

Turkcell Global Bilgi, ABD’de yapılan dünya finallerinden birincilikle döndü

Turkcell Global Bilgi, Müşteri Deneyiminde Dünya Birincisi

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld”un “2014 Top Ranking Performers” ödülleri arasında Turkcell müşterilerine sunduğu müşteri hizmetleri ile “En İyi Müşteri Deneyimi ve Uygulaması” kategorisinde dünya birinciliği elde etti. Böylece Turkcell Global Bilgi geçtiğimiz beş sene boyunca aynı organizasyonun farklı kategorilerinden toplam 5 önemli birinciliğin sahibi oldu.

Türkiye’nin müşteri deneyimi merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından ContactCenterWorld.com’un düzenlediği ve sektörün en iyilerinin belirlendiği “2014 Top Ranking Performers” ödülleri arasında Turkcell müşterilerine sunduğu müşteri hizmetleri ile **“En İyi Müşteri Deneyimi ve Uygulaması”** kategorisinde dünya birincisi oldu. 14 Kasım 2014 Cuma gecesi ABD’nin Las Vegas kentinde düzenlenen ödül töreninde, Asya Pasifik, EMEA ve Amerika kıtası birincileri dünyanın en iyisi olmak için yarıştı.

En yüksek müşteri memnuniyeti Turkcell Global Bilgi’de

Turkcell Global Bilgi “En İyi Müşteri Deneyimi ve Uygulaması” kategorisindeki birinciliği, sunduğu çalışma koşulları ve gelişim olanaklarıyla çalışan memnuniyetini artırması, bu memnuniyetle birlikte müşteriye verilen hizmet kalitesini yükseltmesi ve sektörün en yüksek müşteri memnuniyetini yakalayan şirketi olması sebebiyle elde etti.

Bahadır Pekkan: “Dünya standartlarında bir çağrı merkezi olduğumuzu, uluslararası arenada aldığımız birinciliklerle kanıtıyoruz.”

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan konu ile ilgili yaptığı açıklamada; “Şirketimizi müşterilerimizin iş ortağı olarak konumlandırıyoruz. Bir çağrı merkezi olmanın ötesine geçerek müşteri hizmetleri stratejilerinin oluşturulmasından, teknolojik çözümler ile

altyapısının sağlanmasına, müşteri deneyiminin yönetiminden, gelir artırmaya kadar uzanan sektöre özel çözümlerimiz ile müşteri deneyiminde dünya standartlarında değer yaratıyoruz. Müşteri deneyiminde devrim niteliğindeki yeni teknolojileri yakından takip ediyor ve yeni nesil müşteri yönetiminde inovatif çözümler geliştiriyoruz. Bu anlayışla 34 milyondan fazla Turkcell'liye hizmet ediyor, ihtiyaçlarına özel çözümlere istedikleri kanaldan ulaşmalarını sağlıyoruz. Mükemmel müşteri deneyiminde sadece teknolojik alt yapının veya inovatif çözümlerin yeterli olmadığını biliyor, bu deneyimi yaşatmanın başlangıç noktasının da öncelikle çalışanlarımız olduğuna inanıyoruz. Çalışanlarımıza sunduğumuz; kendilerini iyi hissedebilecekleri, kişisel gelişimlerine, kariyer hedeflerine katkı sağlayacakları koşullar ve çalışan mutluluğu, hizmet kalitemizi üst noktalara taşımamızı ve yüksek müşteri memnuniyetini yakalamamızı sağladı. Bu da bize **“En İyi Müşteri Deneyimi ve Uygulaması” kategorisinde sektörümüzün dünya çapındaki en önemli yarışma organizasyonu olan “ContactCenterWorld”un düzenlediği “2014 Top Ranking Performers”da dünya birinciliği getirdi.** Bu organizasyondan farklı kategorilerde üst üste aldığımız ödüller hem şirketimiz hem de ülkemiz adına çok gurur verici. Bu başarının asıl mimarı olan tüm çalışma arkadaşlarıma gönülden teşekkür ediyorum. Önümüzdeki dönemde de aynı çalışma ve hizmet anlayışıyla müşterilerimize hizmet etmeye ve ülkemizin adını yurtdışında gururla temsil etmeye devam edeceğiz.” dedi.

