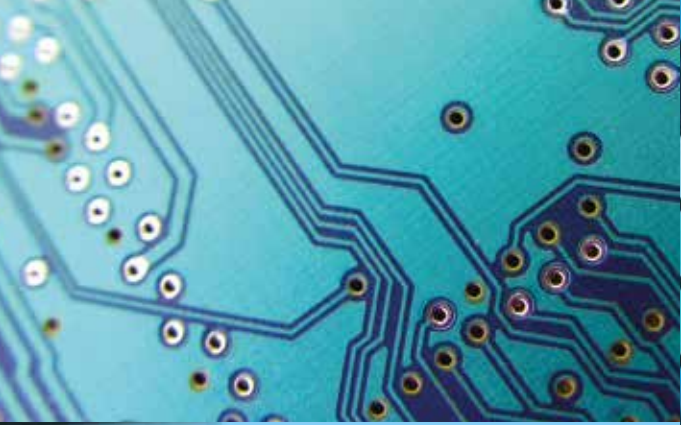




FAALİYET RAPORU 2013



ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

İÇİNDEKİLER

4.

2013
Nasıl Geçti

6.

Önsöz

9.

ÇMD
Hakkında

10.

Yönetim ve Denetim
Kurulumuz

12.

Üyelerimiz

14.

Komisyonlarımız

16.

Projelerimiz ve
Faaliyetlerimiz

29.

Çağrı Merkezi
Fuarları

30.

Düzenlediğimiz ve
Katıldığımız Etkinlikler

32.

Basında ve
Sosyal Medyada Biz

33.

Bültenlerimiz

34.

2014 Yılı Öncelikli
Gündemlerimiz

*

36.

Çağrı Merkezleri Derneği
Üyelik Avantajları

#

2013 nasıl geçti...

OCAK

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na teşvik ihtiyaçlarımızın Bakanlar Kurulu'nda görüşülmesi için rapor ilettik.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na resmi yazı ileterek çağrı merkezi faaliyetlerinin tehlike sınıfı alınmasına olan itirazımızı yineledik.

BTK koordinasyonunda gerçekleşen 11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûrası, Haberleşme Komisyonu Üyesi olarak açılış toplantısına katıldık.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Taslak Ulusal Meslek Standartlarını Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitesinin onayına sunduk.

ÇSGB İş Teftiş İstanbul Grup Başkanlığına, iş kanunları ve çalışma koşulları açısından sektörümüzde yaşanan sıkıntıları ve çözüm önerilerimizi içeren bir çalışma ilettik.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Taslak Meslek Standartlarımıza kamuoyundan gelen görüşleri dikkate alarak son halini verdik.

ŞUBAT

Olağan Genel Kurul Toplantımızı gerçekleştirdik ve 3. Dönem yeni Yönetim Kurulu ve Denetim Kurulu Üyelerimizi yedekleriyle birlikte seçerek tüzük maddelerimizde gerekli gördüğümüz değişiklikleri yaptık.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Taslak Ulusal Meslek Standardını son hal i ile Mesleki Yeterlilik Kurumu'na Resmî Gazete'de yayınlanması için gönderdik.

Ulusal Yeterlilikleri hazırlamak üzere yetki almak için Mesleki Yeterlilik Kurumuna başvuru yaptık.

Assist yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Sivil Toplum Kuruluşlarının Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Sn.Binali Yıldırım ile biraraya geldiği akşam yemeğine katıldık.

Yönetim Kurulu Üyelerimiz, İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı İş Müfettişleri ile biraraya gelerek 2012 yılı denetimlerin sonuçları ve 2013 yılındaki denetim çalışmaları hakkında görüş alışverişinde bulundu.

Millî Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen ve Müşteri Temsilcisi ile Takım Lideri Meslek Analizi Çalıştayına üyelerimiz; Callus, Turkcell Global Bilgi, İngbank ve Teleperformance ile birlikte katıldık.

TÜBİSAD tarafından Ankara'da düzenlenen “Türkiye Elektronik Ticaret Konferansı” na katıldık ve yetkililere Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısının sektörümüz açısından dezavantaj yaratan etkilerini ilettik.

Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun Yeterlilik Geliştirme Eğitimine katıldık.

İş Sağlığı ve Güvenliği Tehlike Sınıflarını Belirleme Komisyonu ile Ankara'da biraraya geldik ve çağrı merkezi faaliyetlerinin tehlikeli meslek sınıfına alınması konusundaki itirazımızı yineledik.

Sektörümüzün tehlikeli meslek sınıfına alınması konusundaki itirazımızı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile BTK'ya da ileterek desteklerini talep ettik.

Sağlık Bakanlığının MHRŞ projesi için aday oldukları BM Kamu Hizmet Ödülünü alabilmeleri için destek olduk ve ilgililere referans mektubu yazdık.

MART

Yeni dönem ilk Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirerek Başkan Yardımcılarımızı seçtik.

MEB'in yürüttüğü Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Meslek Analizi Çalıştayına Ankara'da 2. kez sektörü temsilen katıldık.

BTK Başkanı Sn.Tayfun Acarer ile Sivil Toplum Kuruluşlarının biraraya geldiği toplantıya katıldık.

2012 Faaliyet Raporumuzu yayınladık.

TÜBİSAD Bilgi Merkezi Komisyonu ile biraraya geldik ve işbirliği yapabileceğimiz konuları değerlendirdik.

Callart Çağrı Merkezi yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

MYK'nın İstanbul'da düzenlediği Yeterlilik Geliştirme Uygulama Eğitimine katıldık.

MYK Sektör Komitesi tarafından Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Taslak Ulusal Meslek Standartlarımız onaylandı.

Tehlike sınıfı düzenlemesine istinaden alınması gereken tedbirler ve ilgili yönetmelikler konusunda bir bilgilendirme dokümanı yayınladık.

NİSAN

TEB, Practicall yeni üyelerimiz olarak aramıza katıldı.

2012 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırmamızı tamamlayarak düzenlediğimiz basın toplantısı ile sonuçları kamuoyuna açıkladık.

MEB'in yürüttüğü Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Meslek Analizi Çalışmasına Ankara'da 3. kez sektörü temsilen katıldık.

11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûrası, Haberleşme Komisyonu ara değerlendirme toplantısına katıldık.

KOSKİ çağrı merkezindeki çalışanlara Müşteri Temsilcisi yetkinlik eğitimleri verdik.

MAYIS

Digiturk yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Ulusal Meslek Standartlarımızın 28661 Sayılı Resmî Gazete'de yayınlanmasını sağladık.

Haziran ayında gerçekleştirecek 11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûrası için sektör raporumuzu hazırladık ve BTK'ya ilettik.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ve Orçun Onat tarafından Ekonomi Bakanı Müsteşar Yardımcısı İbrahim Şener ziyaret edilerek teşvik ihtiyaçlarımız tekrar iletildi.

TÜBİSAD tarafından düzenlenen ve BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer'in de bulunduğu 'Bilişim Sektörü Pazar Verileri' basın toplantısında Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı konuşmacı olarak yer aldı.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Pembe Candaner'in Artı Bir Tv'deki “Kadının Çok İşi Var” isimli programına canlı yayın konuğu olarak katıldı

HAZİRAN

BTK koordinasyonunda gerçekleşen 11.Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûrası, Haberleşme Komisyonu Üyesi olarak Ankara'da gerçekleşen kapanış toplantısına katıldık.

Dernek olarak MYK Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı tarafından Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerine ilişkin Ulusal Yeterliliklerin hazırlanması konusunda yetki aldık.

İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı İş Müfettişleri ile Yönetim Kurulu üyelerimizin biraraya geldiği bir toplantı düzenledik.

BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer ile Sivil Toplum Kuruluşlarının biraraya geldiği toplantıya katıldık.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Sabah Gazetesi İste İnsan Eki basın mensubu ile öğle yemeğinde biraraya geldi.

Web sitemizin daha interaktif bir içeriğe ve modern bir tasarıma sahip olması için çalışmalara başladık.

Daha önce EN15838 sertifikasyon sürecini başarı ile tamamlayan Asya Katılım Bankası'nın ara denetimleri gerçekleşti.

TEMMUZ

İstihdama yönelik teşvik taleplerimiz için olumlu sonuç aldık ve ilgili kanunun Resmî Gazete'de yayınlanmasını sağladık.

Acıbadem Sağlık ve Tempo Çağrı Merkezleri yeni üyelerimiz olarak aramıza katıldılar.

Ulusal Yeterlilikleri hazırlamak için Ankara'daki MYK binasında eğitime katıldık.

ÇMD Kurumsal İletişim PR Değerlendirme Raporumuzu her ay düzenli olarak üyelerimizle paylaşmaya başladık.

İTO kapsamında çağrı merkezi hizmetleri ile ilgili konularda bilirkişi olarak görev yapmak üzere Derneğimize üye kurumlardan gönüllü isimler belirledik.

Bahçeşehir Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (BÜSEM) ile Müşteri Temsilcisi Meslek Edindirme konusundaki işbirliğimiz için lansman gerçekleştirdik.

Hürriyet İK Eki için özel bir haber çalışması yaparak Okan Üniversitesi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi'nde çağrı merkezi bölümünde okuyan öğrencilerle röportaj yapılmasını sağladık.

Türkiye Finans, Derneğimiz tarafından yürütülen EN15838 sertifikasyon sürecini başarı ile tamamlayarak belge almaya hak kazandı.

AĞUSTOS

Önemli köşe yazarlarına sektörü tanıtmak amacıyla resmi yazı gönderdik.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Posta Gazetesi basın mensubu ile öğle yemeğinde biraraya geldi.

Daha önce EN15838 sertifikasyon sürecini başarı ile tamamlayan Türkiye İş Bankası'nın ara denetimleri gerçekleşti.

