

19.06.2012

*110 masa kapasiteli Turkcell Global Bilgi Çağrı Merkezi gnçtrkcll'lilere hizmet verecek*

## **Turkcell Global Bilgi'den Karabük'e istihdam yatırımı**

**Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi Turkcell Global Bilgi, yeni çağrı merkezleri açarak Anadolu'da yaptığı istihdam yatırımlarına hızla devam ediyor. Turkcell'in yeni yatırımı olan 110 masa kapasiteli Karabük Çağrı Merkezi, SMS kanalıyla GNÇTRKCLL'lilere hizmet verecek.**

Haziran başında, depremler sonrası ekonomik ve sosyal hayatı sarsılan Van-Erciş'te çağrı merkezi açarak Anadolu'da yaptığı istihdam yatırımlarını sürdüren Turkcell Global Bilgi, şimdi de Karabük'te açtığı yeni çağrı merkezi ile Türkiye'deki lokasyon sayısını 13'e çıkardı. Yeni çağrı merkezinin açılışı, 19 Haziran Salı günü, Karabük Milletvekili Mehmet Ali Şahin, BTK Başkanı Tayfun Acarer, Karabük Valisi İzzettin Küçük, Karabük Belediye Başkanı Rafet Vergili, Turkcell Genel Müdürü Süreyya Ciliv ve Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan'ın katılımıyla gerçekleşti.

**Ciliv: "Büyük gayretle Türkiye'ye yatırım yapmaya devam ediyoruz"**  
Açılış töreninde konuşan **Turkcell Genel Müdürü Süreyya Ciliv**, iyi niyetle ve büyük bir gayretle Türkiye'ye teknoloji yatırımı yapmaya devam ettiklerini söyledi. İnsanların ve kurumların hayatında teknolojiyle fark yarattıklarını söyleyen Süreyya Ciliv, "Haziran başında Van-Erciş'te açtığımız çağrı merkezinin ardından şimdi de Karabük lokasyonumuzu açıyoruz. Anadolu'nun dört bir yanındaki çağrı merkezlerimizin sayısı 13'e ulaştı. Türkiye'nin Turkcell'i olarak müşterilerimize en iyiyi sunma çabamızdayız. Gençlerimize istihdam yaratmayı en büyük sosyal sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Yatırımlarımız ilerleyen dönemlerde de devam edecek. Yeni çağrı merkezimizin Karabük halkına ve ülkemize hayırlı olmasını dilerim" dedi.

***gnçtrkcll'lilere "gencaverler" hizmet verecek***

Toplam 110 masa kapasiteli Karabük Çağrı Merkezi, gençlerin istekleri göz önünde bulundurularak oluşturulan sistemle, SMS kanalıyla GNÇTRKCLL'lilere hizmet verecek. Tüm gnçtrkcll'liler gibi genç ve dinamik bir kadronun oluşturduğu "Gencaver" ekibine, 4362'ye SMS atarak ulaşılabilecek. GNÇTRKCLL'lilerin soruları günün 24 saati Gencaver'ler tarafından alınacak.

### **Turkcell Global Bilgi Hakkında**

1999 yılında yüzde 100 Turkcell iştiraki olarak kurulan Turkcell Global Bilgi, bugün %45 pazar payıyla Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezidir. Turkcell Global Bilgi Türkiye'de 13, yurtdışında ise 5 çağrı merkezi olmak üzere toplam 18 ayrı bölgede 1000'i yurtdışında olmak üzere toplam 10 bin çalışanı ve 7500 masa kapasitesiyle hizmet vermektedir. Turkcell Global Bilgi'nin Türkiye lokasyonları; İstanbul (3 lokasyon), İzmir, Erzurum, Diyarbakır, Ankara, Eskişehir, Karaman, Artvin, Trabzon, Van ve Karabük'tedir. Yurtdışında ise Ukrayna'da 4 ve Belarus'ta 1 olmak üzere 5 ayrı lokasyonu bulunmaktadır. Türkiye'nin doğusuna ilk teknoloji yatırımını Erzurum ve Diyarbakır çağrı merkezleriyle yapan Turkcell Global Bilgi, aynı zamanda Ukrayna yatırımıyla da yurtdışında hizmet vermeye başlayan ilk Türk çağrı merkezidir. Yılda 200 milyon müşteri kontağı ve 500 milyon dakikalık çağrı karşılayan Turkcell Global Bilgi kurulduğu günden bugüne kadar **130 milyon TL** yatırım yapmıştır.

### **Gencaver Hakkında**

8 Şubat 2012 tarihinde GNCTRKCLL'lilerin hizmetine sunulan Gencaver, gençlerin istediği gibi yazılı ve gençlerin dilinde hizmet veriyor. GNCTRKCLLliler 4362'ye SMS atarak sorularını soruyorlar, cevaplarını günün 24 saati Gencaver'ler tarafından alıyorlar. Yazışma dili ve süreçleriyle gençlere özel başlatılan bu hizmetle DÜNYADA İLK olan Gencaver, SMS ile gençlerin yanında oluyor, onlardan biri olarak hizmet veriyor. Günlük ortalama 1000 farklı aboneden toplam ortalama 2500 adet SMS geliyor. Bu abonelerin günlük ortalama 1200 adet bilgi, kişisel bilgi ve işlem talebi oluyor. Gencaverler müşterilerine ortalama 10 dakika içinde temas ederek, ortalama 1,9 SMS ile taleplerini karşılıyor.