

Три призові місця Global Bilgi на міжнародному конкурсі контактних центрів

У червні в Лондоні відбувся конкурс "2012 Top Ranking Performers" серед контактних центрів Європи, Близького Сходу та Африки. На конкурс було подано понад 1500 робіт. Було вибрано приблизно 120 фіналістів, які приїхали у Лондон, щоб презентувати свій контактний центр. Одним з учасників був міжнародний аутсорсинговий контактний центр Global Bilgi, який працює в декількох країнах, у тому числі і в Україні.

Компанія Global Bilgi брала участь в трьох номінаціях і у всіх з них отримала призові місця:

- В номінації "Найкращий аутсорсинговий партнер" компанія Global Bilgi отримала золоту медаль, доповівши про цікавий проект з Міністерством Праці і Соціальної Політики в Туреччині.

- В номінації "Найкраща система самообслуговування" Global Bilgi також отримала золоту медаль, доповівши про впровадження голосового меню з розпізнаванням голосу.

- В номінації "Найкраща кампанія з продажів" Global Bilgi отримала бронзову медаль, посівши третє місце. У цій номінації було представлено проект, реалізований в Україні з одним з партнерів.

На конкурсі "2012 Top Ranking Performers" своїм досвідом і успішними практиками ділилися провідні менеджери сфери як внутрішніх, так і аутсорсингових контактних центрів. З їх доповідей можна виділити 3 основні напрями, які з кожним днем набувають актуальності:

1) Так, наразі найбільші контактні центри великої уваги приділяють комфортним робочим місцям в офісах, тому що успіх будь-якої компанії багато в чому залежить від її людських ресурсів, які є основною рушійною силою для розвитку бізнесу.

2) Чимало контактних центрів починають запускати соціальні програми. У своїй доповіді представник Turkcell Global Bilgi Акин Акалин розповів слухачам про запуск проекту для людей з обмеженими можливостями. Суттю цього проекту є надання робочих місць людям з дефектами зору і слуху, які завдяки передовим технологіям працюють у парі за одним робочим місцем, доповнюючи одне одного.

3) Стрімкий розвиток ринку контактних центрів вимагає наявності більшої кількості робочих місць. У зв'язку з цим стали нестримно розвиватися проекти "Агент вдома", які дозволяють працювати людям, не виходячи з будинку. За наявності комп'ютера, що відповідає вимогам, "домашні" агенти можуть віддалено обслуговувати клієнтів на такому ж високому рівні, як і агенти в офісах, маючи при цьому повний доступ до програм і внутрішніх баз знань контактного центру.

Компанія Global Bilgi Україна взяла участь у конкурсі в одній з найпрестижніших номінацій "Найкраща кампанія з продажів". Тенденції світового ринку свідчать, що зараз послуги телемаркетинга є найбільш затребуваними. Контактні центри прагнуть довести процес продажів по телефону до ідеалу. У цій номінації брали участь такі компанії як 4LifeDirect, O'keeffe & Swartz, Adelina, Avea, які розповіли про свої проекти. Компанія Global Bilgi не стала виключенням.

Про роботу одного з проектів з телемаркетингу, в якому застосовуються виключно найкращі світові практики, а також власні розробки, розповів у своїй доповіді Генеральний директор Валерій Светлов. Валерій поділився успішним досвідом продажів по телефону супутникового телебачення жителям нашої країни.

"Ми брали участь в міжнародному конкурсі контактних центрів з двох головних причин: по-перше, ми прагнемо постійно вивчати найкращі міжнародні практики у сфері контактних центрів і переносити цей досвід в Україну; по-друге, ми хотіли порівняти свої практики та підходи з найкращими світовими практиками. Той факт, що в усіх номінаціях ми зайняли призові місця, свідчить про дуже високий рівень організації нашого контактного центру", зазначив Валерій Светлов.

Довідка про компанію Global Bilgi

Global Bilgi є аутсорсинговим контактним центром (outsourcing call center). Компанія входить до Turkcell Group, фінансовий річний обіг якої складає 6 млрд. доларів. У нас працює більше 10,000 співробітників в трьох країнах - Україні, Туреччині і Білорусі. За розміром Global Bilgi входить до числа перших серед аутсорсингових контактних центрів країн Європи, Близького Сходу та Азії.

В Україні свою діяльність компанія розпочала в жовтні 2008 року і на сьогодні штат співробітників складає більше 700 осіб. Операційні центри Global Bilgi знаходяться в чотирьох містах - Києві, Дніпропетровську, Сумах та Харкові. Також компанія має одинадцять операційних центрів у Туреччині і Білорусі. Першим клієнтом Global Bilgi в Україні став мобільний оператор life :) в грудні 2008 року.

Додаткова інформація про компанію доступна на сайті www.globalbilgi.com.ua