EYLÜL

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, 11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûrası Haberleşme Sektörü Oturumuna panelist olarak katıldı.

İstihdama yönelik teşvik talebimize olumlu yanıt veren kamu yetkilileri için Hürriyet Gazetesinde “Teşekkür İlanı” yayınladık.

Ankara'da gerçekleşen ve Sivil Toplum Kuruluşlarının davetli olduğu toplantıya derneğimizi temsilen Yönetim Kurulu Üyemiz Haktan Saran katıldı.

“Yazsonu Üye Buluşması” etkinliğimizi Ajia'da verdüğimiz sık bir davetle gerçekleştirdik.

TRT Ana Haber, Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ile söyleşi gerçekleştirdi.

Bloomberg Haber, Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı'yı canlı yayın konuğu olarak aldı.

3. Ankara Çağrı Merkezi Fuarı ve Konferansında yeraldık.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, “ Uluslararası Bilgi Güvenliği ve Kriptoloji Konferansı-ISC TURKEY 2013” etkinliğine derneğimizi temsilen katıldı.

Hürriyet ve Sabah gazetelerine “Çağrı Merkezi Özel Eki” çıkarmaları için destek olduk.

Tepe Çağrı Merkezi ve Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. Derneğimiz tarafından yürütülen EN15838 sertifikasyon sürecini başarı ile tamamlayarak belge almaya hak kazandılar.

EKİM

İstanbul'da düzenlenen 9. Türkiye Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarına katıldık.

2013 “Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması”nı IMI Conferences işbirliğiyle hazırlayarak sonuçlarını basın toplantısı ile kamuoyuna açıkladık.

Connect yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri için Ulusal Yeterliliklerini hazırlamak üzere proje ekibimiz ilk toplantısını gerçekleştirdi.

KASIM

Yönetim Kurulu Toplantımızı tüm üyelerimizin katılımı ile gerçekleştirdik ve Derneğimizin 2014 yılındaki gündemlerini öncelik sırasına göre belirlemek üzere üyelerimize anket yaptık.

Lufthansa Çağrı Merkezi yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Mesleki Yeterlilik Proje Ekibi ile 2. 3. 4. ve 5. toplantılarımızı gerçekleştirdik.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Anadolu Ajansı ile sektörün tehlikeli sınıfa alınması konusunda röportaj gerçekleştirdi.

Arvato çağrı merkezindeki takım liderlerine “Takım Olma ve Liderlik” eğitimi verdik.

Bülent Ecevit Üniversitesi, Çaycuma Meslek Yüksekokulu, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin Turckell Global Bilgi'nin Karabük'teki lokasyonu ziyaret etmelerini sağladık.

Üyesi olduğumuz ECCCO, Yönetim Kurulu seçimini Paris'te gerçekleştirdi ve İngiltere'yi temsil eden Ann-Marie Stagg yeni Başkan olarak görevi devraldı.

Telefon aracılığı ile artan dolandırıcılık olaylarının tespiti ve önlenmesi çalışmalarına destek olmak için BDDK ve emniyet yetkilileri ile biraraya geldik.

Daha önce EN15838 sertifikasyon sürecini başarı ile tamamlayan RGN İletişim Hizmetleri'nin ara denetimleri gerçekleşti.

ARALIK

Ekonomi Bakanlığı, Serbest Bölgeler, Yurtdışı Yatırım ve Hizmetler Genel Müdürlüğü'nü ziyaret ettik ve sektörümüzün yurtdışında tanıtımı için destek talep ettik.

Denetim Kurulumuz derneğimizin 2012 yılı faaliyetleri kapsamında iç denetim gerçekleştirdi.

Alonet yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

CPP, Derneğimiz tarafından yürütülen EN15838 sertifikasyon sürecini başarı ile tamamlayarak belge almaya hak kazandı.



ÖNSÖZ

Merhaba,

Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) olarak kurulduğumuz 2008 yılından bu yana değerli üyelerimizin desteği ile hızla büyüyen çağrı merkezi sektörü için birçok önemli çalışmaya imza atmaya devam ettik. 2013 yılsonu itibarıyla toplam 43 üyemizle sektörümüzün yaklaşık yüzde 85'ini temsil eder konuma geldik. Her yıl en önemli çalışmalarımızı ve gelişmeleri derleyerek üyelerimizle ve tüm kamuoyu ile paylaştığımız yıllık Faaliyet Raporumuzu bu yıl da büyük bir heyecanla hazırladık, mutlulukla da yayınlıyoruz. 2013 yılındaki çalışmalarımızı özetleyen bu rapor, tek çatı altında toplanarak neleri başarabildiğimizin de bir göstergesi niteliğinde. ÇMD olarak bu gücümüzü, potansiyelimizi ve etkinliğimizi üye kurumlarımızın desteği ile daha da yukarılara taşımak en büyük hedefimiz oldu.

Büyüme potansiyeli yüksek olan sektörümüz, genç nüfusa istihdam olanağı sağlaması, ekonomiye ve bölgesel kalkınmaya destek vermesi, Avrupa ülkelerine hizmet ihracatı yapabilecek olanağa sahip olması ile dikkat çekiyor. 2013 yılında Türkiye Çağrı Merkezi Pazarına ilişkin verileri güncellemek ve saptamak amacıyla gerçekleştirdiğimiz Türkiye Çağrı Merkezi Araştırması'nı yayımlayarak sektörün nabzını tutmaya devam ettik. Yaptığımız son araştırmaya göre, 2013'te Türkiye çağrı merkezinin toplam pazar büyüklüğü 2012 yılına göre %6 büyüyerek 1,43 milyar Dolar'a ulaştı. Toplam koltuk sayısı, 2012 yılına göre yaklaşık %16 artarak 58.200'den 67.500'e yükseldi. Araştırma verilerine göre, 2012 yılında 67.000 kişi olan müşteri temsilcisi sayısı, 2013 yılı sonunda 70.200 kişiye ulaştı. 2014 yılında ise bu sayının %6 seviyesinde

büyüyerek 74.000'ü geçeceğini öngörüyoruz. İleriye dönük beş yıllık tahminlere göre, büyümenin özellikle kamu, finans/sigortacılık, telekomünikasyon, e-ticaret, sosyal medya, sağlık ve enerji alanlarındaki hareketten kaynaklanacağını tahmin ediyoruz.

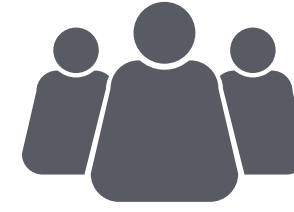
Her sene olduğu gibi, bu yıl da hızla büyüyen sektörümüzün sağlıklı bir şekilde gelişmesini sağlamak, süreçlerimizi etkileyen tüm regülatif çalışmalara dahil olarak kanun koyucular destek olmak, sektörün faaliyet alanlarını genişletmek, sektörde sunulan hizmet kalitesini artırmak için çalışmalarımıza hız kesmeden devam edeceğiz. Sektörümüzü daha iyi tanıtmak ve temsil etmek amacı ile tüm enerjimizle etkinlikler düzenleyip araştırmalar yaparak sektörün bilgi merkezi olmaya devam edeceğiz. Dernek çatısı altında olmanın yarattığı güç birliği ile sektörümüz adına kamu kurum ve kuruluşlarıyla başlattığımız ilişkileri ve çalışmaları artırarak devam ettirmeyi hedefliyoruz. Sektörümüzün büyümesini hızlandıracak gerekli ortamın sağlanması ve adımların atılması için tüm gücümüzle çalışmayı amaçlıyoruz.

Üyelerimizden aldığımız enerji ve destekle 2014'te de sektörümüz için birçok önemli projeyi gerçekleştireceğimize ve sektörümüzü en iyi şekilde temsil edeceğimize olan inancım tamdır. Şimdiye kadar hayata geçirdiğimiz tüm çalışmalar için her üye kurumumuza ve her temsilcisine ayrı ayrı teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Metin Tarakçı
Çağrı Merkezleri Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı

sektörün
%85'ini
temsil ediyoruz.



TOPLAM
üye sayısı

43



Sektörün pazar değeri:

**1,43
milyar
USD**



70.200
istihdam



Kuruluş

Çağrı Merkezleri Derneği; çağrı merkezi sektörünün hızla büyümesine paralel olarak, sağlıklı bir gelişimin yanı sıra faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş ve güç birliği sağlamak amacıyla, 2008 yılının Kasım ayında dokuz kuruluşun ortak girişimiyle kurulmuştur. Çağrı Merkezi derneği 2013 yılı sonu itibari ile 43 üyesi ile sektörün yaklaşık %85'ini temsil ettiği çağrı merkezi sektörünün referans kuruluşu konumunda bulunmaktadır.

Misyon

Çağrı Merkezleri Derneği; çağrı merkezlerinin faaliyet alanlarını kamuoyuna daha iyi tanıtmayı; sunulabilecek katma değerleri iş dünyasına anlatmayı; sektörü etkileyecek tüm regülatif çalışmalarda sektör temsilcisi olarak yer almayı, mesleki sorunları paylaşmayı; değişik paydaşlar arasında bir iletişim ve uzlaşma platformu olmayı ve sektör problemlerine çözüm getirmeyi kendine misyon edinmiştir.

Vizyon

Türkiye'de çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş ve güçbirliğini hedefleyen bir referans kuruluş olarak sektörü temsil etmektedir.

