



ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

2012

Faaliyet Raporu

ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION



 **ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ**
CALL CENTERS
ASSOCIATION

İÇİNDEKİLER

4. 2012'ye
Genel Bakış

6. Önsöz

9. ÇMD
Hakkında

10. Yönetim ve Denetim
Kurulumuz

12. Üyelerimiz

14. Komisyonlarımız

16. Projelerimiz ve
Faaliyetlerimiz

24. Düzenlediğimiz ve
Katıldığımız Etkinlikler

28. Basında ve
Sosyal Medyada Biz

30. 2013 Yılı Öncelikli
Gündemlerimiz

32. Çağrı Merkezleri Derneği
Üyelik Avantajları

2012 nasıl geçti...

01 OCAK

Ulusal Meslek Standartları'nı hazırlamak üzere MYK ile resmi protokol imzaladık.

ECCCO (European Confederation of Contact Centre Organisations) yönetim toplantısı ve ödül gecesi için Milano'ya gittik.

02 ŞUBAT

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından Ulusal Meslek Standardı hazırlayan kurumlara verilen eğitime katıldık.

EN15838 Standardı'nı tanıtmak üzere Pluscom ve Avivasa ile bilgilendirme toplantıları gerçekleştirdik.

Yönetim Kurulu toplantımıza davet ettiğimiz T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı'ndaki İş Müfettişleri, sektörde uygulayacakları teftiş programı hakkında üye kurumlarımızı bilgilendirdi.

ÇMD 2011 Faaliyet Raporu'muzu yayınladık.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı konusundaki görüşlerimizi TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu'nun TBMM'deki toplantısına katılarak ilettik.

Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik hakkındaki görüşlerimizi iletmek üzere T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Sn. Ramazan Ersoy'u Ankara'daki makamında ziyaret ettik.

Call Center Magazine için ÇMD Bülten'i çıkardık.

Teşvik ihtiyaçlarımızı iletmek üzere Ak Parti Grup Başkan Vekili Sn. Nurettin Canikli'yi TBMM'deki makamında ziyaret ettik.

INGBANK ve Pluscom yeni üyelerimiz olarak aramıza katıldılar.

03 MART

EN15838 Standardı'nı tanıtmak üzere Anadolu Çağrı Merkezi ile bilgilendirme toplantısı yaptık.

Ulusal Meslek Standartları'nı hazırlayacak proje ekibimizi belirledik.

ÇMD Sektör Araştırması'nın kapsamını ve detaylarını belirledik.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı konusunda dernek görüşümüzü revize ederek TBMM'deki komisyon toplantısına aynı ay içinde 2 kez katıldık.

Marmara Üniversitesi'nde düzenlenen kariyer günlerinde konuşmacı olarak bulunduk.

Derneğimizin kurumsal iletişim faaliyetlerini revize ettik.

Teşvik ihtiyaçlarımızı BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer ve T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı yetkililerine ilettik.

04 NISAN

EN15838 Standardı'nı tanıtmak üzere üyelerimize özel bir eğitim programı gerçekleştirdik.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na bağlı STK'ların aylık toplantısına katıldık.

ÇMD Sektör Araştırması için ilgili komisyonumuz ara değerlendirme toplantısını gerçekleştirdi.

Ulusal Meslek Standartları Proje Ekibi'miz ile MYK yetkililerinin tanışma toplantısını İstanbul'da gerçekleştirdik ve proje süreçlerine dair detaylı olarak bilgilendirildik.

Call Center Life dergisi için ÇMD Köşesi'ni hazırladık.

Erzurum Atatürk Üniversitesi'nde düzenlenen panele konuşmacı olarak katıldık.

Halkbank yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

05 MAYIS

ÇMD Gelişim Akademisi'ni yeniden yapılandırmak üzere ana çözüm ortaklarımız olan eğitim firmalarıyla değerlendirme toplantısı yaptık.

Ulusal Meslek Standartları Proje Ekibi'mizle yol haritamızı çıkardık ve aynı ay içinde 3 kez toplantı yaparak standartları oluşturmaya başladık.

ÇMD ve ÇMD Gelişim Akademisi logolarımızı değiştirdik.

Teşvik ihtiyaçlarımızı yeni yasaya göre revize ederek diğer STK'lar ile birlikte BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer ile T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı yetkililerine gönderdik.

İstanbul'da düzenlenen e-ticaret konferansına katıldık.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na bağlı STK'ların aylık toplantısına katıldık.

