

05.11.2012 - 23:05 Uhr

## Turkcell Global Bilgi zum dritten Jahr in Folge weltweiter Spitzenreiter

*Istanbul (ots/PRNewswire) -*

Turkcell und Turkcell Global Bilgi, die 100-prozentige Tochtergesellschaft des führenden Kommunikations- und Technologieunternehmens und führendes Customer-Relations-Management-Center der Türkei wurden von der weltweit grössten Callcenter-Organisation dem ContactCenterWorld mit den "2012 Top Ranking Performers Awards" ausgezeichnet. Turkcell positionierte sich auf Platz eins in der Kategorie "Best Outsourcing Partnership" und Platz zwei der Kategorie "Best Self-Service Technology for the Contact Center".

(Logo: <http://photos.prnewswire.com/prnh/20120614/537932-b> )

(Photo: <http://photos.prnewswire.com/prnh/20121105/573394> )

Bahadır Pekkan, General Manager von Turkcell Global Bilgi sagte: "Seit unserer Gründung konnten wir viele Erfolge verzeichnen, die nun durch den Erhalt dieser Auszeichnungen national und international anerkannt wurden. Es ist eine Ehre für uns und unser Heimatland die Türkei, vom ContactCenterWorld, einer der weltweit renommiertesten Auszeichnungsorganisationen, für den ersten Platz in der Kategorie "Best Outsourcing Partnership" und den zweiten Platz in der Kategorie "Best Self-Service Technology for the Contact Center", eingeordnet worden zu sein. Als das führende Customer-Relations-Management-Center in der Türkei mit einem Marktanteil von 45 % werden wir auch weiterhin unsere Kunden mit der Entschlossenheit, dem Mut und der Innovationskraft, den unsere 10.000 Mitarbeiter an 18 Standorten in der Türkei und im Ausland zu Tage legen, bedienen."

Turkcell Global Bilgi erhielt die Auszeichnung in der Kategorie "Best Outsourcing Partnership" für das Kommunikationszentrum des türkischen Ministerium für Arbeit und soziale Sicherheit, was als vorbildliches öffentliches Projekt mit einer hohen Lösungsrate von 87 % für Erstkontakt und Kundenzufriedenheit bezeichnet wurde. Das Kommunikationszentrum des Ministeriums für Arbeit und soziale Sicherheit trug innerhalb eines Jahres mehrere Millionen türkische Lira zur Volkswirtschaft des Landes bei. Turkcell Global Bilgi erhielt seine zweite Auszeichnung in der Kategorie "Best Self-Service Technology for the Contact Center" für seine Spracherkennungstechnologie, die aufgrund ihrer Funktion, bei Diensten, die eine Bestätigung und Identitätsprüfung der Kunden erfordern, die Bestätigungszeit auf durchschnittlich 5 Sekunden zu verringern, weltweit als vorbildliche Technologie anerkannt wurde.

Da sich Turkcell Global Bilgi jedes Jahr in den Top 3 der weltweiten Ausscheidungen des ContactCenterWorld platziert und 2011 die Auszeichnungen in den Kategorien "Best Contact Center" und "Best Incentive Scheme" erhielt und sich somit schon im dritten Jahr in Folge als Weltmeister positionierte, ist das Unternehmen ein besonderer Stolz der Türkei.

Über ContactCenterWorld "Top Ranking Performers":

"Top Ranking Performers" ist das globale Finale des von ContactCenterWorld.com, einer der führenden Organisationen im Callcenter-Sektor, organisierten Wettbewerbs, im Rahmen dessen der weltweite Spitzenreiter ermittelt wird. ContactCenterWorld führt jedes Jahr einen zweistufigen Wettbewerb durch, um die besten Callcenter des Jahres zu ernennen. ContactCenterWorld.com unterteilt die Welt in drei Regionen (AMERIKA, APAC und EMEA) und ermittelt in der ersten Phase des Wettbewerbs das beste Callcenter des jeweiligen Kontinents. Die Gewinner treten anschliessend im Weltfinale in 9 verschiedenen Kategorien für den Titel "Best in the World" gegeneinander an. Jedes Jahr nehmen über 1.000 Unternehmen an dieser Veranstaltung, die zu den renommiertesten Veranstaltungen in diesem Sektor zählt, teil.