Yönetim ve Denetim Kurulu Üyeleri

3. Dönem Yönetim Kurulu Asıl Üyeleri



Erdoğan Hakan Çelik
Başkan Yardımcısı
Vodafone



Gürcan Aladinli
Başkan Yardımcısı
Assist



Mehmet Akgün
Başkan Yardımcısı
İng Bank



Nil Keskin Keleş
Başkan Yardımcısı
DHL



Aslıhan Tan
Teleperformance-Metis



Cemal Akar
Tempo



Fatih Arslan
Vodasoft



Haktan Saran
Turkcell Global Bilgi



Levent Burçin Sözütok
Callus - Koçsistem



Murat Akman
Pluscom



Ömer Bedri Yoru
Vodatech



Tolga Başarır
CMC



Metin Tarakçı
Başkan
Callpex

3. Dönem Denetim Kurulu Asıl Üyeleri



Emre Gürcü
Türkiye İş Bankası



Kadriye Çimen Bozacı
Türkiye Halk Bankası



Serkan Başöz
Eko Çağrı Merkezi

3. Dönem Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri

Yusuf İlker Tekin
Hem İletişim

Tansel Temel
Pusula / Speak

Tülay Doğrular
Arvato

Korhan Aydın
Chasecall

Gonca Ergün
RGN İletişim Hizmetleri

Burak Bacak
Finansbank

Bilal Aşçı
D-Smart

Gürsel Yardım Ventura
TNT

Levent Yalçın
Win Bilgi

Begüm Taşal
Back Up

Burak Hüseyin Alaçam
CMC

3. Dönem Denetim Kurulu Yedek Üyeleri

Ergüvenç Özcan
Competence Call Center

Oya Özkent
Defacto

Nuran Şahin
Tepe Çağrı Merkezi

Dernek Kadrosu

Demet Koçkal
Operasyon Yöneticisi

Nigar Akça
Uzman

Gamze Karadeniz
Uzman Yardımcısı

Üyelerimiz

Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ş.
Alonet Bilgi Teknolojileri A.Ş.
Anadolu Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
Arvato Telekomünikasyon Hiz. A.Ş.
Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
Atos Bilişim Danışmanlık ve Müşteri Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
Avea İletişim Hiz. A.Ş.
Back Up Bireysel Ürünler Satış ve Paz. A.Ş.
Callart Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.
Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
Callus/Koçsystem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
CHS Telekomünikasyon ve Çağrı Hiz. San ve Tic. A.Ş.
CMC İletişim Bilgisayar Reklam ve Dan. Hiz. San. Tic. A.Ş.
Competence Call Center İstanbul Çağrı Merkezleri Hiz. A.Ş.
Connect/CNT İletişim Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
Defacto İstanbul İletişim Hiz. Ltd. Şti.
Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
DHL Worldwide Express Taş. ve Tic. A.Ş.
Digiturk/Krea İçerik Hiz. ve Prodüksiyon A.Ş.
D-Smart/Mozaiik İletişim Hiz. A.Ş.
Eko Çağrı Merkezi Hiz. Tic. ve San. A.Ş.
Finansbank A.Ş.
Global Bilgi Paz. Dan. ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
GTS Group/Lufthansa Çağrı Merkezi ve Müş.Hiz. Tic.A.Ş.
İNG Bank A.Ş.
Net Call Center/Hem İletişim Reklamcılık ve Emlak Hiz. Ltd. Şti.
Pluscom İletişim A.Ş.
PractiCall/Pratik İletişim Çözümleri Bilişim Hiz. Tic. Ltd. Şti.
RGN İletişim Hizmetleri A.Ş.
Speak/Pusula Pazarlama Çözümleri ve Danışmanlık Hiz. A.Ş.
Teleperformance/Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş.
Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dış Kaynak Hiz. Tic. A.Ş.
Tempo İletişim ve Teknoloji Hiz. Tic. Paz. A.Ş.
Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
TNT International Express Taşımacılık Tic. Ltd. Şti.
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.
Türkiye İş Bankası A.Ş.
Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
Vodasoft Bilişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti.
Vodatech Bilişim Proje Dan. San. ve Dış Tic. A.Ş.
Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.
Xerox/Unamic HCN Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.



KOMİSYONLARIMIZ

Regülasyon Komisyonu

Çağrı Merkezi sektörünün sağlıklı gelişimini sağlamak üzere sektörü ilgilendiren, etkileyen tüm regülatif çalışmalar içinde yer alarak gereken aksiyonları alır ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına yön verir. Teşvikler, izinli pazarlama, mesafeli satışlar, offshore teşvikler, tehlike sınıfları / iş sağlığı güvenliği konularında çalışmaktadır.

İnsan Kaynakları ve Eğitim Komisyonu

Çağrı merkezi sektörünün ihtiyacı olan nitelikli personelin yetiştirilmesi ve istihdam edilmesi için çeşitli projeler geliştirir ve farklı işbirlikleriyle eğitim ve istihdam konularında derneğin sektörde aktif rol almasını sağlar. Aynı zamanda derneğin üniversitelerle yakın ilişki içinde olmasını sağlayarak potansiyel işgücünün çağrı merkezi sektörüne yönlendirilmesi için bilgilendirme çalışmaları yapar. Ulusal meslek standartları ve yeterlilikler, üniversiteler ile ilişkiler, eğitim konularında çalışmaktadırlar.

Kurumsal İletişim Komisyonu

Derneğin kurumsal anlamdaki tüm ilişkilerinin halkla ilişkiler ajansı ile birlikte yürütülmesine ve kamuoyunun sektörle ilgili doğru bilgilendirilmesine destek olur. Aynı zamanda iç iletişim açısından üyelerle dernek arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesi için düzenli iletişim faaliyetlerinin oluşturulması üzerinde çalışır ve yeni üye kazanımı konularına destek verir.

İş Geliştirme Komisyonu

Sponsorluk faaliyetleri, derneğe üye kurum sayısını arttırıcı faaliyetler konularında çalışmaktadırlar.

Kamu İlişkileri Komisyonu

Sektörün ve derneğin kamu tarafından tanınımının yapılmasını ve derneğin referans kuruluş algısının güçlendirilmesi ve sektörün faaliyet alanının genişletilmesi amacıyla, derneğin ilişki içinde olması gereken kurumları belirler. Bu kurumlarla temas sağlanması ve kamu kurumlarının bilinçlendirilmesi için lobi faaliyetlerini yürütür. Derneğin kamu kurumlarıyla iletişimini sürekli kılmak için uygun stratejileri saptar ve kamu tarafından yürütülen projelerde derneğin aktif rol almasını temin eder.

Bilgi Merkezi Komisyonu

Çağrı merkezi sektöründe ihtiyaç duyulan bilgi, araştırma ve raporlarla ilgili olarak, derneğin sektörün bilgi merkezi olma hedefini gerçekleştirmek üzere ihtiyaç duyulan konuların saptanması, raporlanması ve yayınlanması için faaliyet gösterir. Sektörü ilgilendiren tüm standartlar, sektörel ve teknolojik bilgi merkezi olma konularında çalışmaktadırlar.

Projelerimiz ve Faaliyetlerimiz

Yönetim Kurulu toplantılarımızı düzenli olarak gerçekleştirdik

Sektörümüzü etkileyen önemli gündemlerin değerlendirildiği, stratejilerin belirlendiği, yeni gündem, eylem, proje ve işbirliği kararlarının alındığı Yönetim Kurulu Toplantılarımızı 2013 yılında da düzenli olarak gerçekleştirdik. Gündemlerimiz hakkındaki gelişmeleri yakından takip eden ve gerekli aksiyonların alınmasına destek olan üye kurum temsilcilerimiz birbirleriyle de fikir alışverişinde bulunma imkanına sahip oldular.

Zaman zaman kamu kurumlarından ve farklı oluşumlardan konusunda uzman davetlilerimizin olduğu toplantılarımıza üye temsilcilerimizin aktif katılımları ve yoğun ilgileri sayesinde derneğimiz bu yıl da birçok başarıya imza attı.



Sektörümüzü devlet nezdinde temsil etmeye devam ettik

11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şurası

Dünya ile bütünleşmiş, AB ile uyumlu, hızlı, ekonomik, güvenli, akıllı ulaşım ve haberleşme çözümlerine ülkemizi taşıyacak yeni politika ve stratejilerin geliştirilebilmesi için 2013 yılı Eylül ayında T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından İstanbul'da düzenlenen 11. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Şurası'nda çağrı merkezi sektörü ve Dernek olarak ilk kez yer almanın heyecanını, gururunu yaşadık.

Çağrı merkezi sektörü, şura kapsamında, BTK koordinatörlüğünde yürütülen Haberleşme Komisyonu çalışmaları içerisinde değerlendirilen sektörler arasında yerini aldı. Dernek olarak sektörümüzü temsilen tüm toplantılara katıldık ve sektörümüzle ilgili olarak tarafımızdan talep edilen; mevcut durum ve gelişmeler, gelecek öngörülerini ve beklentiler,

hedefler, politikalar ve projeler, değerlendirme ve sonuç başlıkları altında oldukça kapsamlı bir çalışma hazırlayarak BTK'ya ilettik.

Ek olarak; karayolları, demiryolları, denizyolları, havacılık ve uzay, boru hatları, kentçi ulaşımı ile haberleşme olmak üzere 7 panelden oluşan şura programında; iletişim ve çağrı merkezi endüstrisinin geleceğine yön verecek strateji ve politikaları oluşturmak ve bu bağlamda görüş ve önerilerinizi küresel bir perspektif içinde sunmamız için konuşmacı olarak davet edildik. Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, haberleşme paneli içerisinde sektörümüzü temsilen panelist olarak yer aldı ve BTK'ya ilettiğimiz çalışmamızın önemli detaylarını katılımcılarla paylaştı.



Teşvikler

2012 yılı Haziran ayında 28328 sayılı Resmi Gazete'de açıklanan "Yatırımlarda Devlet Yardımları Hakkında Karar" ile yeni teşvik sisteminde desteklenecek sektörler arasında çağrı merkezlerinin bulunmaması ve sadece 6.bölgede yer alan 15 ilde yatırım yapacak tüm sektörlerle verilen teşviklerden yararlanacak olmamız sektörümüz açısından oldukça dezavantaj yaratan bir durum ortaya çıkmıştı.

