

Turkcell Global Bilgi dünya finallerinde

Turkcell Global Bilgi Contact Center World'den 3 ödülle döndü

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu "ContactCenterWorld.com"un Londra'da gerçekleştirdiği EMEA (Avrupa- Orta Doğu ve Afrika) bölge finallerinde, Ukrayna'daki projeleriyle "En İyi Satış Kampanyası" ve "En İyi Self Servis Teknoloji Kullanımı" kategorilerinde birinci olurken, Avrupa'nın açık ara bir numaralı elektronik perakendecisi MediaMarkt'a sunduğu dış kaynak çağrı merkezi hizmetiyle de "En İyi Dış Kaynak İş Ortaklığı" kategorisinde ikincilik elde etti. Böylece, Turkcell Global Bilgi aynı organizasyondan 3 ödülle ülkemize döndü ve Ekim ayında Londra'da düzenlenecek olan ve bugüne kadar 7 birincilik ile döndüğü dünya finallerine katılma hakkını elde etti.

İletişim merkezini masraf merkezinden kar merkezine dönüştürdü

Turkcell Global Bilgi, Ukrayna'nın 3G'de lider GSM Operatörü Lifecell'in müşterilerine 3G ile neler yapılabileceğini dış aramalar ile anlatan satış projesi ile "En iyi satış kampanyası" kategorisinde birinciliği göğüslerken, "En iyi self servis teknolojileri" kategorisindeki birinciliğini de klasik IVR servisinin fonksiyonlarını kişisel bilgilerle birleştiren ve görsel bir uygulama ile Lifecell müşterilerine sunan "Visual IVR " teknolojisiyle aldı. "En İyi Dış Kaynak İş Ortaklığı" kategorisindeki ikinciliği ise, MediaMarkt'ın Çağrı Merkezini bir maliyet merkezinden kar merkezi haline dönüştürmesi, 3 sene içinde 7 farklı kanaldan kesintisiz hizmet sunması ve müşteri deneyimini iyileştirerek iki yılda müşteri şikayetlerini %60 düşürmesi ile elde etti.

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur konuyla ilgili yaptığı açıklamada; "Müşteri deneyimi merkezi olarak klasik çağrı merkezi hizmetlerinden farklı olarak firmalara değer yaratacak çözümler geliştiriyoruz. Bu amaçla kurumsal firmaların temel iş hedeflerine ortak oluyor ve bu hedefi gerçekleştirecek müşteri deneyimi stratejileri oluşturuyoruz.

Ayrıca teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyor ve müşterilerimizin ihtiyaçlarına uygun teknolojik çözümleri hayata geçirerek teknolojik liderliğimizi de devam ettiriyoruz. Çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu "ContactCenterWorld.com"un düzenlediği yarışmadan bu sene üç ödülle ülkemize döndük. Şirketimiz Ukrayna'daki

projeleriyle **“En İyi Satış Kampanyası”** ve **“En İyi Self Servis Teknoloji Kullanımı”** kategorilerinde **altın madalya aldı**. Yeni nesil perakendeciliğin öncülerinden **MediaMarkt’a sunduğumuz hizmet ile de “En İyi Dış Kaynak İş Ortaklığı”** kategorisinde **gümüş madalya** elde ettik. Birbirinden kıymetli bu ödüllerin gerçek sahibi, şirketimizi başarıdan başarıya taşıyan tüm çalışma arkadaşlarıma bir kez daha teşekkür etmek istiyorum. Şimdi sıra dünya finallerinde... Bu yarışmadan da ülkemizi gururlandıracak bir sonuçla döneceğimize yürekten inanıyorum.” dedi.

ContactCenterWorld.com hakkında

Organizasyon Amerika, Asya, EMEA ve Küresel Contact Center World Events kapsamında uluslararası çağrı merkezi endüstrisinin en iyilerini buluşturuyor ve çeşitli kategorilerde yarışmalar gerçekleştiriyor. Bölge finallerinde birinci gelen çağrı merkezleri daha sonra organizasyonun dünya finallerinde birincilik için yarışıyor.