

Turkcell Global Bilgi'ye CCW 2012 Fuarı'nda büyük ilgi

Turkcell Global Bilgi, Berlin'de düzenlenen ve Avrupa'nın en büyük çağrı merkezi fuarında hizmetlerini ve vizyonunu sektörün önde gelen kuruluşlarıyla paylaştı.

Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetimi merkezi Turkcell Global Bilgi, 28 Şubat - 1 Mart tarihleri arasında Almanya'nın Berlin kentinde düzenlenen Call Center World 2012 Fuarı'nda hizmetlerini ve vizyonunu sektörün önde gelen kuruluşlarıyla paylaştı.

Fuarda, "Dış Kaynak Kullanımında Yeni Bir Dönem" konulu bir sunum gerçekleştiren Turkcell Global Bilgi, müşteri ilişkileri yönetiminde Dünyanın En İyi Çağrı Merkezi olmasını sağlayan ürün, servis ve süreçlerini, Avrupa'nın En İyi İşvereni seçilmesini sağlayan insan kaynakları yaklaşımını aktardı. Sunumda ayrıca ülkemizi tanıtan Turkcell Global Bilgi, Türkiye'yi Avrupa'nın en büyük ekonomileri arasında yer alan, 25 milyonluk eğitilmiş genç nüfusu ve güçlü altyapısıyla Avrupa'ya müşteri hizmetleri alanında en iyi ve en yeni çözümleri sunabilecek ülke olarak aktardı.

Çözümleri, kalite ve bilgi güvenliği yaklaşımı ile fuarda oldukça ilgi gören Turkcell Global Bilgi'nin yurtdışı büyüme stratejilerine ilişkin yaklaşımını aktaran Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan, görüşlerini şu sözlerle dile getirdi: "Liderliği ve öncü uygulamalarıyla öne çıkan Turkcell Global Bilgi olarak yetişmiş iş gücü, ileri teknolojisi ve müşteri odaklı kültürü ile Türkiye'nin Avrupa'ya müşteri hizmetleri götüren bir ülke olmasını destekliyoruz. Bu alanda önemli adımlar atmaya önümüzdeki dönemde de devam edeceğiz. Kalitesi Avrupa ve dünyadaki ödülleriyle, AB uyum ve bilgi güvenliği sertifikalarıyla tescillenmiş bir firma olarak, Avrupa'nın en büyükleri arasında yerimizi almaktan da gurur ve mutluluk duyuyoruz."

Avrupa'nın çağrı merkezi ve müşteri hizmetleri alanındaki en büyük fuarı olan Call Center World kapsamında en yeni ürünler, inovatif çözümler ve geleceğe yönelik yeni trendler sunuluyor. Üç gün süren fuarda sektörün önde gelen firmaları ürün ve çözümlerini aktarırken, müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik değişik uygulamalara ilişkin de paylaşımlar gerçekleştirildi.

Bu yıl 14. kez düzenlenen ve 15 farklı ülkeden 256 firmanın katıldığı Call Center World fuarına ilgi büyüktü. Yaklaşık 7 bin 700 kişinin ziyaret ettiği fuarın bu yılki tematik konusu 'Müşteri Hizmetlerini Yeniden Keşfetmek' başlığı altında incelendi. Bu alandaki CRM stratejilerinin, süreç iyileştirme, şikayet ve kalite yönetimi konuları tartışıldı. Maliyet baskısı ve stres faktörü altında en iyi CRM ve kalite yaklaşımlarının nasıl verilebileceğine ilişkin sorulara yanıt arandı. CRM alanındaki en son teknoloji çözümlerinin de konuşulduğu fuardaki önemli bir diğer odak noktası ise bilgi güvenliği üzerine idi. Kişisel bilgilerin korunması için modern bilgi güvenliği stratejileri ve teknolojileri incelendi.