İstanbul'da düzenlenen Call Center Zirvesi ve Fuarı'na katıldık.

Call Center Life dergisi için ÇMD Köşesi'ni hazırladık.

Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik ile ilgili görüşlerimizi revize ederek yetkililere tekrar ilettik.

ÇMD Sektör Araştırması'na kamu kurumlarının da katılımını, bilgi paylaşımını teşvik için BTK ve T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın desteklerini resmi yazı ile aldık.

06 HAZİRAN

ÇMD üyelerine özel "Yaza Merhaba" etkinliğini gerçekleştirdik.

Teşvik ihtiyaçlarımızı görüşmek üzere Ak Parti Grup Başkan Vekili Sn. Nurettin Canikli'yi TBMM'deki makamında ziyaret ettik.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı ile ilgili TBMM'de gerçekleşen komisyon toplantısına katıldık.

Ulusal Meslek Standartları Proje Ekibi'miz ile 5. toplantımızı gerçekleştirdik.

Call Center Magazine için ÇMD Bülten'i çıkardık.

07 TEMMUZ

Ulusal Meslek Standartları Proje Ekibi ile 6., 7. ve 8. toplantılarımızı gerçekleştirdik.

İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı'nın Teftiş Programı Bilgilendirme Toplantısı'na katıldık.

Defacto İstanbul yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

08 AĞUSTOS

BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer ve T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı yetkilileri ile İstanbul'da düzenlediğimiz iftar yemeğinde biraraya gelerek teşvik önerilerimizi değerlendirdik.

ÇMD Gelişim Akademisi Eğitimleri'ni tanıtmak üzere İndesit ve INGBANK ile toplantı gerçekleştirdik.

CPP firması ile EN15838 Standardı tanıtımı için toplantı gerçekleştirdik.

Ulusal Meslek Standartları Proje Ekibi ile 9. ve 10. toplantımızı gerçekleştirdik.

09 EYLÜL

"Müşteri Temsilcisi" ve "Takım Lideri" için hazırladığımız Taslak Ulusal Meslek Standartları'nı Mesleki Yeterlilik Kurumu'na ilettik.

EN15838 Standardı tanıtım toplantımızı Vodatech ve Callpex firmalarında gerçekleştirdik.

BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer'i BTK İstanbul Bölge Müdürlüğü'ndeki makamında ziyaret ettik ve teşvikler ile ilgili gelişmeleri görüştük.

İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü Daire Başkanı'nı Ankara'da ziyaret ettik.

Ankara'da düzenlenen 2. Ankara Çağrı Merkezi Fuarı ve Konferansı'na katıldık.

ÇMD'nin Facebook'taki resmi sayfasını aktif olarak yönetmeye başladık.

INGBANK takım liderlerine ÇMD Gelişim Akademisi kapsamında eğitimler vermeye başladık.

10 EKİM

8. İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı'na katıldık.

Hürriyet Gazetesi ile birlikte Çağrı Merkezi Özel Gazetesi'ni hazırladık.

ECCCO'nun Paris'teki yönetim toplantısına katıldık.

Kurumlar Vergisi Uygulama Esaslarına İlişkin Tebliğ Taslağı hakkındaki görüşlerimizi Gelir İdaresi Başkanlığı'na resmi yazı ile ilettik.

11 KASIM

Taslak Ulusal Meslek Standartları'mızı tamamlayarak kamuoyunun görüşüne sunduk.

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Danışmanı'nı ve İş Sağlığı Genel Müdürü'nü Ankara'da ziyaret ettik.

EN15838 Standardı eğitimini genel katılıma açık bir şekilde düzenledik.

INGBANK takım liderlerine ÇMD Gelişim Akademisi kapsamında verdiğimiz eğitimleri tamamladık.

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin üyelerimizden Turkcell Global Bilgi'nin Karabük'teki lokasyonunu ziyaret etmelerini sağladık.

12 ARALIK

Denetim Kurulu Üyelerimiz ile birlikte iç denetimimizi gerçekleştirdik.

Taslak Ulusal Meslek Standartları'mız için görüş alma sürecimizi tamamladık.

Call Center Executive Dinner'da Yönetim Kurulu Üyelerimizi ağırladık.

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin üyelerimizden Atos Çağrı Merkezi'nin Düzce'deki lokasyonu ziyaret etmelerini sağladık.

