

Turkcell Global Bilgi ve MediaMarkt Türkiye işbirliğinin 3'üncü yılını kutluyor

Müşteri deneyimi çözümleri merkezi Turkcell Global Bilgi ile elektronik perakende sektörünün güçlü markası MediaMarkt, işbirliğinin 3'üncü yılını kutladı. Bugüne kadar 3 milyondan fazla çağrıyı yüksek müşteri memnuniyeti vizyonuyla yanıtlayan müşteri deneyimi ve çözüm merkezi, 60'a yakın donanımlı personeliyle Türkçe ve İngilizce olarak hizmet veriyor.

Turkcell Global Bilgi, elektronik perakende sektörünün önde gelen şirketlerinden MediaMarkt ile 3 yıl önce başladığı yolculuğa aynı heyecanla devam ediyor. Edirne'de 60'a yakın donanımlı Turkcell Global Bilgi personeliyle hizmet veren müşteri deneyimi merkezi, birlikteliklerinin 3'üncü yılını kutluyor. Turkcell Global Bilgi, MediaMarkt müşterilerine Türkçe'nin yanı sıra İngilizce dilinde satış sonrası hizmet, ürün değişiklik ve teknik konulardaki desteğini 7 farklı kanaldan entegre bir şekilde sunuyor.

MediaMarkt Türkiye İcra Kurulu Başkanı Yenal Gökyıldırım, "Avrupa'nın açık ara 1 numaralı elektronik perakendecisi MediaMarkt olarak tüketici odaklı yaklaşımımızla müşteri ilişkileri yönetimini her şeyin üzerinde tutuyoruz. Bu kapsamda sektörün öncü şirketlerinden Turkcell Global Bilgi ile yürüttüğümüz işbirliği sayesinde müşteri ihtiyaçlarına uygun çözümler üretiyor, en kısa sürede en etkin hizmeti müşterilerimize temin ediyoruz. En çok tercih edilen çok kanallı elektronik perakendecisi olma vizyonumuzla 1,5 yıl içinde müşteri memnuniyeti skorlarımızı ikiye katladık. Üçüncü senesine giren bu iş ortaklığının önümüzdeki dönemde de her iki şirketin başarılı performansına katkıda bulunacağına inanıyorum," dedi.

Çağrı merkezinin çok ötesinde hizmet

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur konuyla ilgili yaptığı açıklamada; "Turkcell Global Bilgi yıllara dayanan tecrübesi, üstün teknolojik altyapısı ve uzman kadrosuyla hizmet verdiği firma sayısını artırmaya devam ediyor. Klasik çağrı merkezi servislerinin ötesine geçerek hizmet verdiğimiz markanın baştan uca müşteri deneyimini tasarlıyor ve uyguluyoruz. Markaların müşterisine yaşatmak istediği deneyimi kendi iş hedefimiz ile entegre ederek ihtiyaca cevap verecek kişisel çözümler üretiyoruz. Türkiye'nin en hızlı ve istikrarlı büyüyen yeni nesil elektronik perakendecisi MediaMarkt ile projeyi konuşmaya başladığımız anda müşteriye bakışımızdaki ortak noktaları görmemiz bizi heyecanlandırmıştı. Bugün tüketici elektroniğinin önemli bir şirketi olan MediaMarkt ile başladığımız güzel birlikteliğin 3. yılını doldurmanın mutluluğunu yaşıyoruz" dedi.

3 milyondan fazla çağrı yanıtladı

Media Markt'a Edirne lokasyonlarından hizmet veren Turkcell Global Bilgi, 3 yıl içinde 3 milyondan fazla kişiyle iletişime geçti. Yüzde 60 kadın çalışan ağırlıklı olmak üzere binlerce gence iş imkânı sağlayan Turkcell Global Bilgi, dijitalleşme ve müşteri deneyimine büyük önem veriyor.