### ÜBER TURKCELL GLOBAL BILGI

Turkcell Global Bilgi, wurde 1999 als eine 100-prozentige Tochtergesellschaft von Turkcell gegründet und ist mit einem Marktanteil von 45 % das führende Customer-Relations-Management-Center der Türkei. Turkcell Global Bilgi bedient 18 verschiedene Regionen - mit 13 Callcentern in der Türkei, 5 im Ausland und 10.000 Mitarbeitern, davon 1.000 im Ausland, und einer Gesamtkapazität von 7.500 Mitarbeitern pro Schicht. Die türkischen Niederlassungen von Turkcell Global Bilgi befinden sich in Istanbul (3 Standorte), Izmir, Erzurum, Diyarbakir,

Ankara, Eskisehir, Karaman, Artvin, Trabzon, Van und Karabuk sowie in der Ukraine (4 Standorte) und Weissrussland. Nach der Umsetzung der ersten Technologieinvestition im Osten der Türkei mit den Callcentern in Erzurum und Diyarbakır, ist Turkcell Global Bilgi zudem das erste türkische Callcenter, das über die Grenzen der Türkei hinaus, in die Ukraine investierte.

## ÜBER TURKCELL

Turkcell ist das führende Kommunikations- und Technologieunternehmen der Türkei mit 35,2 Millionen Kunden (Stand: 30. September 2012). Turkcell ist mit seinen rund 68,1 Millionen Kunden (Stand: 30. September 2012) ein führendes regionales Unternehmen und der Marktführer in fünf von neun Ländern, in denen es aktiv ist. Es ist einer der ersten Netzbetreiber weltweit, die HSPA+ implementiert haben. Mit Einsatz der Dual-Carrier-Technologie hat es Geschwindigkeiten bis zu 43,2 Mbit/s erreicht und arbeitet kontinuierlich daran, seinen Kunden die neuesten Technologien verfügbar zu machen, wie z. B. 84 Mbit/s in naher Zukunft. Am 30. September 2012 lag die Bevölkerungsabdeckung durch Turkcell bei 99,17 % in 2G und bei 83,14 % in 3G. Turkcell meldete einen Nettoumsatz von 2,8 Milliarden TRY (1,5 Milliarden US-Dollar) mit einer Bilanzsumme von 18 Milliarden TRY (10,1 Milliarden US-Dollar) (Stand: 30. September 2012). Turkcell ist seit Juli 2000 an der NYSE und der ISE börsennotiert und ist das einzige Unternehmen in der Türkei, das an der NYSE gehandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.turkcell.com.tr>

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Turkcell Nihat Narin Division Head of Investor and International Media Relations Tel.: + 90-212-313-1244 E-Mail: [nihat.narin@turkcell.com.tr](mailto:nihat.narin@turkcell.com.tr)

Banu Uzgur International Media Relations Manager Tel.: + 90-212-313-1506 E-Mail: [banu.uzgur@turkcell.com.tr](mailto:banu.uzgur@turkcell.com.tr)  
[investor.relations@turkcell.com.tr](mailto:investor.relations@turkcell.com.tr)

Sie können sich nun über die aktuellsten Entwicklungen von Turkcell auf Twitter auf dem Laufenden halten, indem Sie auf den untenstehenden Link klicken.

<http://twitter.com/TurkcellNews>

Photo: <http://photos.prnewswire.com/prnh/20120614/537932-b>

<http://photos.prnewswire.com/prnh/20121105/573394>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100016716/100727662> abgerufen werden.