Dernek olarak bu konuyu en öncelikli gündemlerimiz arasında tutarak ihtiyaçlarımızı ve taleplerimizi dile getirmek adına ilgili kamu yetkilileri ile sık sık bir araya geldik. Görüşmelerimizde yurtiçi genel teşvik ihtiyaçlarımızı ve yurtdışına verilen çağrı merkezi hizmetlerine yönelik özel teşvik ihtiyaçlarımızı aşağıdaki kapsamda sektörün beklentisi olarak paylaşmaya devam ettik;

- 5084 sayılı Kanun çerçevesinde devlet tarafından sağlanan teşviklerin çağrı merkezi sektörüne yönelik olarak devam etmesinin sağlanması
- 6. bölgenin bu insan kaynağını karşılamada yetersiz kalmasından ve çağrı merkezi sektörünün önümüzdeki dönemde öngörülen büyümeyi gerçekleştirebilmesine imkan sağlanması açısından yapılacak yeni yatırımların 3. 4. ve 5. Bölgelerde de bölgesel desteklerden kademeli bir şekilde faydalanabilmesine imkan sağlanması
- Çağrı merkezlerinin teşviklerden daha kolay yararlanabilmesi ve istihdama sağladığı katkının artırılabilmesi için Yeni teşvik sisteminde belirtilen "öncelikli yatırım konuları" arasında sayılması
- Çağrı Merkezleri ilk yatırım tutarı düşük olması nedeniyle yatırım tutarıyla sınırlı olarak sağlanan teşviklerden öngörülen sürenin çok altında faydalanabilmesi nedeniyle sürdürülebilir bir istihdamın sağlanabilmesi için çağrı merkezlerine verilen destek ilk yatırım tutarı ile sınırlandırılmaması

İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı

İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı tarafından yürütülen "Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı" kapsamında sektör temsilcisi olarak İş Müfettişleri ile 2012 yılbaşı itibarıyla başlayan temaslarımız 2013 yılı içerisinde de oldukça yoğun bir şekilde sürdü.

Program kapsamında dünyada ve ülkemizde hızlı bir büyüme trendi gösteren çağrı merkezi sektörü emek yoğun bir sektör olduğundan, işçi sayısına bağlı yasal yükümlülükler ile sektöre ilişkin işin yürütümü

Tüm bu yoğun girişim ve çabalarımız sonucunda sektörümüzü rahatlatan olumlu bir sonuç aldık ve 14 Temmuz 2013 yayınlanan 28707 Sayılı Resmi Gazete'de, 31 Aralık 2012 tarihinde sona eren 5084 sayılı kanun kapsamındaki sigorta primi desteğinin devamı niteliğinde olan teşviğin, 5510 sayılı kanun ve 2013/4966 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile uzatılmasını sağladık.

2013 yılbaşı itibarıyla geçerli olan karara göre teşvik; Afyonkarahisar, Amasya, Artvin, Bartın, Çorum, Düzce, Elazığ, Erzincan, Hatay, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Kırşehir, Kütahya, Malatya, Nevşehir, Rize, Sivas, Trabzon ve Uşak'ta faaliyet gösteren iş yerleri için 31 Aralık 2016'ya kadar; Adıyaman, Aksaray, Bayburt, Çankırı, Erzurum, Giresun, Gümüşhane, Kahramanmaraş, Kilis, Niğde, Ordu, Osmaniye, Sinop, Tokat, Tunceli ve Yozgat'ta faaliyet gösteren iş yerleri için 31 Aralık 2017'ye kadar; Ağrı, Ardahan, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Hakkari, Iğdır, Kars, Mardin, Muş, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Van, Bozcaada ve Gökçeada için de faaliyet gösteren iş yerleri için ise 31 Aralık 2018'e kadar uygulanacaktır.

Bu konuda derneğimize ve sektörümüze destek olan, beklentilerimize kayıtsız kalmayan tüm kamu yetkililerine bir kez daha teşekkür ediyoruz. Sektörümüzün ihtiyaç duyduğu teşviklerin kapsamının genişletilmesi ve özel teşviklerden yararlanabilmemiz için dernek olarak yetkililerle olan temaslarımızı sürdürmeye devam ediyoruz.

İtibarıyla öngörülen riskler esas alınarak sektörde programlı denetim yapılmıştır.

Dernek olarak denetim süreci içerisinde İş Müfettişleri'ne ihtiyaç duydukları her konuda destek olduk, bilgi paylaştık ve kaynak temin ettik. İş Müfettişleri ile üyelerimizin bir araya gelmelerine imkan sağlayarak sektörde yaşanan sıkıntılarla ilgili karşılıklı görüş alışverişinde bulduk ve iyileştirilmesini gereken süreçlerle ilgili İş Müfettişleri'nin yönlendirmelerini aldık.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı

Kanun Tasarısını sektörümüze olan etkilerini ve önerilerimizi içeren çalışmamızı, tasarımı hazırlayan TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonuna daha önce iletmiştik. 2013 yılı içerisinde ilgililerle konuyu tekrar paylaşma fırsatı bulduğumuz

her platformu değerlendirdik ve önerilerimizi dile getirdik. Bir yılı aşkın süredir yürürlüğe girmek üzere meclis gündeminde bekleyen kanun tasarısı ile ilgili gelişmeleri yakından takip etmeye ve üyelerimizi bilgilendirmeye devam ediyoruz.

Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik

Telefonda yapılan satış süreçlerimizi doğrudan etkileyen hatta yönetmeliğin gerektirdiği birçok ön koşulun telefonda satış yapan firmalarca gerçekleştirilmesi fiilen mümkün olmayan Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik konusundaki gelişmeleri de yakından

takip ettik ve yetkililerle önerilerimizi paylaşmaya devam ettik. T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yetkilileri tarafından değerlendirilen kanun hakkında en kısa zamanda olumlu sonuçlar almayı bekliyoruz.



İş Sağlığı ve Güvenliği Tehlike Sınıfları

Çağrı Merkezleri Derneği olarak sektörümüzdeki hizmet standartlarını belirleyecek, çalışanların ve tüm paydaşların memnuniyetini sürekli kılabacak tüm düzenlemelerin yanında olduk. İnsan kaynağı yoğun bir sektör olarak çalışan sağlığını ve memnuniyetini, istihdamın sürekliliği ve sektörün gelişimi açısından da kuşkusuz çok önemsiyoruz.

Bu noktadan hareketle; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bağlı olan İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü Başkanlığındaki komisyon tarafından yayınlanan ve çağrı merkezi faaliyetlerini “tehlikeli” işkolları arasına alan tebliğ yayınlandıktan sonraki itirazlarımıza istinaden Mart 2013 tarihinde gerçekleşen komisyonun toplantısına dernek olarak davet edildik. Çağrı merkezi sektöründeki süreçleri, kullanılan teknolojileri, öngörülen risk faktörlerini ve alınan tedbirleri, iş sağlığı ve güvenliği konusundaki yurtdışındaki uygulamaları, sektörümüzle ilgili SGK kayıtlarına geçen sağlık istatistiklerinin ne kadar düşük olduğunu, işin icrası esnasında kullanılan ekipmanların dünyada en yaygın olarak kullanılan pazar lideri olan firmalara ait olduğunu ve bu markaların sağlık ölçüm sonuçlarını diğer tüm gerekçelerimizle birlikte yazılı ve sözlü olarak komisyon üyeleriyle paylaştık, sektörümüzün “az tehlikeli” işkolları arasına alınmasını talep ettik. Ancak, tüm bu literatürler komisyon üyelerince kabul görmemiş ve karar değişmemiş olsa da, yıl içerisinde konuya dair itirazımızı yinelemek üzere daha kapsamlı bir çalışma için hazırlıklarımızı sürdürdük.

Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Tebliğ

Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Tebliğ, ülkemizin döviz kazandırıcı hizmet gelirlerini arttırmak ve hizmet sektörlerinin uluslararası rekabet gücünü geliştirmek amacıyla bilişim, eğitim, sağlık turizmi ve film sektörlerine pazara giriş, yurtdışı tanıtım, pazar araştırması, sertifikasyon, yurtdışı ofis kira desteği, danışmanlık gibi pek çok konuda %50-%70 aralığında maliyetlerin karşılandığı destek paketi sunan önemli bir teşviiktir.

Tebliğ kapsamında yer alan sektörler arasına çağrı merkezi sektörünün de dahil edilmesini, Türkiye çağrı merkezi pazarının uluslararası pazarda tanıtılması açısından çok önemli ve gerekli gördüğümüzü Ekonomi Bakanlığı'na bağlı olan Serbest Bölgeler ve Yurtdışı Hizmetler Genel Müdürlüğü'nü Ankara'da ziyaret ederek sözlü ve yazılı olarak ilettik.

Off-shore/near-shore ismi verilen iş modelleriyle Türkiye'nin özellikle Avrupa ülkelerine hizmet verebilecek önemli bir potansiyele sahiptir.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na Bağlı STK'lar ile İşbirliği

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na bağlı olan tüm Sivil Toplum Kuruluşlarının ve kamu yetkililerinin dahil olduğu platformun düzenli aralıklarla bir araya gelerek bilgi alışverişinde bulunduğu toplantılarda çağrı merkezi sektörünü temsilen bulunmaya devam ettik. Sivil Toplum Kuruluşu olarak iş dünyasının ve ülkemizin gündemindeki önemli konular ve gelişmeleri yakından takip ederek

Çağrı merkezi işi masabaşında, ofis ortamında, bilgisayar ve telefon kullanılarak yapıldığından sektörümüz, iş kazası ve ölüm riski yüksek olan imalata dayalı diğer işkolları ile aynı kategoride değerlendirilmemelidir. Diğer yandan düzenleme sadece ana işkolu çağrı merkezi faaliyeti olan firmalar için geçerli olduğundan, Türkiye çağrı merkezi pazarının %56'sı bu düzenlemeden etkilenmekte, kalan %44'lük kısmı ise yapılan iş ve koşulların aynı olmasına rağmen kapsam dışında kalmıştır. Bu noktadan hareketle amacına uygun olmayan ve altyapı anlamında hazırlığı yeterince yapılmamış bir yasal düzenlemenin hayata geçmiştir. Bir işkolunu tehlikeli sınıfa almak ile o işin niteliği değişmeyeceğinden iyiniyetle yapıldığına inandığımız bu düzenleme ile sorumluluğun işveren tarafına yüklendiğini düşünüyoruz ki bu noktada da çalışan ve işveren açısından daha anlamlı olacak yasal düzenlemelere ihtiyacımız olduğunu da düşünmekteyiz.

