

KIRMIZIBÜLTEN



KASIM 2010



Dünya'da
neler oluyor?

CPP 2011'de de
büyüyor.

CPP kalitesine
"ECCA" ödülü

Airport Angel
müşterileri
TAV
havalimanlarında



CPP kalitesini
Uluslararası bir ödül
ile süsledi



CPP'den Türkiye'ye
first class
bir hizmet daha





KIRMIZI BÜLTEN

Kasım 2010

Merhaba,

“Yaşam Desteği” olarak adlandırılan çok özel bir alanda hizmet veren CPP olarak biz, her geçen gün hedeflerimizi aşarak, hızla büyümeye devam ediyoruz. İş modelimiz tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de öncelikli olarak kurumsal iş ortaklığına dayanıyor. Tüketicilere bu yolla ulaşmanın ve hizmet vermenin daha büyük kitlelere erişebilmek açısından büyük faydaları olduğu düşüncesiyle, sektörünün yenilikçi kuruluşlarından “Ergo” ile bir işbirliğine imza attık.

CPP Türkiye desteğiyle Ergo Sigorta tarafından müşterilerine sunulan “Kartlarım Güvende” ürünü kapsamında, kartın kullanıma kapanması veya yetkisiz kişilerce kullanımından doğabilecek zararın karşılanmasına yönelik “Kart Koruma Desteği” veriliyor. Bu ürün kapsamında, kartla birlikte çalınan cüzdan ya da çantalar için “Mali Destek”, seyahat sırasında kayıp ya da çalıntı nedeniyle oluşabilecek zarar için de “Seyahat Desteği” planları da yer alıyor.

Alanında en kapsamlı ürünleri sunma özelliğimizi, Ergo Sigorta işbirliğiyle perçinleyerek, mevcut iş ortaklarımıza yenilerini ekleyebilmek için her gün daha da çok çalışıyoruz. Bu doğrultuda modern yaşam destek pazarının dünyadaki en büyük ismi olarak 2009 yılında başarılı bir operasyonla dünyanın en önemli birinci sınıf lounge hizmeti veren iki şirketinden biri olan Airport Angle’i CPP bünyesine kattık. Dünyanın dört bir yanında yaklaşık 550 noktada lounge hizmeti sunan Airport Angel, TAV İşletme Hizmetleri A.Ş ile gerçekleştirdiğimiz işbirliğiyle, artık Türkiye’de! Bundan böyle TAV işletmiş olduğu havalimanlarının CIP Salonları’nda, uçuşlarını bekleyen Airport Angel yolcularını ağırlayacak.

CPP olarak bu yıl, başarı ve kalitemizi çağrı merkezi sektörünün en önemli uluslararası yarışmalardan biri olan European Call Center Awards’da aldığımız ödülle bir kez daha kanıtladık. Kendi pazarında lider olan şirketimiz, uluslararası arenada kabul görmüş “European Call Center Awards”da (ECCA) “Yılın En Büyük Takımı” ödülüne layık görüldü.

Tüm bu başarılarla birlikte Türkiye’de modern yaşam destek pazarında yer alan hizmetlere ilginin her geçen gün artıyor olması da bizi çok mutlu ediyor ve heyecanlandırıyor. Biz de bu ilgiye artan poliçe sayımız ve büyüme oranımızla yakından tanık oluyoruz. Yakaladığımız başarı ivmesiyle şu anda 250.000 poliçe ile 400.000 kişiye koruma sağlıyoruz.

CPP olarak, iş ortaklıklarımıza katma değer yaratmak, insanların hayatını kolaylaştıran ürün ve hizmetler sunmak olan hedeflerimiz doğrultusunda yeni ürün çalışmalarımızı hızlandırdığımızı belirtmek isterim. Yeni ürünümüz hakkındaki gelişmeleri de yine sizlerle bu sayfadan paylaşıyor olacağım...

O güne dek sağlıklı kalın.