Kalkınma Bakanlığı'nın "Bilgi Toplumu Stratejilerinin Yenilenmesi" projesi kapsamındaki atölye çalışmalarına katıldık.



ÖNSÖZ

Merhaba,

2008 yılından bu yana üyelerimizle birlikte birçok önemli çalışmaya imza attık. Çağrı Merkezleri Derneği olarak bugün itibariyle toplam 37 kurumun üyeliğiyle sektörün yaklaşık yüzde 80'ini temsil eder konuma geldik. Her geçen yıl hızla artan üye kurumlarımızın desteğiyle hayata geçirdiğimiz önemli çalışmalar için emeği geçen herkese teşekkür ediyorum. 2012 yılındaki çalışmalarımızı anlatan bu rapor, başarılarımızın da bir özeti niteliğinde. Bu gurur tablosunu sizlerle paylaşıyor olmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

Sektörümüz her yıl ortalama yüzde 16 büyüme hızı ile gelişiyor. Kurumların müşterileri ile ilk temas noktası konumunda bulunan çağrı merkezlerinin oluşturduğu pazar, 2012 yılı araştırma sonuçlarına göre Türkiye'de 2.4 milyar TL'ye ulaştı. 2012 yılında sektörümüzde yaklaşık 67 bin kişi istihdam edildi, 2013 yılında bu rakamın 80 bine yaklaşacağını tahmin ediyoruz.

2012'de olduğu gibi 2013'te de, hızla büyüyen sektörümüzün 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 amacı ile faaliyetlerimize bu yıl da büyük bir heyecanla devam edeceğiz.

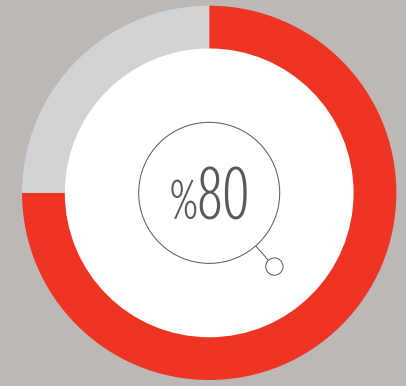
Çağrı merkezi sektörünün sağlıklı gelişimi için kamu kurum ve kuruluşlarıyla başlattığımız iyi ilişkileri ve çalışmalarını sürdürmeyi hedefliyoruz. Özellikle, teşviklerin tüm ülke sathına kademelendirilerek yayılmasını sağlamak ve kapsamını genişletmek, sektörümüzü etkileyen ve ihtiyaç duyulan regülatif çalışmalara dahil olarak sektörü temsil etmek, nitelikli işgücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının yaygınlaştırılmasına destek olmak, sektörel hizmet standartlarının belirlenmesine katkı sağlamak ve sektörün bilgi merkezi olmak konularında önümüzdeki dönemlerde de faaliyetlerimizi hız kesmeden sürdüreceğiz.

2008'den itibaren her yıl olduğu gibi, 2013'te de üye kurumlarımızın desteği ve artan temsil gücümüzle sektörümüz için birçok önemli projeyi hayata geçireceğimize eminim.

Saygılarımla,

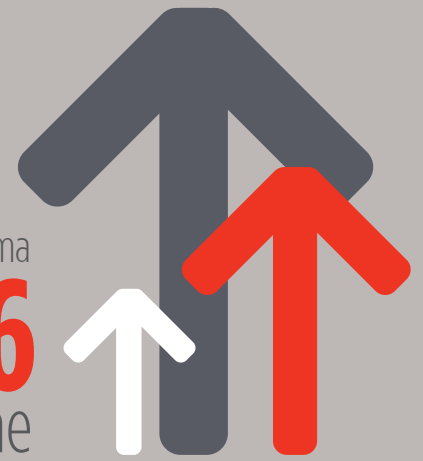
Bahadır Pekkan
Çağrı Merkezleri Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı

sektörün
%80'ini
temsil ediyoruz.