Ek olarak; mesleğin sağlık açısından riskli görülmesi nedeniyle personel temininde ve istihdamın sürekliliğinde sıkıntı yaratabilir ve çağrı merkezi işinin potansiyel ve mevcut işgücü nezdinde meslek olarak algılanması yönündeki girişimleri ve çabaları da olumsuz etkileyebilir. Sektörümüzün kariyer ve kişisel gelişimi açısından çalışanlarımıza erken yaşta önemli deneyimler kazandırıp fırsatlar sunduğu gözününe alındığında tehlikeli bir meslek olarak nitelendirilmesini doğru bulmuyoruz.

Avrupa'yla kültürel ve coğrafi yakınlık, ulaşım kolaylığı ve saat farkının makul düzeyde olması, genç ve dinamik nüfus yapısı, kaliteli insan kaynağı ve teknolojik altyapı gibi özellikleriyle Türkiye, uluslararası rekabette bölgesel güç ve merkez olmak, bu alandaki dış yatırımları çekmek için oldukça avantajlı bir konumda bulunmaktadır. Bu potansiyeli fark eden büyük uluslar arası firmaların Türkiye yatırımlarını ön plana aldıklarını görmekteyiz.

Ülkemizde çağrı merkezi endüstrisi teknolojik yetkinliği en gelişmiş pazarlara bile hiç sorun yaşamadan hizmet verebilecek gelişmişliktedir. Uluslararası çok önemli ödül organizasyonlarında da birçok kez birçok Türk firması en prestijli ödülleri almaları bunun en büyük göstergesidir. Devletin sağlayacağı teşviklerle ülkemizin Avrupa dillerinde çağrı merkezi ve uzaktan erişim destek hizmetleri sunan bir merkez haline gelmesi beklenmektedir.

görüş ve önerilerimizi paylaşmaya devam ettik. Platform olarak gerçekleştirdiğimiz ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Sn. Binali Yıldırım ile BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer'in de bulunduğu yemek organizasyonlarda, toplantılarda sektörümüzün ihtiyaç ve beklentilerini sık sık dile getirme fırsatı yakaladık.

Gelişim Akademisi

Derneğimiz tarafından sektörümüzdeki kurumların ihtiyaç duyduğu mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerini karşılamak ve mevcut sektör çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla kurulan ÇMD Gelişim Akademisi'ndeki eğitimlerimiz 2013 yılında da devam etti.

ÇMD Gelişim Akademisi, çağrı merkezi sektöründe çalışmak isteyen ya da halihazırda çalışan bireylerin kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayan eğitimler vererek, sektörde nitelikli işgücünün oluşmasını ve istihdamının sürekliliğini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu sayede mevcut çalışanların performans ve verimliliklerini üst seviye yükselterek çağrı

merkezlerinin hizmet verdiği firmaların da müşteri memnuniyetinin yukarıya taşınması hedeflenmektedir.

ÇMD Gelişim Akademisi kapsamında 2013 yılında Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi (KOSKİ) ve Arvato Çağrı Merkezi çalışanlarına eğitimler verdik. KOSKİ'nin Alo 185 Çağrı Merkezi 27 personeline 8 gün süren “Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Gelişim Programı” nı ve üyemiz Arvato'nun Elazığ lokasyonunda 24 personeline 2 gün devam eden “Takım Olma ve Liderlik” eğitimlerini gerçekleştirdik. Eğitimlerin sonunda katılımcılara sertifikaları derneğimiz tarafından verildi.



Genç İstihdamın Desteklenmesi Hibe Programları

Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Birliği tarafından finanse edilen “Sektörel Yatırım Alanlarında Genç İstihdamının Desteklenmesi Hibe Programı”na yönelik DOKAB (Malatya Valiliği Doğu İller Kalkınma Birliği) ve GençLig Vakfı'nın projelerinde ortak olarak yer aldık ve gerekli başvuruların yapılmasına katkı sağladık.

Genç İstihdamın Desteklenmesi Projelerimiz, Avrupa Birliği Projeleri kapsamında ön başvuruların onaydan geçmesi de bizi heyecanlandıran başka bir gelişme oldu. Projeler ile ilgili son onayların alınması takiben hızla çalışmalarımıza başlayacağız.

DOKAB (Malatya Valiliği Doğu İller Kalkınma Birliği)

ÇMD ve DOKAB işbirliği ile Genç İstihdamının Desteklenmesi Hibe Programı kapsamında Malatya, Elazığ ve Bingöl illerinde düzenlenecek eğitimlerde çağrı merkezinde çalışabilecek personelleri yetiştirerek, eğitime katılan kişilerin istihdam edilmesini amaçlayan projenin hazırlanmasına katkı sağladık.

ÇMD proje ortağı olarak üç ilde verilecek eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesini ve eğitimin verilmesini sağlayacaktır. Üyelerimizden Malatya-CMC, Bingöl-Callpex, Elazığ- Arvato proje iştirakçisidirler.

GençLig Vakfı (Genç Liderliği ve Girişimciliği Destekleme ve Eğitim Vakfı)

ÇMD ve GençLig Vakfı işbirliği ile Genç İstihdamının Desteklenmesi Hibe Programı kapsamında İstanbul, İzmir ve Diyarbakır illerinde düzenlenecek eğitimlerde çağrı merkezinde çalışabilecek orta kademe yöneticiler yetiştirerek, eğitime katılan kişilerin istihdam edilmesini amaçlayan projenin hazırlanmasına katkı sağladık.

ÇMD proje ortağı olarak eğitim, sektör araştırmaları ve ihtiyaç duydukları bilgiler için danışmanlık gerçekleştireceğiz. Projeye 2.ortak olarak Dicle Üniversitesi Kariyer Merkezi de dahil edilecektir. Proje iştirakçisi olarak Turkcell ve üyelerimizden Turkcell Global Bilgi bulunmaktadır.

Üniversiteler ile İşbirliği

Dernek olarak gençleri sektörümüz hakkında bilinçlendirmek üzere 2013 yılında da birçok etkinliğe katılarak üniversitelere farklı konulardaki desteklerimizi sürdürdük.

Okan Üniversitesi Danışma Kurulu

İstanbul'da bulunan Okan Üniversitesi Çağrı Merkezi İşletmeciliği Ön Lisans Programı'nın Danışma Kurulu Toplantısı'na dernek olarak bu yıl da katılım sağladık. Derneğimizin dışında sektördeki çağrı merkezi yöneticilerinin de bulunduğu toplantıda akademisyenler tarafından Okan Üniversitesi Kariyer Merkezi konusunda bilgilendirme

yapıldı. Çağrı Merkezi İşletmeciliği Ön Lisans Programı'nın başarısı ve sürekliliğini sağlamak adına mevcut ihtiyaçlar ve sorunların paylaşılarak önerilerin değerlendirildiği toplantıda biz de dernek olarak görüşlerimizi paylaştık.



BÜSEM (Bahçeşehir Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi)

Dernek olarak bu yıl sektörümüze fayda sağlayacağına inandığımız önemli ve farklı bir işbirliğine imza atmanın heyecanını yaşadık ve BÜSEM'in Beşiktaş Kampüsü'nde düzenlenen lansman ile işbirliğinin detaylarını üyelerimize duyurduk.

ÇMD Eğitim ve İnsan Kaynakları Komisyonumuzun çalışmaları ile Bahçeşehir Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (BÜSEM) ile gerçekleştirdiğimiz işbirliği, İŞKUR üzerinden gerçekleşecek. Bu işbirliği ile, sektörün ihtiyacına yönelik nitelikli işgücü için Çağrı Merkezi Müşteri

Temsilci Sertifika Programı düzenlenerek adaylardan öncelikle dernek üyesi kurumlarımızın faydalanması hedeflenmektedir.

Bu işbirliğinin avantajları; yetkinlik eğitimlerinin üniversite akademisyenleri tarafından verilmesi, müfredatın firma ihtiyaçlarına göre düzenlenebilmesi, eğitim süresince SGK ve bordro bedelinin işverende olmaması, İŞKUR süreçlerinin Bahçeşehir Üniversitesi tarafından yürütülmesi, verilecek sertifikalarda ÇMD, BÜSEM ve İŞKUR logolarının olması sayılabilir.



Bülent Ecevit Üniversitesi

Zonguldak'ta bulunan Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencileri Turcell Global Bilgi'nin Karabük'teki lokasyonunu bu yıl 2.kez ziyaret etmelerine imkan sağladık.



Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümlerinin Basında Tanıtımı

Bu yıl Temmuz ayında Hürriyet İK üniversiteler ile ilgili tercih rehberi olarak hazırladığı haber çalışmasında Bülent Ecevit Üniversitesi, Okan Üniversitesi ve Erzurum Üniversitesi Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümü öğrencilerine de yer verilmesini sağladık. Dernek olarak, sektördeki istihdamın sürekliliğini sağlamak ve gençleri sektörümüz hakkında

bilgilendirmek amacıyla, eğitim kurumlarında çağrı merkezi hizmetleri ile ilgili programların açılmasına destek vermenin yanı sıra açılan bu programların başarısını ve sürekliliğini sağlamaya, tanıtımlarına destek olmaya da devam edeceğiz.