Saygılarımla,

Recep Duray
CPP Türkiye Ülke Müdürü

CPP, 2011 yılında da büyümeğe devam edecek

Eric WOOLLEY-CPP CEO

Avrupa, Kuzey Amerika ve Asya genelinde 16 ülkede 11 milyon müşteriye, 2000 çalışanıyla, 7 gün 24 saat hizmet veren şirketimiz, küresel ekonomide dalgalanmaların yaşandığı bir dönemde önemli yatırım ve büyüme kararlarını hayata geçirdi. Yurtdışı faaliyetlerini genişleterek yeni ofisler açan şirketimiz, yürüttüğü başarılı satın alma operasyonları ve geliştirdiği ürünlere gösterilen yoğun taleple büyümesine büyük bir ivme kazandırdı. 2010 yılı şubat ayından itibaren de CPP, Londra Borsası'na kote olarak yakaladığı başarı ve yüksek kazancı yatırımcılarla paylaşmaya başladı.

Londra Borsası'ndaki varlığımız senenin ilk yarısı için etkileyici sonuçları da beraberinde getirdi. Ürün ve kanal geliştirme çalışmaları ve farklı pazarlara girmemiz ile birlikte yeni satışlarda geçen sene aynı dönemle kıyaslandığında %11'lik bir artış yakalandı. Ürün ve kanal ağıımızı genişletmemiz Aralık 2009 tarihine göre yaşayan poliçe sayımızı %7 oranında arttırdı. Yılın ilk yarısını değerlendirdiğimizde ekonomik baskılara rağmen yıllık poliçe yenileme oranımız %76,8'e sabitlendi.

Güçlü bölgesel büyüme

Kuzey Avrupa'daki %16'lık büyüme modern yaşamın zorluklarıyla başa çıkmada doğru hizmetler sunduğumuzu bir kez daha kanıtlarken, 2010 yılında başarılı bir operasyonla bünyemize kattığımız Airport Angel ürünümüz seyahat sektöründe de varlığımızı kabul ettirdi.

CPP, 2011 yılında da mevcut ve potansiyel iş ortaklarına fark yaratan hizmetleri ve sunduğu ürünleri çeşitlendirerek büyümesini sürdürmeyi hedefliyor. Bu amaçla iş ortaklarının yönlendirdiği çağrılarını yanıtlamakla birlikte bu yükü tamamen onlardan alıp kendi arama yapabileceği çağrı merkezi takımlarını kurdu. Almanya şu anda kendi çağrı merkezinden pazarlamayı aktif halde kullanırken Türkiye de oluşumunu tamamladı.

Değerlendirmemize bölgesel olarak devam edersek, Güney Avrupa'da ekonomik şartların zorluğuna rağmen altı aylık dönemde gözlenen %1'lik artış bizleri çok umutlandırdı. İspanya'da da Kimlik Koruma Planı'nın başlatılması ve bu ürünün geliştirilmesi çok heyecan verici bir gelişme olarak İspanya pazarına sunuldu.



CPP'nin Kuzey Amerika'daki durumunu incelediğimizde ise kalite ve karlılığa odaklanan iş ortaklarımızın sayısı hızla artarken büyüme %3 olarak saptandı. Asya Pasifik'te yürürlüğe giren kredi kartı vergisinin etkisine rağmen %19 oranında gelir artışı oldu. Asya Pasifik'teki büyümeğe en önemli katkıyı da Hindistan'nın yaptığı gözleniyor.

Güçlü sonuçların getirdiği büyümenin devamını sağlayabilmek için biz de operasyonel anlamda değişimler gösteriyoruz. Tüm ülkelerde iş ortakları ve yönetim ekiplerimizi daha da kuvvetlendirmek için kadrolarımızı genişletiyoruz.

Saygılarımla,
Eric Woolley

Dünyadan Haberler

Facebook 'intikam' yeri oldu

Sosyal paylaşım sitesi Facebook terk edilen sevgililerin, kavga eden arkadaşların, eski işyerinden tazminatını alamayanların 'intikam' sayfası haline geldi. Yapılan araştırmalar 2009 yılında Facebook nedeniyle 480 kişinin savcılıklara başvurduğunu ortaya koyarken bu sayı 2010 yılının ilk 7 ayında 700 şikâyetçiye yükseldi. İşte Bilişim Suçları Polisi'nin gelen şikâyetler üzerine ortaya çıkardığı Facebook intikamları:

