayesinde işlemlerini, geleneksel şifreleme yöntemlerine göre çok daha güvenli bir şekilde gerçekleştiriyorlar.

Turkcell Global Bilgi, son ödülünü ise “En İyi Telesatış Projesi” kategorisinde, Ukrayna’nın önde gelen TV operatörü Viasat için hayata geçirdiği telesatış projesi ile aldı.

Turkcell Global Bilgi, dünyanın en iyi ilk 3’ünde

ContactCenterWorld.com’un dünya finallerinde her yıl ilk üçe girmeyi başaran Turkcell Global Bilgi, geçen yıl **2011 Top Ranking Performers Dünya Finalleri’nde**, “**En İyi Çağrı Merkezi**” ve “**En İyi Performans Gelişimi Programı**” kategorilerinde birincilik, “**En İyi Teknoloji İnovasyonu**” kategorisinde de ikincilik ödülü almıştı.

Altın Pusula’da Özel Ödül

Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı tarafından hazırlanan “**Turkcell Global Bilgi Erzurum Çağrı Merkezi: Ekonomik Etki Değerlendirme Çalışması**” Turkcell’e, Altın Pusula’nın **Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı Özel Kategorisi’nde** ödül getirdi. TÜHİD (Türkiye Halkla İlişkiler Derneği) tarafından bu yıl 11.’si düzenlenen Altın Pusula’da, ödülü Turkcell adına **Kurumsal Vatandaşlık Bölüm Başkanı Zeynep Özbil** aldı.

Türkiye’nin doğusuna yapılan ilk teknoloji yatırımı olan Turkcell Global Bilgi Erzurum Çağrı Merkezi, 2011 yılında Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV) tarafından bir araştırmaya konu olmuş ve araştırmanın sonuçları Erzurum’da yapılan bir basın toplantısı ile kamuoyuna sunulmuştu. Rapor, çağrı merkezinin 5 yıl içinde şehrin kaderini nasıl değiştirdiğini açıkça gözler önüne seriyordu.