Çağrı merkezi uzmanları üniversitelerde yetişiyor

Üniversiteler yeni programlar açmaya, adayları farklı bölümlerle tanıştırmaya devam ediyor. Özellikle iş hayatına kısa sürede atılmak isteyenler için açılan bölümlerden biri de çağrı merkezi hizmetleri. Çağrı Merkezleri Derneği'nin (ÇMD) yaptığı araştırmaya göre, Türkiye'de dokuz üniversitede, iki yıllık eğitim veren çağrı merkezi hizmetleri ön lisans programı bulunuyor. Bu bölümde 2012-2013 döneminde toplam 1.020 öğrenci yerleşti.

2012 yılı araştırma sonuçlarına göre, çağrı merkezlerinin oluşturduğu pazar Türkiye'de 2,4 milyar TL'ye ulaştı ve yaklaşık 67 bin kişi istihdam edildi. Önemli bir artış olan 5 yıl içinde toplam 100 bin kişiye iş olanakı sağlayacağı tahmin ediliyor.

Çağrı merkezi hizmetleri bölümünü tercih eden öğrencilerin, öncelikle nedeni iş olanaklarının geniş olması. İnsanlarla iletişim içinde olmayı sevdiğini belirten öğrenciler, bölümü tercih etme nedenlerini şöyle anlattı:

İnsanlarla iletişim içinde olmayı seviyorum



Hasret Yılmaz (21, Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu): Çağrı merkezi hizmetleri bölümü birinci sınıf öğrencisiyim. Bu bölümü seçmemin en önemli nedeni dakikalarının düzgün olmasına düşünmem. İnsanlarla iletişim içinde olmayı ve onlara yardımcı olmayı seviyorum. Bu bölümde olmanın benim kişisel gelişimime katkı sağlayacağına düşünüyorum. Çağrı merkezi sektörü sürekli büyüyor. Gazete ilanları ve internete baktığı zaman iş imkanının çok fazla olduğunu görüyorum. Bu bölümde okurken ayta zamanda staj yapma imkanımız var. Mezun olduğum zaman işe girişte tercih ederim diye adaylara göre bir adım önde olma fırsatı sağlayacağına inanıyorum. Okulu bitirdikten sonra kurumsal bir çağrı merkezinde işe başlamak istiyorum. İlk önceliğim müşteri temsilcisi olarak başlamak. Daha sonrasında ise kendimi geliştirerek bir iş kademesine geçip takım lideri olmayı ve diğer yöneticilik kademelerinde ilerleneyi hedefliyorum.

Türkiye'de 9 üniversitede bulunan çağrı merkezi hizmetleri ön lisans programını geçen sene 1.020 öğrenci tercih etti. Öğrenciler bölümü tercih etme nedenini başta iş olanaklarının geniş olmasına bağlarken, insanlarla iletişim kurmayı sevdiğini de söylediler.



Derslerin hepsi zevkli ve yararlı

Mehtap Ünlü (21, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi): Öncelikle olarak insanlarla iletişim kurmayı sevdiğimi ifade etmek isterim. İletişim, hayatımın vazgeçilmez bir unsuru. Ancak, iletişim becerileri geliştirmek çok daha önemli. Çağrı merkezi sektörü, sunduğu hizmetler anlamında oldukça gelişen bir alan ve ben de bu alanda uzmanlaşmaya kişisel becerilerim ve ilgi alanlarım açısından anlamlı buluyorum. Programı seçerken sektörde talepleri göz önünde bulundurdum. Fakültemizin eğitim öğretim sürecini başarılı buluyorum. Özellikle ders müfredatı alana ilişkin teorik ve uygulamalı deneyimler kazanmamıza sağlıyor. Derslerin hepsi çok zevkli ve yararlı. Staj sürecinde yürütülmüyor. Ayrıca yabancı dil bilgimi de kullanabileceğimi düşünüyordum. Küreselleşen iş dünyasında özellikle çağrı merkezi hizmetleri kapsamında

Sena Aksu (20, Okan Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu): İkinci sınıf öğrencisiyim. Bu bölümü kendimi geliştirecek ve yeni teknolojilere uyum sağlayacak bir eğitim alacağımıza inanarak seçim yaptım. İlk dönem derslerimde bu inancımın yerine geldiğini gördüm. Kendimi ileride bu sektörde takım lideri olarak görmek istiyorum ve hocaların bu yönde bir eğitim veriyorlar. İş garantisi sorusuna bulunmamasıyla birlikte, gelişim açısından da yeterli eğitim alıyorum.

yabancı dilin önemli olduğunu düşünüyorum. Bu bağlamda sektörde dış kaynaklı hizmetler noktasında alınızda uzman bir eleman olacağım kanısındayım.

Takım lideri olmak istiyorum



Sena Aksu (20, Okan Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu): İkinci sınıf öğrencisiyim. Bu bölümü kendimi geliştirecek ve yeni teknolojilere uyum sağlayacak bir eğitim alacağımıza inanarak seçim yaptım. İlk dönem derslerimde bu inancımın yerine geldiğini gördüm. Kendimi ileride bu sektörde takım lideri olarak görmek istiyorum ve hocaların bu yönde bir eğitim veriyorlar. İş garantisi sorusuna bulunmamasıyla birlikte, gelişim açısından da yeterli eğitim alıyorum.

9 üniversitede çağrı merkezi hizmetleri programı var

- Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi
- Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi
- Bilkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
- Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu
- Erzurum Üniversitesi Kemah Meslek Yüksekokulu
- Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
- Nevşehir Üniversitesi Gözele Meslek Yüksekokulu
- Okan Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
- Süleyman Demirel Üniversitesi Gönen Meslek Yüksekokulu

Yönetici ihtiyacında artış olacak

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı Metin Tadiç, çağrı merkezi sektöründeki kariyer fırsatlarını ilgili bilgiler verdi. "Çağrı merkezlerinde çalışan kişiler, ilk olarak iyi bir iletişimci olma fırsatına sahip. Bu durum, yalnızca iş yapışının değil, sosyal ve özel hayatın da kalitesini artırmak için önemli bir gelişim. Ayrıca, sektörümüzde tüm çalışanlar için birçok eğitim/kariyerli yol sunuyor. Çağrı merkezlerinde çalışanların gelişimine odaklanan akademisyenler ile de yakınlaşma ve yetiştirme programları uygulanıyor. Bu eğitimler, mevcut çalışanlar bir sonraki pozisyona hazırlanırken de diğer kişilerin gelişimine büyük katkıları sağlıyor. Aynı zamanda sektörümüzün büyüme hızı, önümüzdeki dönemde yıl-ortası itibarıyla da artış olacağını sinyallerini veriyor. Tüm bu bilgiler ışığında, sektörümüzün bu alanda çalışmak isteyenlere ve hâlihazırda çalışanlara önemli kariyer fırsatları sunduğunu söyleyebiliriz."





ECCCO (European Confederation of Contact Center Organisations)

Avrupa'daki Müşteri İletişim Merkezi Derneklerinin üye olabildiği konfederasyon olan ECCCO'ya (European Confederation of Contact Center Organisations) olan üyeliğimiz 2013 yılında da devam etti. 19 ülkenin iletişim merkezi derneklerini tek çatı altında toplayan konfederasyonun temel hedefleri; uluslararası bilgi paylaşımına katkı sağlamak, çağrı merkezi ile ilgili eğitimler düzenlemek, EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardını yaygınlaştırmak gelmektedir. Türkiye'yi temsilen dernek olarak içinde bulunduğumuz yapıda

sektörümüzle ilgili uluslararası gelişmeleri daha yakından takip ederek, Avrupa ülkelerindeki farklı uygulamalar hakkında bilgi sahibi olarak ülkemizdeki uygulamalar hakkında bilgi paylaşarak, Avrupa ülkelerindeki sektörün gelişimi ve verileri hakkında bilgi edinerek, ülkemizin çağrı merkezi hizmet ihracatı konusundaki potansiyelini aktararak, ihtiyaç duyulan temasların kurulmasına destek olarak üye kurumlarımıza ve sektördeki tüm paydaşlara katkı sağlamayı sürdürdük.

Ulusal Meslek Standartları

T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından, çağrı merkezi sektöründeki "Müşteri Temsilcisi" ve "Takım Lideri" mesleklerine ilişkin "Ulusal Meslek Standartları"ni hazırladık ve 29.05.2013 tarihli ve 28661 Sayılı Resmî Gazete'de yayınlanmasını sağladık.

Dernek olarak operasyon yönetimi, eğitim ve insan kaynakları konularında uzman yöneticilerimizin katkılarıyla hazırladığımız standartlar kapsamında Müşteri Temsilcileri ile ilgili temel başlıklardan bazıları; bilgi, işlem, satış, şikayet ve memnuniyet içerikli çağrıları müşteri odaklı bakış açısı ile yönetmek, iletilen sorunlar karşısında

çözüm ve sonuç odaklı olmak, kullanılan araç-gereçler ve bilgisayar uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmak, doğru diksiyon ve fonetik bilgiye sahip olmak, takım hedeflerinin gerçekleşmesine katkı sağlamak olarak belirlenmiştir ve yapılan işlemler adım adım tariflenmiştir.

Takım Lideri ile ilgili başlıklarımızdan bazıları ise; operasyon faaliyetlerinin sürekliliğini sağlamak, raporlama yapabilmek, verimlilik hedeflerinin gerçekleşmesine destek olmak, konuşma kalitesi ve bilgi standardizasyonunu sağlamak, sorumlu olduğu ekibe koçluk ve liderlik yapabilmek, insan kaynakları süreçlerine destek olmak gibi belirlenmiştir ve yine detaylı olarak tariflenmiştir.