Sektörün pazar değeri:
2,4 milyar ₺

yıllık ortalama
%16
büyüme



2012 yılında
67bin
istihdam



TOPLAM
üye sayısı
37



Çağrı Merkezleri Derneği

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 Merkezleri Derneği 2012 yılı sonu itibari ile 37 üyesi ile sektörün yaklaşık yüzde 80'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 uzlaş 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 güç birliğini hedefleyen bir referans kuruluş olarak sektörü temsil etmektir



Yönetim ve Denetim Kurulu Üyeleri

2. Dönem Yönetim Kurulu Asıl Üyeleri



Bahadır Pekkan
Başkan
Turkcell Global Bilgi



Levent Burçin Sözütok
Başkan Yardımcısı
Callus-Koçsistem



Metin Tarakçı
Başkan Yardımcısı
CMC



Nil Keskin Keleş
Başkan Yardımcısı
DHL



Ali Kesan
Tempo



Aslıhan Tan
Teleperformance-Metis



Erdoğan Hakan Çelik
Vodafone



Orçun Onat
Avea



Ömer Bedri Yoru
Vodatech



Yasemin Deniz Saral
IKS

2. Dönem Denetim Kurulu Asıl Üyeleri



Emre Ertürk
Turkcell Global Bilgi



Gonca Ergün
Rgn



Tuğyan Ünsal
Atos

2. Dönem Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri

Bilal Aşçı
D-Smart

Can Barış Öztok
Koçsistem-Callus

Engin Utkan
Turkcell Global Bilgi

Ergüvenç Özcan
CCC

Mümin Fatih Arslan
Vodasoft

Hakan Çelikoğlu
Vegatel

İlker Tekin
Unamic-HCN

Korhan Aydın
Chasecall

Levent Yalçın
Win Bilgi

Tülay Doğrular
Arvato

Dernek Kadrosu

Demet Koçkal
Operasyon Yöneticisi

Nigar Akça
Uzman

Gamze Karadeniz
Uzman Yardımcısı

Üyelerimiz

Aktif Çağrı Merkezi ve İletişim Hiz. A.Ş.
Anadolu Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
Arvato Telekomünikasyon Hiz. A.Ş.
Assistt Rehberlik ve Müşteri Hiz. A.Ş.
Atos Bilişim Dan. ve Müşteri Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
Avea İletişim Hiz. A.Ş.
Boyner Bireysel Ürünler Satış ve Paz. A.Ş.
Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
CHS Telekomünikasyon ve Çağrı Hiz. A.Ş.
CMC (Customer Management Center)
Competence Call Center İstanbul Çağrı Hiz. A.Ş.
D-Smart/Mozaik İletişim Hiz. A.Ş.
Defacto İstanbul İletişim Hiz. Ltd. Şti.
Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
DHL Worldwide Express Taş. ve Tic. A.Ş.
Eko Gayrimenkul/Eko Çağrı Merkezi Hiz. Tic. ve San. A.Ş.
Finansbank A.Ş.
Global Bilgi Paz. Dan. ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
Hem İletişim Reklamcılık ve Emlak Hiz. Ltd. Şti.
İKS Turizm Tic. A.Ş.
ING Bank A.Ş.
Koçsistem/Callus Bilgi ve İletişim Hiz. A.Ş.
Pluscom İletişim A.Ş.
Pusula/Speak Pazarlama Çözümleri ve Dan. Hiz. A.Ş.
RGN Çağrı Merkezi Müşteri ve İletişim Hiz. Ltd. Şti.
Teleperformance/Metis Bilgisayar Sis. San. 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.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.
Türkiye İş Bankası A.Ş.
Unamic Hcn Müşteri Hiz. Ltd. Şti.
Vegatel İletişim Hiz. A.Ş.
Vodatech Bilişim Proje Dan. San. ve Dış Tic. A.Ş.
Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
Vodasoft Bilişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti.
Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.



KOMİSYONLARIMIZ

Kamu İlişkileri Komisyonu

Üye Firmalar: Avea / Callaktif / Chasacall / CMC / İKS / Tempo / Vegatel / Win Bilgi

Sektörün ve derneğin kamu tarafından tanınımının yapılması, 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.

Regülasyon Komisyonu

Üye Firmalar: Avea / CMC / Koçsistem-Callus / Speak / Turkcell Global Bilgi / Vodafone / Win Bilgi

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.

Sektör Standartları Komisyonu

Üye Firmalar: Arvato / Avea / D-Smart / DHL / İKS / EKO / Finansbank / Koçsistem-Callus / Tempo / Turkcell Global Bilgi / Vodatech

Çağrı merkezi sektöründeki hizmet kalitesini yükseltmek ve hizmet belgelendirmesinin yapılması için çalışmaları gerçekleştirir. EN15838 Standardı'nın sektörde kabul görmesine, uygulanmasına ve projenin geliştirilmesine destek olur. Diğer sektörel standartlar konusunda çalışmalar yapar.

