

Turkcell Global Bilgi ve SunExpress işbirliğinin 1'inci yılını kutluyor

Müşteri deneyimi çözümleri merkezi Turkcell Global Bilgi ile havacılık sektörünün güçlü markalarından SunExpress, işbirliğinin 1'inci yılını kutladı. Bugüne kadar 1 milyondan fazla çağrıyı yanıtlayan ve 175 bin kişiye de e-posta yoluyla destek sunan SunExpress Çağrı Merkezi, 100'e yakın donanımlı personeliyle Türkçe, Almanca ve İngilizce olarak hizmet veriyor. Kurum, acentelere de özel talep, değişiklik ve teknik konularda destek oluyor.

Turkcell Global Bilgi, havacılık sektörünün önde gelen şirketlerinden SunExpress Havayolları ile 1 yıl önce başladığı yolculuğuna devam ediyor. SunExpress Havayolları'na İzmir merkezli çağrı merkezi hizmeti veren Turkcell Global Bilgi, operasyonlarına Şanlıurfa'yı da dahil etti. İzmir ve Şanlıurfa'daki çağrı merkezlerinde görev yapan 100'e yakın donanımlı Turkcell Global Bilgi personeli, SunExpress yolcularına 7 gün 24 saat Türkçe'nin yanı sıra İngilizce ve Almanca dillerinde, ayrıca SunExpress'in acentelerine de özel talep, değişiklik ve teknik konularda destek veriyor.

SunExpress Genel Müdürü Jens Bischof, müşteri memnuniyetinin SunExpress'in en önemli kurumsal değerlerinden biri olduğunun altını çizerek, şunları söyledi: "Her yıl farklı milletlerden ortalama 8 milyon civarında misafirimizi sevdiklerine ya da istedikleri tatil destinasyonlarına taşıyoruz. Müşteri memnuniyeti bizim öncelikli konularımızdan biri. SunExpress ekip üyelerinin büyük çabaları sayesinde bu yıl müşteri memnuniyeti başarı oranımızı rekor bir orana yükselttik. Bu inanılmaz performanslarından dolayı bütün SunExpress çalışanlarına teşekkür ediyorum ve tabii ki bundan bir yıl önce çağrı merkezi hizmetlerimizin verilmesi yönünde işbirliğimizi başlattığımız Turkcell Global Bilgi'ye de hem bu işbirliğimiz hem de bu başarıdaki önemli katkıları için teşekkür ediyorum. Bu bir yılı değerlendirdiğimizde Turkcell Global Bilgi ile işbirliği yaparak doğru bir karar verdiğimizizi söyleyebilirim. Verilen hizmet, dünyanın önde gelen tatil havayollarından biri olan SunExpress'in pozisyonunun güçlenmesinde önemli katkı sağlamaktadır."

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 iř hedefimiz ile entegre ederek ihtiyaca cevap verecek kişisel çözümler üretiyoruz. SunExpress Havayolları ile projeyi konuşmaya başladığımız anda müşteriye bakımımızdaki ortak noktaları görmemiz bizi heyecanlandırmıştı. Bugün havacılık sektörünün önemli bir şirketi olan SunExpress ile başladığımız güzel birlikteliğimize devam etmenin mutluluğunu yaşıyoruz” dedi.

1 milyondan fazla çağrı yanıtladı

SunExpress’e İzmir ve şanlıurfa lokasyonlarından hizmet veren Turkcell Global Bilgi, 1 yıl içinde 800 bin Türkçe, 250 bin Almanca ve 15 bin İngilizce olmak üzere 1 milyondan fazla kişiyle iletişime geçti. Ayrıca 175 bin kişiye de e-posta yoluyla hizmet verildi. Kadın çalışan ağırlıklı olmak üzere binlerce gence iř imkanı sağlayan Turkcell Global Bilgi, dijitalleşme ve müşteri deneyimine büyük önem veriyor.