

20.05.2020

Turkcell Global Bilgi 10 günde 14 bin deneyim merkezi açtı

Türkiye'nin lider müşteri deneyimi merkezi Turkcell Global Bilgi, Covid-19 sürecinde uzaktan çalışma modeline geçen ilk şirketlerden biri oldu. Çağrı merkezlerine olan talebin arttığı bugünlerde şirket, yetkin personeli ve sağladığı altyapı sayesinde kesintisiz ve kaliteli hizmet vermeye devam ediyor.

Türkiye'nin lider müşteri deneyimi merkezi Turkcell Global Bilgi, Covid-19 sürecinin başından itibaren çalışanlarına evden çalışma imkanı sunarak Türkiye'nin dört bir yanında 14 bin deneyim merkezini hayata geçirmiş oldu. Sürece hızla uyum sağlayan şirket, verimli çalışmasını dijital olarak sürdürüyor.

Evden çalışma sisteminin büyük önem taşıdığı bugünlerde dijitalleşmenin önemini vurgulayan Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur şunları söyledi: "Dijital dönüşüme çok önceden başlamış bir şirket olmamız böyle büyük organizasyonlarda hızlı karar almamızı destekliyor. Çalışanlarımıza ve müşterilerimize eşsiz bir dijital deneyim yaşatma vizyonu ile pek çok proje hayal etmiş ve yatırım yapmıştık. Bugün de hayallerimizi gerçekleştirmenin büyük mutluluğunu yaşıyoruz. 10 gün gibi kısa bir süre içerisinde 14 bin çalışma arkadaşımızı evden çalışma modeline geçirmenin yanında eğitim, gelişim, spor, motivasyon, psikolog ve diyetisyen gibi çalışanlarımıza sağladığımız tüm imkanları da dijital platformdan devam ettiriyoruz."

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur: "Dijitalleşmenin önemini bir kez daha anladık"

Globalim ve Globalbilgiliyim uygulamaları sayesinde şirket içi tüm süreçlerin dijital ortama taşındığını söyleyen Aynur şöyle devam etti: "Dijitalleşme, müşteri talep ve istekleri dikkate alınarak hayata geçirildiğinde ve müşteriye fayda sağlayacak alanlarda kullanıldığında pozitif geri dönüş sağlıyor. Hizmet verdiğimiz firmalar için geliştirdiğimiz Müşterimetre uygulaması üzerinden de müşterilerimiz kendi operasyonel verilerini anlık olarak görebilmekte, sosyal medyada markaları hakkında yapılan yorumları takip edebilmekteler. Yaşadığımız bu dönem üzücü olmakla birlikte hem kurumlar hem de bireyler bazında dijitalleşmenin ne kadar kritik olduğunu bizlere bir kez daha hatırlatmış oldu."