Eski sevgili oyunu

Mimar S.A. Kadıköy Cumhuriyet Başsavcılığı'na Facebook'ta adı kullanılarak bir sayfa açıldığını, buraya müstehcen ifadeler ile cep telefon numarasının yazıldığını bildirdi. "Ücretli ilişkiye girerim" ifadesi nedeniyle telefon numarasının sürekli arandığını ve bu nedenle yeni bir numara almak zorunda kaldığını söyledi. Bilişim Büro Amirliği ekipleri IP numarasından şüphelinin adresini belirleyerek yaptığı baskınla gerçek ortaya çıktı. Gözaltına alınan A.C.'nin genç mimarın eski sevgilisi olduğu, kendisini terk ettikten sonra başka kişilerle evlenmesin diye sayfayı açtığı belirlendi.



Tazminat intikamı

Sarıyer'de bir firma yetkilisi L.K. ise savcılığa başvurarak, "Bizim firmanın ürünlerini bojkot etmek için Facebook sitesinde gruplar oluşturulmuş. İşlerimiz sıkıntıya sokuluyor" dedi. Polis, grup kuran kişinin K.S. olduğunu belirledi. Gözaltına alınan K.S. işyerinin eski çalışanı çıktı. K.S. tazminatını alamadığını, intikam için grup kurduğunu söyledi.

25 bin kredi kartını kopyalayan çete çökertildi

Türkiye genelinde 4 ayrı ilde yapılan eş zamanlı operasyonlarda, yurt dışındaki hackerlardan aldıkları 25 bin adet kredi kartı bilgileriyle sanal vurgun yapan 16 kişilik kredi kartı şebekesi çökertildi. Bilişim polisi, liderliğini F. ve D. Kılıç kardeşlerin yaptığı şebeke elemanlarının, İCQ ve MSN gibi sosyal paylaşım siteleri üzerinden yurt dışındaki hackerlarla ilişkiye geçerek, tanesi 1 ile 100 Dolar arasında değişen 25 bin adet kredi kartı bilgileri satın aldığını tespit etti.

Şebeke elemanlarının yabancıların üzerine olan sahte kredi kartlarını kullanması için yurt dışından 2 genç kıza da şebekeye kattığı bilgisine ulaşıldı. Yapılan teknik takip sonucu şebeke üyelerinin sahte kredi kartları ile altın, bilgisayar, elektronik cihaz gibi ikinci elde çabuk satılan malları satın alarak piyasada satıp paraya çevirdiğini belirleyen ekipler, operasyon yaptı ve yapılan operasyonlarda, yerli ve yabancı kişilere ait 25 bin adet kredi kartı bilgisi ve bu bilgiyi ele geçirmekte kullanılan araçlar bulundu.

İstanbul Pendik ve Üsküdar, Antalya, Adana ve Şanlıurfa'da 14 ayrı yere eş zamanlı operasyon düzenleyen ekipler, yabancı uyruklu 2 genç kızın da aralarında bulunduğu 16 kişi yakalanarak gözaltına alındı.

Kartlı ödeme sistemleri ekonomik katkılar raporu

Rapora göre, kredi kartıyla harcamalarda yüzde 1'lik artış, ilk yıl 1.800 kişilik yeni istihdam yaratıyor. Her 1.000 TL'lik nakit kullanımı yerine 1.000 TL'lik kredi kartı kullanımı vergi gelirlerini 20 TL artırıyor kredi kartı harcamalarındaki 1 TL'lik artış GSYH'yi 1,42 TL yükseltiyor. Para arzındaki bir artış aynı dönemde enflasyonu 0,17 oranında artırırken, kredi kartı harcamaları enflasyonu 0,017 oranında düşürüyor

Gazi Üniversitesi İİBF Maliye Bölüm Başkanı Prof. Dr. Şükrü Kızılot'un önderliğinde, Prof. Dr. Cem Kılıç ve Doç. Dr. İbrahim Tokatlıoğlu tarafından hazırlanan raporda kredi kartlarının enflasyon, istihdam, kayıt dışı ve üretim ile olan ilişkisinin "ilk kez" ortaya konuldu. Kredi kartı kullanımının üretimi, istihdamı artırdığı, enflasyonla mücadeleyi kolaylaştırdığı, kayıt dışı ekonomiyi azalttığı ve krizin etkilerini hafiflettiği belirtildi. Ayrıca kredi kartı kullanımının yaygınlaşması GSMH'da yaşanacak dalgalanmaları azaltmaktadır. Bu anlamda kredi kartı kullanımı 'otomatik stabilizatör' görevi görmektedir. Raporda, kredi kartı harcamalarındaki 1.000 TL'lik bir artışın Çalışılan Saat Endeksi değerini 1,5 puan artırdığı ifade edildi.

