

## Turkcell Global Bilgi'ye 2 büyük ödül

# TURKCELL GLOBAL BİLGİ DÜNYANIN EN İYİ ÇAĞRI MERKEZİ SEÇİLDİ

**Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu "ContactCenterWorld.com"un "2011 Top Ranking Performers" ödül töreninden 2 büyük ödülle döndü. "Dünyanın En İyi Çağrı Merkezi" seçilen Turkcell Global Bilgi, "En İyi Performans Gelişimi Programı" kategorisinde de dünya birincisi oldu.**

Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından ContactCenterWorld.com'un düzenlediği ve sektörün en iyilerinin belirlendiği "2011 Top Ranking Performers" ödülünde **"Dünyanın En İyi Çağrı Merkezi"** seçildi. **"En İyi Performans Gelişimi Programı"** kategorisinde de dünya birincisi olan Turkcell Global Bilgi; güçlü rakiplerini geride bırakarak önemli bir başarıya imza attı.

Asya Pasifik, EMEA ve Amerika kıtası birincilerinin dünyanın en iyisi olmak için yarıştığı organizasyonun ödül töreni, 4 Kasım 2011 Cuma günü ABD'nin Las Vegas kentinde düzenlendi.

### **Bahadır Pekkan: " Turkcell Global Bilgi artık küresel bir oyuncu"**

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan konu ile ilgili yaptığı açıklamada; "12 yıl önce yüzde yüz Turkcell sermayesiyle kurulan şirketimiz, %45 pazar payı ile Türkiye'nin en büyük 500 firması arasında yer alıyor. Bugün itibariyle; Türkiye'de 10, yurtdışında ise 4 çağrı merkezi olmak üzere toplam 14 ayrı bölgede 7500 masa kapasitesiyle hizmet veren bir büyüklüğe ulaştık. Şirketimiz dünyada son derece saygın bu ödülleri kazanarak bir kez daha küresel bir oyuncu olduğunu kanıtladı. Başarılarımızla aldığımız ödüllere büyük bir mutluluk ve gurur duyuyoruz" dedi.

### **Müşteriye sunulan hizmet ve servis kalitesi dünya birinciliğini getirdi**

Turkcell Global Bilgi "Dünyanın En İyi Çağrı Merkezi" ödülünü; müşteriye sunulan hizmet ve servisler, müşteri ilişkileri yönetimi, çalışan memnuniyeti ve kapasitesine ilişkin kriterlerde kaydettiği başarılı çalışmaları ile aldı.

### **Superonlar projesi, “Dünyanın En İyi Performans Gelişim Programı” seçildi**

Turkcell Global Bilgi, “En İyi Performans Gelişimi Programı” kategorisindeki birincilik ödülünü Turkcell Superonline operasyonları için hayata geçirilen “Superonlar” projesi ile kazandı. “Superonlar” hızla büyüyen Turkcell Superonline operasyonlarında kalitenin de hızla artmasını sağlayan bir gelişim programı olarak oluşturuldu. Bu proje ile müşteri sorunları çok daha hızlı çözüme ulaştırılarak, müşteri memnuniyetinin artması da sağlandı. “İnsan kaynakları gelişim merkezi”, “Müşteri hizmetlerine özel teknolojik uygulamalar” ve “Kaliteli hizmet anlayışı” başlıkları altında birçok aksiyonun alındığı bu proje bir yılda tamamlandı.

“Superonlar” programı kapsamında çalışanlar bireysel bazda prim, ek izin ve hediye çeki, grup bazında ise çeşitli sosyal etkinliklerle ödüllendirilirken, buna paralel olarak 100’e yakın teknik ve genel beceriye yönelik konuda, 40 bin saate yakın eğitim sunuldu. Yetkinliklerini geliştirici bu yatırımlar sayesinde çalışanların hem kalpleri hem de zihinlerinde iz bırakacak kazanımlar elde edildi. “Superonlar” ile hedefler başarıyla gerçekleştirilirken, hizmette kalite ve verimlilikte de artış sağlandı Böylelikle hem çalışanların hem de müşterilerin memnuniyeti sağlandı.

Her yıl dünyada ilk üçe girmeyi başaran Turkcell Global Bilgi, geçen yıl ContactCenterWorld’un “2010 Top Ranking Performers” ödülünde “En İyi Telesatış” kategorisinde hem dünya hem de EMEA bölgesi birincisi olmuştu.

### **ContactCenterWorld.com “ Top Ranking Performers” hakkında :**

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

Contactcenterworld.com her yıl, dünyanın en iyi çağrı merkezlerini belirlemek üzere iki aşamalı bir yarışma gerçekleştiriyor. Dünyayı AMERICAS, 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.

**İletişim için: Ahu Güngör Ağca**

**Mese İletişim Danışmanlığı**

**[ahu@mese.com.tr](mailto:ahu@mese.com.tr)**

**0530 517 60 80**