

Turkcell Global Bilgi, ABD’de yapılan dünya finallerinden iki birincilikle döndü

Turkcell Global Bilgi’ye Amerika’dan iki dünya birinciliği

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld”un “2015 Top Ranking Performers” ödülleri arasında kendi kaynaklarıyla geliştirdiği “Uçtan Uca Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” ile “En İyi Self Servis”, evden çalışma modeliyle de “En İyi Home Agent Yönetimi” kategorilerinde dünya birinciliklerinin sahibi oldu. Aldığı bu iki dünya birinciliğiyle Turkcell Global Bilgi, geçtiğimiz yedi sene boyunca aynı organizasyonun farklı kategorilerinden toplam 7 önemli dünya birinciliği elde etmiş oldu.

Türkiye’nin müşteri deneyimi merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından ContactCenterWorld.com’un düzenlediği ve sektörün en iyilerinin belirlendiği “2015 Top Ranking Performers” ödülleri arasında **kendi kaynaklarıyla geliştirdiği “Uçtan Uca Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi ile “En İyi Self Servis”, evden çalışma modeliyle de “En İyi Home Agent Yönetimi” kategorilerinde dünya birincilikleri elde etti.** 05 Kasım 2015 Perşembe gecesi ABD’nin Las Vegas kentinde düzenlenen ödül töreninde, Asya Pasifik, EMEA ve Amerika kıtası birincileri dünyanın en iyisi olmak için yarıştı.

“Uçtan Uca Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi” ses teknolojileri evrim sürecinin en yeni üyesi

Turkcell Global Bilgi’ye “En İyi Self Servis” kategorisindeki birinciliği getiren sesli yanıt sistemi, ses teknolojileri evrim sürecinin en yeni üyesi olarak kabul ediliyor. Turkcell Global Bilgi’nin kendi ekipleriyle teknolojik alt yapısını geliştirdiği “Uçtan Uca Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi”, çağrı merkezini arayan kişinin çağrı boyunca herhangi bir tuşlama yapmadan, müşteri temsilcisi yerine sistemle konuşarak işlemlerini hızlı ve kesintisiz halletmesine olanak

sağlayan bir sesli yanıt sistemi. Şu an yaklaşık 24 bin farklı söylemi anlayabilen ve arayanlara 570 farklı şekilde cevap verip, doğru yönlendirme yapabilen sistem, 250 farklı işlem seçeneği barındırıyor.

Turkcell Global Bilgi “Home Agent Yönetimi” nde dünyanın en iyisi

Turkcell Global Bilgi'nin Home Agent (Evden Çalışma) çalışma modeliyle, çalışanlarına evlerinden çıkmadan kurumsal bir firmada görev alma imkanı sunması ve bu sistemle yüksek çalışan memnuniyeti ve iş performansına ulaşması **“En İyi Home Agent Yönetimi” kategorisinde dünya birinciliği** getirdi. Genellikle firmaların anket aramaları, veri güncelleme gibi daha basit ve rutin işler için kullandığı Home Agent modeli, Turkcell Global Bilgi'de satış portföy yönetimi ve tahsilat gibi kompleks işlerde de uygulanıyor.

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur konu ile ilgili yaptığı açıklamada; “Kurulduğumuz günden bu yana sektörde hep “İlk”lerin öncüsü olduk. Gerek kullandığımız teknolojilerde gerek kurguladığımız iş modellerinde cesur adımlarla, inovatif yaklaşımlarla yolumuza devam ettik. Turkcell Global Bilgi olarak bu vizyon doğrultusunda ortaya koyduğumuz çalışmalar sadece ülkemizde değil uluslararası arenada da büyük beğeni topluyor. Sektörümüzün en önemli yarışma organizasyonlarından biri olan “ContactCenterWorld”un düzenlediği “2015 Top Ranking Performers”ndan elde ettiğimiz iki önemli birincilik bunun en önemli göstergelerinden bir tanesi.” dedi. “En İyi Self Servis” ödülünü getiren “Uçtan Uca Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi”nin tamamen kendi kaynaklarıyla üretildiğinin altını çizen Aynur evden çalışma modelini sektöre kazandıran ilk çağrı merkezi olarak da “En İyi Home Agent Yönetimi” kategorilerinde elde edilen birinciliğin mutluluk verici olduğunu belirtti. Çağatay Aynur sözlerine: “Bu organizasyondan farklı kategorilerde üst üste alınan ödüller hem şirketimiz hem de ülkemiz adına çok gurur verici. Bu başarının asıl mimarı olan tüm çalışma arkadaşlarıma gönülden teşekkür ediyorum. Önümüzdeki dönemde de aynı çalışma ve hizmet anlayışıyla müşterilerimize hizmet etmeye ve ülkemizin adını yurtdışında gururla temsil etmeye devam edeceğiz.” şeklinde devam etti.

ContactCenterworld “Top Ranking Performers” hakkında

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

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