Enflasyonu düşürüyor

Alışverişlerde nakit yerine kredi kartı kullanımının enflasyonu düşürücü etki yaptığı belirtilen raporda, "Para arzındaki bir artış aynı dönemde enflasyonu 0,17 oranında artırırken, kredi kartı harcamaları aynı dönem enflasyonu 0,017 oranında düşürmektedir. Kredi kartı kullanımındaki artış kayıt dışını azaltacak ve böylece vergi gelirlerinde yüzde 33'lük bir artış sağlanmış olacaktır" denildi.

iPhone 4 coştı, Apple BlackBerry'yi solladı

Yeni iPhone serisiyle fırtına gibi esen ABD'li Apple Türkiye'deki cep telefonu satışlarında BlackBerry'leri geçti. iPhone 450 bin adet rakamına yaklaşırken, BlackBerry 400 bin seviyelerinde kaldı. Apple'ın iş dünyasında ve gençler arasında büyük ilgi gören cep telefonu iPhone, iş dünyasının en popüler telefonu olarak öne çıkan BlackBerry modellerini geride bıraktı. Türkiye'de 400 bine yakın BlackBerry cep telefonu satılırken, Apple son çıkan iPhone 4 modelindeki çıkışla rakibini önce yakaladı ardından hızlı adımlarla geçti. (Şükrü Andaç)



CPP Kalitesini Uluslararası Bir Ödülle Süsledi...



Güçlü bilgi birikimi ve deneyimiyle CPP, müşterilerine sunduğu hizmetlerin kalitesini önemli bir ödülle taçlandırdı. Kendi pazarında lider olan şirketimiz, uluslararası arenada kabul görmüş "European Call Center Awards" da (ECCA) "Yılın En Büyük Takımı" ödülüne layık görüldü.

Uluslararası arenada çağrı merkezi sektörü içinde en önemli yarışmalardan biri olan European Call Center Awards, her sene olduğu gibi bu sene de tüm sektörlerden birçok firmanın katılımı ile çeşitli kategorilerde sahiplerini buldu.

"Yılın çağrı merkezi", "En iyi teknolojiyi kullanımı", "En iyi dış kaynak kullanımlı iş birliği", "En iyi müşteri hizmetleri ve "En başarılı kurumsal sorumluluk" dallarında yapılan derecelendirmelerde 2010'nun "En büyük takım ödülü'nü" CPP'nin ekibi kazanarak bu alandaki kalite ve başarısını uluslararası alanda da tescillemiş oldu.

Şirketimiz, müşterilerine ve iş ortaklarına katma değer sağlayan hizmetleriyle, her zaman daha iyisini sunmak için çalışmalarına hız kesmeden devam ediyor.

CPP Türkiye müşteri memnuniyetinin öneminden hareketle Geri Kazanım Ekibi'ni kurdu...

İşinde uzman olarak yetiştirilmiş ve eğitimleri sürekli yenilenen geri kazanım ekibinin görüştüğü her iki müşteriden biri, tekrar hizmet almaya ikna ediliyor.

Ekip, "Kart Koruma Planımız" dan vazgeçmek isteyen müşterilerle birebir görüşerek, ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili geri bildirimleri alıyor. Sonrasında ise süreç geliştirmeye ve değiştirmeye yönelik bu önemli geri bildirimleri CPP Yönetimi ve iş ortaklarımız ile paylaşarak kalitenin sürekliliği için katma değer sağlıyor.