34,6 milyonun ihtiyaçlarına ve isteklerine göre hizmet veriliyor

Turkcell Global Bilgi, 34,6 milyon Turkcell'liye “Gençler, emekliler, ev hanımları, esnaf, çiftçi, profesyoneller, engelliler, kamu çalışanları ve platinum...” dokuz farklı segmentte, ihtiyaçlarına göre hizmet sunuyor.

Dünyada bir “ilk”: SMS çağrı merkezi

Gençlerin ağırlıklı olarak yazılı iletişimi tercih etmeleri nedeni ile Turkcell Global Bilgi, dünyada bir ilk olma özelliğine sahip ‘SMS ile çağrı merkezi hizmeti’ sunmaya başladı. Bu amaçla, 2012 yılında Karabük'te sadece SMS ile hizmet veren çağrı merkezinden “Gencaver” lakabıyla anılan ve genç profesyonellerden oluşan ekip, GNCTRKCLL'lilere hizmet veriyor. Geçtiğimiz yıl SMS hizmetine ek olarak Webchat ve Twitter üzerinden de hizmet modülleri devreye alındı. Gencaver üzerinden yılda 6 milyon SMS, 1 milyon Webchat yanıtlanıyor.

Sadece 6,3 saniyede çağrı merkezine bağlanılıyor

İşi ve yaşam tarzı gereği yoğun iletişim ihtiyacı olan müşteriler için geliştirilen Turkcell Platinum, yeni nesil müşteri hizmetleri konusunda dünyaya rol model olan bir diğer ‘kişiselleştirilmiş’ hizmet örneği. Turkcell'liler için ‘ayrıcılıklar dünyası’nın kapısını aralayıp hayatlarına hız, konfor ve keyif katan çözümler sunan Platinum, Turkcell Global Bilgi’de özel bir ekip çalışıyor. Platinum Hizmet Ekibi, müşterilerinin telefon, tablet veya Turkcell hattıyla ilgili tüm soru ve taleplerine, kapılarına kadar giderek yanıt veriyor. Ekip telefon, tablet, laptop, VINN arızası durumunda iletişimin kesilmemesi için geçici bir cihaz temin ediyor, cihazı Teknik Servis’e ulaştırıyor ve tamirden sonra yine müşteriye teslim ediyor. Turkcell Platinum'lular kendilerine özel Platinum Müşteri Hizmetleri sayesinde haftanın her günü, 7/24 hiçbir şekilde sıra beklemeden ve doğrudan müşteri temsilcisine bağlanarak hizmet alıyor. Herhangi bir Platinum üyesi, çağrı merkezine bağlanmak istediğinde sadece 6,3 saniyede karşısında bir muhatap buluyor.

Turkcell Platinum Müşteri hizmetleri 1,6 milyon müşteriye hizmet ediyor. Yılda 5,4 milyon çağrı karşılıyor, 84 bin Platinum'luya birebir ulaşarak çözüm sunuyor. Platinum mobil uygulaması ise 200 bin kişi tarafından kullanılıyor.

ContactCenterworld "Top Ranking Performers" hakkında

Çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu olan "ContactCenterWorld"un, sektörün en iyilerini belirlemek üzere düzenlediği yarışmanın dünya finalleri "Top Ranking Performers" olarak adlandırılıyor.

Contactcenterworld her yıl, dünyanın en iyi çağrı merkezlerini belirlemek üzere iki aşamalı bir yarışma gerçekleştiriyor. Dünyayı AMERICA, APAC ve EMEA olmak üzere üç ayrı bölgeye ayıran Contactcenterworld.com, birinci aşama olan kıta finallerinde bölgelerin en iyi çağrı merkezlerini belirliyor. Kıta finallerinden başarıyla çıkan çağrı merkezleri de, dünya finallerinde 9 ayrı kategoride "dünyanın en iyisi" olmak üzere mücadele ediyor. Dünyanın en prestijli organizasyonlarından biri olarak görülen yarışmaya, her yıl binin üzerinde firma katılıyor.