Ulusal Yeterlilikler

Derneğimiz, Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı tarafından, Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerine ilişkin Ulusal Yeterlilikler'in hazırlanması konusunda da bu yıl Haziran ayında yetkilendirildi.

Ulusal Yeterlilikler, belgelendirme kuruluşlarınca yapılan değerlendirmelerle tespit edilen ve MYK tarafından onaylanarak ulusal yeterlilik çerçevesine yerleştirilen, bireyin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerdir.

Derneğimiz tarafından hazırlanacak ulusal yeterlilikler ile, teknik/ mesleki eğitim standartlarının ve yeterliliklerin geliştirilmesi, uygulanması ve bunlara ilişkin akreditasyon, yetkilendirme, denetim, ölçme, değerlendirme ve belgelendirmeye ilişkin kural ve faaliyetler belirlenmiş olacaktır.

Ulusal Meslek Standartları esas alınarak oluşturulacak ulusal yeterlilik sisteminin amaçları; eğitim ile istihdam ilişkisini güçlendirmek, öğrenme çıktıları için ulusal ve uluslararası standartlar oluşturmak, eğitim ve öğretimde kalite güvencesini temin etmek, yatay ve dikey geçişler için yeterlilikleri ilişkilendirmek, ulusal ve uluslararası kıyaslanabilirlik altyapısını oluşturmak, öğrenmeye ulaşmayı, öğrenmede ilerlemeyi,

öğrenmenin tanınmasını ve kıyaslanabilirliğini sağlamak, hayat boyu öğrenmeyi desteklemektir.

ÇMD tarafından hazırlanan bu proje ile Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerinin tüm kamuoyu nezdinde meslek olarak algılanması noktasında büyük katkılar sağlanacaktır. Çağrı merkezi sektörüne ilişkin eğitim veren kurumların eğitim müfredatları Ulusal Yeterliliklerin belirlenmesi ile sektörün ihtiyaçlarına göre şekillenerek, işe daha uygun bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip, kişilerin sektörde istihdam edilmelerine olanak sağlanacaktır. Çalışanlarımız, mesleki yeterliliklerini uluslararası geçerliliği olan resmi bir belge ile tescil ettirebilecekler ve kendilerini geliştirerek meslekte kariyer planlarını daha doğru yapabileceklerdir. Firmalar tarafında ise; işe alım süreçlerinde planlanan eğitim maliyetlerinde avantaj yaratılmakla birlikte zaman kaybı anlamında da önemli faydalar sağlanacaktır. Bu projenin sektörümüze sağlayacağı en büyük faydalardan birinin de iş gücü devir oranında yaratacağı azalma olacağını öngörmekteyiz.

Proje ekibimiz ile birlikte Mesleki Yeterlilikler için de taslak çalışmalar yapıp, MYK sektör komitesinin değerlendirme ve incelemesinin ardından MYK Yönetim Kurulu onayıyla Ulusal Yeterlilik olarak kabul edilecek ve Ulusal Yeterlilik Çerçevesi'nde (UYÇ) geçerliliğe kavuşacaktır.



MEB Meslek Analizi ve Müfredat Geliştirme Çalıştayı

Avrupa Birliği (AB), Milli Eğitim Bakanlığı(MEB) ve Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) işbirliği ile Türkiye’de mesleki eğitim konusunda, bir yandan iş dünyasının gereksinim duyduğu nitelikte işgücü oluşmasına diğer yandan da gençlerin ekonomik yaşama daha erken girip genç işsizliğin azaltılmasına cevap vermek için Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitimin Kalitesinin Geliştirilmesi Projesi (METEK) başlatılmıştır.

Bu anlamda Meslek Liselerinde de çağrı merkezi bölümü açılması konusu gündemde olup konuyla ilgili MEB tarafından derneğimiz de projeye dahil edildi. METEK kapsamında yürütülen çalışma için

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Meslek Analizi II. Çalıştayı’na ve I. Müfredat Geliştirme Çalıştayı’na Ankara Başkent Öğretmenevi’nde katılarak dernek olarak görüşlerimizi paylaştık ve proje çıktılarının oluşmasına katkı sağladık.

II. Meslek Analizi ve I. Müfredat Geliştirme Çalıştayı’na üye kuruluşlarımızdan ING Bank, Teleperformance, Turkcell Global Bilgi, Arvato ve Defacto İstanbul’dan eğitim, kalite ve operasyon yetkilileri ile birlikte katılım gösterdik.



TÜBİSAD Basın Toplantısı

Ülkemizin önde gelen Sivil Toplum Kuruluşlarından Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) ile önemli bir basın toplantısına bu yıl birlikte imza attık. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK) Başkanı Sn. Tayfun Acarer’in ve TÜBİSAD Yönetim Kurulu Üyelerinin

basın mensuplarıyla buluştuğu basın toplantısında, “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörünün Verileri” açıklanırken çağrı merkezi sektörü ile ilgili güvenilir ve güncel verileri de kamuoyu ile dernek olarak tekrar paylaştık.



2012 ve 2013 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırma Sonuçları’nın Açıklanması

Derneğimiz, çağrı merkezi sektöründe ihtiyaç duyulan bilgi ve konularda başvurulacak güvenilir bir kaynak ve bilgi merkezi olarak algılanması amacıyla yola çıkarak çağrı merkezi pazarının mevcut durumunu tüm gelişimi ile ortaya koyan ve gelecek ile ilgili öngörülerini gösteren, firmalara, kamu kurumlarına ve kamuoyuna sektöre ilişkin doğru ve güncel bilgilerin aktarılmasını amaçlayan geniş kapsamlı araştırmalar gerçekleştirdik. 2012 yılı araştırma rapor sonuçlarını bu yıl Nisan ayında, 2013 yılı araştırma sonuçlarını IMI Conferences işbirliği ile Ekim ayında Swissotel’de, seçilmiş basın mensuplarının katıldığı basın toplantısında

Derneğimizin Yönetim Kurulu Başkanı Metin Tarakçı ve Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları Hakan Çelik, Nil Keskin Keleş, Mesut Çüre, Mehmet Akgün ile tüm kamuoyuna açıkladık.

Türkiye çağrı merkezi sektörü hakkında yapılmış en güncel ve kapsamlı araştırmalar olma özelliğini taşıyan ve sonuçlarıyla çağrı merkezi sektörüne ışık tutacak araştırmaları hazırlamış olmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.



EN15838 Hizmet Standardı Belge Teslimleri

Derneğimizin sektörümüze kazandırdığı ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Committee for Standardization) tarafından hazırlanmış bulunan "EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı"nın uygulanması ve yaygınlaşması, sektörde iyi hizmet veren firmaların ayrımını yapabilmek, kamuoyu ve vatandaş nezdinde oluşan olumsuz imajın giderilmesi adına büyük önem taşımaktadır.

Çağrı merkezleri için özel hazırlanmış ve uluslararası geçerliliğe sahip olan EN15838 Standardı, Çağrı Merkezleri Derneği'nin de üyesi olduğu ECCCO (European Confederation Of Contact Center Organisations) tarafından Avrupa ülkelerinde yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır.

EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı ile sektörümüzde iç ya da dış kaynaklı bütün müşteri iletişim merkezleri, belgelendirme sürecinde aranan tüm gerekli standartları sağlayabildiği takdirde belgeye sahip olacaktır. Böylelikle firmaların süreçlerinin etkinliğini artacak ve rekabet anlamında önemli avantajlar elde edecekler. Çalışan memnuniyetini de sürekli kılarak, vatandaşlarımız da daha iyi ve standart seviyede bir hizmete kavuşmalarını sağlamış olacaklar.

Çağrı Merkezleri Derneği'nin Bureau Veritas ile yürüttüğü belgelendirme sürecinde Türkiye Finans, Tepe Çağrı Merkezi, Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri, CPP Türkiye Çağrı Merkezi'nin kalite belgeleri düzenlenen törenlerle Derneğimizin Yönetim Kurulu Başkanı Metin Tarakçı tarafından verildi. Derneğimiz EN15838 Müşteri İletişim Hizmetleri Hizmet Standardı'nı tanıtmak ve yaygınlaştırmak üzere gelecek dönemlerde de çalışmalarını sürdürecektir.

2013 yılında da tanıtım ve belgelendirme faaliyetlerini sürdürdüğümüz EN15838 Standardı ile müşteri iletişim merkezlerinin yurt içinde ve yurt dışında kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya sahip olmaları hedeflenmektedir. Sektör açısından kritik önem taşıyan bilgi ve iletişim teknolojilerinin, altyapının, yüklenicilerin, vizyon, misyon ile stratejik ve operasyonel hedeflerinin karşılıklı etkileşiminin sağlanması, acil durum planlarının sürekli iyileştirilmesi ve gelişmesi de belgelendirme çalışmasının olumlu yansımalarından biri olacaktır.

Derneğimiz Tarafından Belgelendirilen Firmalar



Düzenlediğimiz ve Katıldığımız Etkinlikler

Ankara Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı

Tarih: 25 Eylül 2013
Yer: Ankara Swissôtel

Kamu çağrı merkezlerinin gelişim hızını ve istihdam gücünü ortaya koymak amacıyla bu yıl üçüncüsü düzenlenen Ankara Çağrı Merkezi Fuarı 25 Eylül 2013'te kamu ve özel sektör temsilcilerini bir araya getirdi. Ana teması "Tüm İletişim Kanallarında Vatandaş Memnuniyeti"

olan konferansla eşzamanlı olarak gerçekleşen fuar alanında kamu kurum temsilcileri ve çağrı merkezi yöneticileri ile bir araya gelerek faaliyetlerimiz ve odak konularımız konusunda bilgi verdik.

9. İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı

Tarih: 24-25 Ekim 2013
Yer: İstanbul Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı

Bu yıl 9. su düzenlenen İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı 2 gün süresince ziyaretçilerine ev sahipliği yaptı. Ana teması çağrı merkezlerinin temel bileşenlerinden "insan" olan etkinliğin fuaye alanında, dernek olarak stand açarak hazır bulunduk ve ziyaretçilerimizi ağırladık.

Standımızı ziyarete gelen 250 ziyaretçimize sektörümüz, derneğimiz, üyelerimiz ve faaliyetlerimiz hakkında detaylı bilgiler aktardık. Fuar ve konferansların sonunda Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri de sahiplerini buldu.



Yaz Sonu Üye Buluşması

Her yıl geleneksel olarak gerçekleştirdiğimiz ve derneğimiz üye kurumlarımızın temsilcileri ile biraraya geldiğimiz özel davetimizi bu yıl da A'ja Hotel'de gerçekleştirdik. 100'e yakın davetli, etkileyici Boğaz manzarası ve özel lezzetler eşliğinde keyifli sohbetler gerçekleştirerek, günün yoğun temposunu geride bıraktı.

Dernek olarak evsahipliğini yaptığımız ve üyelerimizden Vodafone'un katkılarıyla gerçekleştirdiğimiz gecemiz şık bir kokteyl ile başladı. Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı'nın derneğimizin önemli gündemleri hakkındaki gelişmeleri aktardığı açılış konuşmasının ardından özenle seçilmiş noltalık müzikler hepimize keyifli bir gece yaşattı.



2013 yılında da derneğimizi ve sektörümüzü tanıtarak kamuoyunu bilinçlendirmek üzere tüm iletişim kanallarını yoğun olarak kullandığımız bir dönem geçirdik. Önemli güncel gelişmelerle ilgili basın bültenleri hazırlayarak servis ettik, önemli basın mensupları ve basın organlarıyla röportajlar gerçekleştirdik, özel haber çalışmalarının ve dosyalarının gerçekleşmesine katkı sağladık.

Basında yer alan haberlerimiz günlük ulusal gazeteler, haftalık, aylık dergiler ile sektörel medyanın yanında çeşitli illerimizdeki yerel yayın

yapan yerel basın organlarının da sayfalarında yer aldı. Haberlerimiz yıl boyunca çok sayıda prestijli internet mecrasında da yer buldu.

Genç nüfusu ve kamuoyunu sektörümüz hakkında bilgilendirmek ve sunulabilecek katma değerleri, fırsatları anlatabilmek adına sosyal medya kanalını da bu yıl aktif olarak kullanmaya başladık. Derneğimizin facebook sayfasında daha çok tanıtım ve bilgilendirme niteliğindeki içerik girişleri ile geniş kitlelere ulaşarak gençlere daha yakın olduk.

Dernek olarak çağrı merkezi sektöründeki iki farklı sektörel dergi içinde "CMD Bülten" ve "CMD Köşesi" adı altında ve farklı konseptlerle hazırladığımız yayınlarımızla yerimizi aldık.

Yönetim Kurulu Başkanımız her iki yayınımda da önemli güncel gelişmeler hakkında kısa bilgiler aktararak okuyuculara "Merhaba"

dedi. Yayınlarımızda derneğimizin faaliyetleri hakkındaki gelişmeleri paylaştık, sektöre müşteri temsilcisi olarak başlayan ve sonrasında üst düzey yönetici olarak kariyerlerine devam eden çok değerli isimlerin başarı öykülerini paylaştık ve çağrı merkezi sektöründe başarılı bir kariyer edinebilmek için birbirinden değerli yöneticilerimizin altın değerindeki tavsiyelerine yer verdik.



2014 Yılı Öncelikli Gündemlerimiz

- 2013 sonu itibarıyla 43 olan üye sayımızı farklı sektörlerden yeni üyeler kazanarak arttırmak.
- Kamu kurum ve kuruluşlarıyla kurduğumuz iyi ilişkilerin sürekliliğini sağlamak.
- Çağrı merkezi sektörünü ilgilendiren tüm regülatif çalışmaların içinde yer almaya devam etmek.
- Devlet tarafından verilen yatırım teşviklerinin 6. Bölge ile sınırlı kalmamasını, kapsamın genişletilerek tüm ülke sathına yayılmasını sağlamak.
- Sektördeki hizmet kalitesini belirlemek ve yükseltmek üzere EN15838'i yaygınlaştırma faaliyetlerimize hız kesmeden devam etmek.
- Sektörümüze nitelikli insan kaynağı sağlamak üzere ÇMD Gelişim Akademisi kapsamında verdiğimiz eğitimlerimize devam etmek ve eğitim kurumlarıyla işbirlikleri yapmak.
- Çağrı merkezi işinin potansiyel iş gücü ve mevcut çalışanlar nezdinde meslek olarak algılanmasını sağlamak üzere gençleri bilgilendirmeye devam etmek.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu ile birlikte ulusal yeterlilikleri hazırlamak ve sınav merkezinde olma yolunda ilerleyerek sektöre sertifikalı müşteri temsilcileri ve takım liderleri kazandırmak.
- Sektörün bilgi merkezi olmak üzere ihtiyaç duyulan konularda raporlar hazırlamak, araştırma ve analizler yaparak yayınlamak.
- Çağrı merkezi sektörü ile ilgili çeşitli konularda geniş katılımlı ve basına açık seminerler düzenlemek.
- Tüm iletişim kanallarını kullanarak çağrı merkezi sektörü hakkında kamuoyunu bilinçlendirmek.
- Sektörün faaliyet alanını genişletmek üzere potansiyel sektörlerle çağrı merkezini anlatmak.
- Çağrı merkezi sektörünün gelişimine fayda sağlayacak olası işbirliği fırsatlarını değerlendirmek (üniversiteler, kamu kurumları, diğer STK'lar).
- Türkiye çağrı merkezi sektörünü geliştirmek üzere yurt dışındaki uygulamaları yakından takip etmek ve uluslararası arenada ülkemizi tanıtmak.

Çağrı Merkezleri Derneği Üyelik Avantajları

- 43 üye kurum ile çağrı merkezi sektörünün %85'ini temsil eden, Türkiye'deki çağrı merkezlerini tek çatı altında toplayan ilk ve tek aktif Sivil Toplum Kuruluşu'yuz.
- Sektörü etkileyen her türlü yasal düzenlemede söz sahibi olabilmek ve sesimizi duyurabilmek adına güç birliği oluşturuyoruz. Aramıza katılan her yeni üye temsil gücümüzü de artırıyor. Sektör temsilcisi olarak kamu kurum ve kuruluşlarıyla oluşturduğumuz iyi iletişimimizi her geçen gün geliştirerek sektörümüze katkı sağlıyoruz.
- Sektörü etkileyen önemli gündemleri yakından takip ediyoruz ve üyelerimizi etkileyecek her türlü haber, proje ve gelişmelerden onların da haberdar olabilmelerine imkan sağlıyoruz.
- Üyelerimiz, düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz Yönetim Toplantılarında sektörün önde gelen yöneticileri olarak bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunabiliyor ve birbirlerinin tecrübelerinden faydalanabiliyorlar. Bu sayede sektördeki projeler, yenilikler, ihtiyaçlar, süreçler hakkında düzenli ve detaylı bir bilgi alışverişine imkan sağlamış oluyoruz.
- Derneğe üye olan kuruluşların kamuoyu, müşteriler ve çalışanlar nezdinde daha güvenilir ve profesyonel olduklarına dair olumlu algıya katkı sağlıyoruz. Sektördeki firmalar hakkında görüş isteyen tarafları üyelerimiz hakkında bilgilendirebiliyoruz.
- Üyelerimize dernek içindeki komisyonlarda ve derneğin hayata geçirdiği projelerde gönüllü olarak çalışabilme imkanı sunuyoruz. Bu sayede farklı kurumlardan ve farklı sektörlerden benzer işi yapan kişilere birlikte çalışma imkanı sağlıyoruz.
- Dernek tarafından sunulan eğitim, denetim, sertifikasyon, araştırma-sunum ve rapor gibi hizmetlerden üyelerimizin avantajlı koşullarda faydalanmalarını sağlıyoruz.
- Derneğin yer aldığı tüm ulusal ve uluslararası platformlarda, basın-yayın organlarında, etkinlik ve organizasyonlarda, derneğin web sitesinde ve düzenli yayınlarında üye kuruluşların tanıtımlarını ve reklamlarını yapıyoruz.
- Çağrı merkezi sektörünün sağlıklı gelişimini sağlamak, faaliyet alanını genişletmek, sektöre belirli standartlar getirilmesine katkı sağlayarak hizmet kalitesini artırmak, kamuoyunu sektörümüz hakkında bilinçlendirmek ve kamu kurumları nezdinde sektörümüzü temsil etmek, teşviklerin tüm ülke sathına kademelendirilerek yayılmasını sağlamak / kapsamını genişletmek, sektörümüzü etkileyen ve ihtiyaç duyulan tüm regülatif çalışmalara dahil olmak, nitelikli işgücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının yaygınlaştırılmasına destek olmak ve sektörün bilgi merkezi olmak amacı ile faaliyetlerimize devam ediyoruz.



Deniz Tıknaç
CCC Çağrı Merkezi
Lokasyon Yöneticisi, İstanbul



Gökhan Poyraz
Net Call Center
Yönetim Kurulu Başkanı

2013 yılı içinde ÇMD Ailesi olarak sektörümüzün çok değerli iki yöneticisini kaybetmenin derin üzüntüsünü yaşadık...

Net Call Center Yönetim Kurulu Başkanı Gökhan Poyraz'ı ve CCC İstanbul Lokasyon Yöneticisi Deniz Tıknaç'ı bir kez daha saygı ve rahmetle anıyoruz...

www.cagrimerkezleridernegi.org