CPP olarak, ürün ve hizmetlerimizden vazgeçmek isteyen tüm müşterilerimiz ile birebir görüşme yapmadan onların fikir ve önerilerini almadan iptal

işlemini gerçekleştirmeyi doğru bulmuyoruz. Bizler müşterilerimizin CPP ile ilgili görüş ve düşüncelerinin alınmasını çok önemsiyor ve tüm fikirleri değerlendirmeye çalışıyoruz. Satış süreçlerinde kalite ne kadar önemli ise; hizmete "evet" diyen müşterilerimizin neden "hayır" dediğini öğrenmekte bizim için o kadar büyük önem taşıyor.

Her müşterimizin sürece katacağı geri bildirimler bizim için vazgeçilmez bir armağan diye düşünüyoruz. Bu düşünceyle de görüşmelerin sonucu olumlu ya da olumsuz olsada, kendilerine bu paylaşımlarından ve bizlere ayırdıkları zamandan dolayı teşekkür ediyoruz.

TAV Havalimanlarında “Airport Angel” Konforu



Airport
Angel

Tepe Akfen
TAV
Havalimanları

Havalimanlarındaki özel yolcu salonlarından yararlanmak isteyen kişilerin kullandığı Airport Angel kartı artık TAV'ın işletmiş olduğu havalimanlarında da kullanılacak. TAV ile Airport Angel'ı 2008'de satın alan CPP arasında yapılan sözleşmeye göre, TAV işletmiş olduğu havalimanlarının CIP Salonları'nda, uçuşlarını bekleyen Airport Angel yolcularını ağırlayacak

Dünya çapında havalimanlarındaki lounge'ları (özel yolcu salonu) bir zincire dönüştüren İngiltere merkezli Airport Angel, bu zincire Türkiye'yi de ekledi. 2008 yılında Airport Angel'i satın alan ve Türkiye'de de özellikle 'Kart Koruma Planı' ile tanınan CPP ile TAV Havalimanları Holding iştiraklerinden TAV İşletme Hizmetleri A.Ş. arasında yapılan sözleşmeye göre TAV, işletmiş olduğu havalimanlarının CIP Salonları'nda, uçuşlarını bekleyen Airport Angel yolcularını ağırlayacak. Halen 97 ülkedeki 305 şehir ve 550 noktada faaliyet gösteren Airport Angel, müşterilerine lounge hizmetinin yanı sıra 7 gün 24 saat acil durum hizmeti de veriyor. Bu hizmetler arasında tüm dünyada seyahat indirimleri, yabancı dil konusunda yaşanan sıkıntıları gidermek üzere asistan hizmeti, check-in ve rötar bilgisi de bulunuyor.

Üç havalimanında hizmet verilecek

Hedeflerini her geçen gün büyüttüklerini ifade eden TAV İşletme Hizmetleri A.Ş. Genel Müdürü Eda Bildiricioğlu; “İşletmekte olduğumuz havalimanlarındaki CIP salonlarımızla, işbirliği yaptığımız uluslararası kuruluşlara bir yenisinin eklenmesinden memnuniyet duyuyoruz. Airport Angel müşterilerine hizmet vereceğimiz lounge'larımız arasında İstanbul Atatürk Havalimanı'nda “Primeclass” ve “Wings Primeclass”, Ankara Esenboğa Havalimanı'nda “Wings Primeclass” ve “Millenium”, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda Millenium bulunuyor. Airport Angel yolcuları, tümü farklı dizaynlardaki salonlarda uçuş öncesi dinlenebilecekler ve aradıkları tüm konforu bulabilecekler” dedi.

Havalimanlarında çok vakit geçiriyoruz

Geliştirdikleri ürünlerle, insanların modern yaşamın karmaşık yönleriyle başa çıkmasına yardımcı olan CPP'nin Ülke Müdürü Recep Duray da TAV İşletme Hizmetleri A.Ş. ile yapılan işbirliğinin çok önemli olduğunu vurgulayarak, “güçlü iş ortaklarımızla yarattığımız sinerjiyle modern yaşam destek pazarında önemli gelişmeler kaydediyoruz. Günümüz dünyasında insanlar havaalanlarında daha çok vakit geçirmeye başladı. Biz de sunduğumuz Airport Angel hizmetiyle müşterilerimiz için yolculukları daha keyifli hale getirmek için çalışıyoruz” diye konuştu.