Eğitim ve İnsan Kaynakları Komisyonu

Üye Firmalar: Avea / D-Smart / DHL / Eko Çağrı Merkezi / Koçsistem-Callus / Atos / Tempo / Turkcell Global Bilgi / Vegatel / Vodatech

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.

Sektörel Bilgi ve Araştırma Komisyonu

Üye Firmalar: Avea / D-Smart / Callaktif / CMC / Koçsistem-Callus / Tempo / Turkcell Global Bilgi / Vodafone / Vodatech

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.

Kurumsal İletişim Komisyonu

Üye Firmalar: Chasacall / DHL / Teleperformance-Metis / Tempo / Turkcell Global Bilgi

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.

Hukuk Komisyonu

Üye Firmalar: Avea / Koçsistem / RGN / Teleperformance-Metis / TNT / Turkcell Global Bilgi

Yönetim Kurulu'na ve diğer komisyonlara ihtiyaç duyulan konularda hukuki desteği sağlar ve gerekli yönlendirmeleri yapar.

Projelerimiz ve Faaliyetlerimiz

Yönetim Kurulu toplantılarımızı düzenli olarak gerçekleştirdik

Sektörümüzü etkileyen önemli gündemlerin değerlendirildiği, stratejilerin belirlendiği, yeni eylem, proje ve işbirliği kararlarının alındığı Yönetim Kurulu Toplantılarımızı 2012 yılında da düzenli olarak gerçekleştirdik. Gündemlerimiz hakkındaki gelişmeleri yakından takip eden ve gerekli aksiyonların alınmasına destek olan

üye kurum temsilcilerimiz birbiriyle de fikir alışverişinde bulunma imkanına sahip oldular. Zaman zaman kamu kurumlarından ve farklı oluşumlardan da davetilerimizin 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

Teşvikler

Çağrı merkezi sektörü az yatırım ile yüksek miktarlarda istihdam sağlayabilmesi ile ön plana çıkmaktadır ve bu açıdan sektörün maliyetlerinin önemli bir kısmını işletme süresince ortaya çıkan işgücü üzerindeki maliyetler oluşturmaktadır. Türkiye’de 35’ten fazla ilde yatırımı bulunan çağrı merkezi şirketlerinin bu yatırımlarının ve yarattıkları istihdamın sürdürülebilir olması için devlet tarafından desteklenmesi son derece önemli.

2012/3305 sayılı “Yatırımlarda Devlet Yardımları Hakkında Karar” ile 19 Haziran 2012 tarihli ve 28328 sayılı Resmi Gazete’de açıklanan yeni teşvik sistemi, belirli sektör ve illerde yapılacak yatırımlar için önemli olmakla birlikte, desteklenecek sektörler arasında çağrı merkezlerinin

İş Sağlığı ve Güvenliği Tehlike Sınıfları

Çağrı merkezi faaliyetlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği açısından tehlikeli sınıfta olması gerektiğini öneren tebliğ taslağı 26 Aralık 2012 tarihli ve 28509 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. Tebliğdeki düzenlemeler ana işkoluna dayanarak yapıldığından bu değişiklik sadece ana işi çağrı merkezi hizmeti veren kuruluşlar için geçerli olacaktır. Çağrı merkezi işi masabaşında, bilgisayar ve telefon kullanılarak icra edildiğinden dernek olarak sektörümüzün sağlık açısından yüksek risk içeren imalata dayalı diğer işkolları ile aynı kategoride değerlendirilmemesi gerektiğini ilgili kurumlara ileterek sektörümüzün az tehlikeli sınıfa alınması yönündeki görüşlerimizi de paylaştık. Yayınlanan tebliğe göre aslında halihazırda var olan işyeri hekimi bulundurma süreleri ve periyodik muayenelerin sıklığı ile birlikte iş sağlığı ve güvenliği uzmanı bulundurma süreleri ve mesleki eğitim ile ilgili konularda da sektörümüzdeki firmaların yeni düzenlemeler yapması gerekmektedir.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı

Çağrı merkezi sektörünü etkileyen tüm düzenlemelerle ilgili detaylı çalışmalar yaparak bu konulardaki görüş ve önerilerimizi yetkili mercilerle paylaşmayı da kendimize misyon edindiğimizden, 1/488 Esas Numaralı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı’nın geneline ve maddelerine özel değerlendirmelerimizi de tasarının hazırlandığı TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu’na Kasım 2012 tarihinde ilettik.

