



## **Turkcell Global Bilgi втретє стає кращим контактним центром у світі**

**Стамбул, Туреччина, 5 листопада 2012** - Turkcell (NYSE: TКС, ISE: Tcell), Turkcell Global Bilgi, провідний турецький центр з управління взаємовідносинами з клієнтами, отримала 2 нагороди від найбільшої в світі організації в сфері колл-центрів; ContactCenterWorld-2012 Top Ranking Performers. Turkcell зайняла перше місце в категорії «Найкращий партнер з аутсорсингу», а також отримала срібний приз за «Кращу технологію самообслуговування» для контакт-центру.

Генеральний директор Turkcell Global Bilgi Бахадир Пеккан зазначив: «З моменту заснування компанії нашим ім'ям названі багато успішних проектів, удостоєних нагород в Туреччині і за кордоном. Для всієї Туреччини, і нашої компанії зокрема, є величезною честю здобуття золотої медалі в номінації "Кращий партнер з аутсорсингу" і срібла в номінації "Краща технологія самообслуговування для контакт центру" від найпрестижнішої в даному секторі організації світу, ContactCenterWorld. Як провідний турецький центр з управління взаємовідносинами з клієнтами з 45% часткою ринку, ми будемо надалі з наснагою надавати наші послуги клієнтам завдяки 10 000 співробітників, в 18 містах в Туреччині і за кордоном ".

У номінації "Кращий партнер з аутсорсингу" на конкурсі серед кращих контактних центрів всього світу компанія Global Bilgi отримала перше місце. Реалізований спільно з Міністерством праці та соціальної політики Туреччини проект був визнаний зразковим: висока швидкість вирішення запитів дозволила досягти 87% задоволеності клієнтів при першому зверненні. Контакт центр Міністерства праці та соціального захисту привніс мільйони турецьких лір в економіку країни протягом року. У номінації «Краща система самообслуговування» за технологію розпізнавання голосу компанія Global Bilgi отримала ще одну медаль. У випадках, коли необхідне підтвердження особи клієнта, технологія скорочує час ідентифікації до 5 секунд.

Щорічно Global Bilgi очолює рейтинг найкращих контактних центрів в конкурсі ContactCenterWorld.com. У 2011 році компанія отримала золоту медаль у номінаціях "Кращий call-центр" та «Краща система стимулювання». У 2012 році, увійшовши до трійки фіналістів, Global Bilgi стала чемпіоном світу утретє.

# TURKCELL GLOBAL BILGI

## **ПРО CONTACTCENTERWORLD "TOP RANKING PERFORMERS":**

*"Top Ranking Performers" є фіналом світового конкурсу, організованого ContactCenterWorld.com, однією з провідних організацій у сфері колл-центрів, з метою визначити кращих із кращих. ContactCenterWorld щорічно організовує дворівневий конкурс з метою виявлення найкращих центрів обслуговування світового масштабу. При цьому весь світ умовно ділиться на три регіони - Американський (AMERICAS), Азіатотіхоокеанський і Австралоазіатський (PAC) і регіон країн Європи, Близького Сходу та Африки (EMEA); в кожному з цих регіонів визначаються найкращі контакт-центри, тобто регіональні фіналісти. Контакт-центри, що успішно вийшли у фінал на регіональному рівні, змагаються між собою за визнання «світовим лідером» у 9 різних категоріях. Щорічно більше 1000 компаній беруть участь у цьому заході, який вважається одним з найпрестижніших в галузі.*

## **ПРО КОМПАНІЮ "TURKCELL GLOBAL BILGI"**

*Компанія «Turkcell Global Bilgi», заснована у 1999 році як дочірня компанія «Туркселл», є в Туреччині провідним центром з управління взаємовідносинами з клієнтами; на сьогодні їй належить 45% всього ринку. «Turkcell Global Bilgi» в загальному, надає послуги в 18-ти різних регіонах, 13 з яких розташовані в Туреччині, а 5 - за кордоном. У компанії обладнано 7500 робочих місць, зайнято 10 тисяч співробітників, 1 000 з яких знаходяться за кордоном. У Туреччині представництва компанії «Turkcell Global Bilgi» знаходяться в Стамбулі (3 контакт-центру), Ізмірі, Ерзурум, Діярбакир, Анкарі, Ескішехір, Караманов, Артівіне, Трабзоні, Вані і в Карабюку. Компанія має п'ять центрів за кордоном: 4 в Україні і 1 у Білорусі. «Turkcell Global Bilgi» стала першою компанією, яка інвестувала в розвиток технологій на сході Туреччини, відкривши контакт центри в Ерзурум та Діярбакир; а також, завдяки інвестиціям в Україну, компанія є першим турецьким колл-центром, що надає послуги за кордоном.*