CPP Genel Merkez Ziyaretlerinin Dördüncüsünü Gerçekleştirdik

En büyük değerimiz olan mevcut ve potansiyel iş ortaklarımızla 13-16 Ekim tarihleri arasında Yorkshire'da bulunan genel merkezimizi ziyaret ettik. Akbank, Denizbank, HSBC ve YKB'nin yöneticilerinin katıldığı toplantılarda CPP'nin vizyonu, iş modeli, iş ortaklarına verdiği önem, birlikte neler yapılabileceği ve yeni ürünlerle ilgili bilgi alışverişinde bulunuldu.

CPP'nin tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de tercih ettiği öncelikli çalışma modeli kurumsal iş ortaklığına dayanıyor. Tüketicilere bu yolla ulaşmanın ve hizmet vermenin daha büyük kitlelere erişebilmek açısından büyük faydaları olduğuna inanan şirketimiz her yıl olduğu gibi bu yılda mevcut ve potansiyel iş ortakları ile bir araya gelerek verimli bir genel merkez ziyareti gerçekleştirmiş oldu.



Simon French CPP'nin genel yapısını , iş modelimizi ve uluslararası operasyonlarımızı anlatırken Grup Ürün Direktörü Jason Walsh ise "Kart Koruma Planı" ile birlikte diğer ürünlerimiz ve yakın zamanda Türkiye'de lansmanı yapılması planlanan "Kimlik Koruma Planı" üzerinde durdu.

Sektör yöneticileri ile yaptığımız toplantılarda sadece ürün sağlayıcı bir şirket olmadığımız, markalamadan, satış kanalı geliştirmeye, tutundurmada performans yönetimi ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm süreci yönettiğimiz özellikle vurgulandı. Bu sayede ziyaretçilerimiz CPP'yi daha yakından tanıma fırsatı bulmuş oldu.

Yoğun bir tempoda ama son derece verimli geçen sunumların ardından, Akbank, Denizbank, HSBC ve YKB'den katılan yöneticilerle birlikte kendine özgü bir kimliğe sahip olan tarihi Yorkshire şehri hep birlikte gezildi.

Etkinliğimizin son gününde ise dünyanın en önemli metropollerinden biri olan Londra'yı gezerek, yorgunluğumuzu The Criterion Restaurant'ta altın ve mermer mozaiklerin yarattığı tarihi bir ortamda, güzel bir akşam yemeği ve bol sohbetle attık. Daha sonra, 20'lerin ekonomik buhran yıllarında geçen ünlü Chicago müzikalini izledik.

Dolu dolu bir programla, herkesin memnun ayrıldığı bir genel merkez ziyaretini keyifli bir şekilde tamamlamış olduk.



13-16 Ekim tarihleri arasında bu yıl 4. kez yapılan İngiltere genel merkez ziyareti programında CEO'muz Eric Wooley'le, COO Stephen Kennedy'nin, CPP'nin vizyonu, grup stratejileri ve başarısı hakkında verdiği bilgilerle başlayan toplantılar, CPP İngiltere ve İrlanda Direktörü Mike Kneafsey'nin CPP'nin operasyonlarından, nasıl dünya klasmanında bir satış ve hizmet ağına sahip olduğumuzdan ve bunu taçlandırdığımız ödülllerimizden bahsettiği sunumla devam etti. Bölge Direktörü



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA



BURADA

CPP
gittiğiniz her yerde
yanınızda!



Kart Koruma Planımızla dünya çapında milyonlarca müşterimize, gittikleri her yerde 7/24 cüzdan güvencesi sunuyoruz. Verdiğimiz benzersiz asistans hizmetleriyle, onlara en zor anlarında bile yanlarında olduğumuzu hissettiriyoruz. Bu nedenle, tüm dünyada hizmet verdiğimiz ülkelerde yüzlerce banka ve finans kuruluşu iş ortağı olarak bizi tercih ediyor. Siz de kurumsal iş ortaklığı ve kazançlı iş modellerimizle tanışmak için en kısa zamanda arayın, görüşelim.



UK | USA | France | Italy | Spain | Germany | China | Turkey
Taiwan | Hong Kong | Malaysia | Singapore | India | Portugal | Mexico

0212 444 1 277
www.cpp.com.tr