Kanun tasarısı genelinde; tüketici ile bugüne kadar hiçbir ticari etkileşim içerisine girmemiş firmalar ile tüketicinin telefon numarasını bir şekilde elde etmiş olan firmalar ile öncesi izin alınması açısından yine aynı kategoride değerlendirilmektedir. Kanaatimizce bilginin meşru şekilde kurulan ticari bir etkileşim esnasında açıkça edinilmiş olması ticari ileti



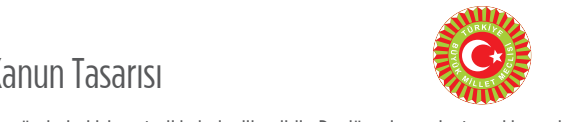
bulunmaması ve sadece 6. bölgede yer alan 15 ilde yatırım yapacak tüm sektörler verilen teşviklerden yararlanacak olması sektörümüz için dezavantajlı bir durum ortaya çıkarmıştır. Yeni teşvik sistemine dair; 6. bölge dışındaki bölgelere yapılan yatırımlarımızın da kademeli olarak desteklenmesi, 5084 sayılı kanun kapsamında istihdam ile ilgili desteklerin yeni teşvik yasasında da sağlanması ve offshore hizmetlerin ihracat kapsamında değerlendirilerek vergi destekleri verilmesi konularındaki önerilerimizi T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK)’nun da desteği ile ilgili diğer kurum ve kuruluşlara ilettik. Sektörümüzün gelişimi açısından çok önemli gördüğümüz bu önerilerimiz hakkında en kısa sürede olumlu yönde gelişmeler bekliyoruz.



Diğer yandan mesleğin sağlık açısından riskli görülmesinin, personel temininde ve istihdamın sürekliliğinde sıkıntı yaratacağı gibi çağrı merkezi işinin potansiyel ve mevcut işgücü nezdinde meslek olarak algılanması yönündeki girişim ve çabaları da olumsuz etkileyeceğini düşünüyoruz.

Özellikle büyük şehirlerin dışında işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı temin etme sıkıntısı gözönüne alındığında düzenlemenin bu tip tedbirler alınmadan ve hazırlık yapılmadan hayata geçmesinin de uygulamada sıkıntılar yaratacağını öngörmekteyiz.

Dernek olarak sektörümüzün sağlıklı gelişimi için her türlü yasal düzenlemenin yanında olmaktayız ve üyelerimizle birlikte birçok konuda sektördeki diğer firmalara öncülük ediyoruz. Ancak bu tip düzenlemelerin sektörün niteliğine ve yapılan işin dinamiklerine uygun olarak hayata geçirilmesini de çok önemli görüyoruz.



gönderimi için yeterli kabul edilmelidir. Bu düzenlemenin, temel kaynak mevzuatlardan biri olan AB 2002/54 Direktifi Madde 13/2’de belirtilen istisnalara uygun ve dolayısıyla Avrupa Birliği üye ülkelerindeki gerçek kişiler için “soft opt-in” mekanizmasıyla uyumlu olacak şekilde düzenlenmesini sektörün sağlıklı gelişimi için gerekli görmekteyiz.

Kanun maddeleri detayında ise; Sipariş İçeriğinin Gösterimi ve Alınan Siparişin Teyit Edilmesi Yükümlülüğü, Ticari Elektronik İleti Gönderme Şartı, Ticari Elektronik İletinin İçeriği, Alıcının Ticari Elektronik İletiyi Reddetme Hakkı ve Cezai Hükümler ile ilgili maddelerin de çağrı merkezi sektörüne uygun olacak şekilde düzenlenebilmesi için önerilerimizi detaylı olarak paylaştık.

Kurumlar Vergisi Kanunu Genel Tebliği

Türkiye’den yurtdışına verilen çağrı merkezi hizmetlerini de ilgilendiren Kurumlar Vergisi Uygulama Esasları’nı belirleyen tebliğ taslağında, yurt dışına çağrı merkezi hizmeti veren mükelleflerin “aynı hizmeti yurt içine vermeleri durumunda” yüzde 50 indirimli Kurumlar Vergisi’nden faydalanamamaları yönünde ve bizce kanunda öngörülmeven bir ön koşula yer verilmişti.

Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik

2012 yılındaki bir diğer önemli gündemimiz de “Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik” oldu. Yönetmelikte yer alan 5. ve 6. maddelerdeki hükümler incelendiğinde daha çok internet gibi araçlar kullanılarak sonradan teslimi yapılan ürünlerin satışını düzenlediği görülmektedir. Telefonla yapılan satışlar da bu yönetmelik kapsamında değerlendirilse de çağrı merkezlerinin yapmış olduğu satış türünde mal ya da hizmet anında teslim edilmektedir. Dolayısı ile yönetmelikte belirtilen ön

İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı

İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı’nın İstanbul Bölge Denetimleri T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup Başkanlığı’nın Şubat 2012 tarihinde çağrı merkezlerinin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve sosyal tarafların bilinçlendirilmesi amacıyla başlattıkları teftiş programına dernek olarak her aşamada destek olduk. Teftiş programı başlamadan önce İş Teftiş Kurulu İstanbul Grup

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

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na bağlı tüm sivil toplum kuruluşlarının düzenli olarak bir araya geldiği, kamu kurum ve kuruluşlarından yetkililerin de bulunduğu platformda sektörümüzü temsilen yer aldık. Ülkemizin gelişimine katkı sağlayan öncü sektörlerin temsilcileri olarak güncel gelişmeler ve sektörlerimizi etkileyen pek çok

Gelişim Akademisi

Çağrı Merkezleri Derneği tarafından sektörümüzdeki firmaların yetişmiş eleman ihtiyacını karşılamak ve mevcut sektör çalışanlarının donanımlarını bir üst seviyeye taşımak amacıyla hayata geçirdiğimiz Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi’ndeki eğitimlerimiz 2012 yılında da devam etti.

Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi’nde nitelikli bir eğitim sunularak sektördeki çalışan kalitesinin en yüksek seviyeye taşınması amaçlanmaktadır. Bu sayede mevcut çalışanların performans ve verimliliklerini üst seviye yükselterek çağrı merkezlerinin hizmet verdiği firmaların da müşteri memnuniyetinin yukarıya taşınması hedeflenmektedir.



Taslak tebliğ için dernek görüşümüzü Gelir İdaresi Başkanlığı’na Ekim 2012 tarihinde iletmemizi takiben söz konusu taslakta önerilerimiz dikkate alınarak gerekli düzenlemelerin yapılması ve yayınlanması hepimiz için sevindirici bir gelişme olmuştur. Revize tebliğ 31.12.2012 tarihinde 28514 sayılı Resmi Gazete’de 7 Seri No’lu Kurumlar Vergisi Genel Tebliği olarak yayınlanmış ve yürürlüğe girmiştir.



bilgilerin bizim yöntemimiz ile yapılan satışlarda verilmesi fiilen imkansız olmaktadır. Yönetmelik kapsamında belirtilen yükümlülüklerin çağrı merkezi işinin doğası gereği sektörümüzde uygulanamaması hakkındaki görüşlerimizi ve önerilerimizi dernek olarak T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yetkilileri ile paylaştık ve bu konu ile ilgili de gerekli düzenlemelerin kısa süre içinde yapılmasını beklemekteyiz.

Başkanlığı yetkilileri ile üyelerimizin bir araya gelmelerini sağladık. Programın amacı ve sürece dair bilgilendirmenin yapıldığı toplantıda üye kurumlarımız sorularına da yanıt alma fırsatı buldular. Teftiş programı süresince de İş Müfettişleri’nin ihtiyaç duydukları her konuda bilgi ve doküman desteği sağlayarak programın sağlıklı ve başarılı şekilde tamamlanmasına katkı sağladık.

konu ile ilgili görüş alışverişinde bulunarak aksiyon planları oluşturduk. Platformda yer alan diğer sivil toplum kuruluşlarının etkinliklerini destekledik ve organizasyonlarında yer aldık. Diğer sektörlerde paralel olarak yürütülen projeleri ve çalışmalarını daha yakından takip edebildiğimiz bu platformda gelecek dönemlerde de yer almaya devam edeceğiz.



ÇMD Gelişim Akademisi bünyesinde müşteri temsilcisinden takım liderine, süpervizörden müdüre kadar çağrı merkezlerinde görev yapan ya da görev yapmayı hedefleyen herkese yönelik eğitimler verilmektedir. Eğitim programlarımızın temel amacını her seviyeden sektör çalışanlarının ve sektörde çalışmak isteyenlerin gelişimine katkıda bulunmak ve donanımlarını artırmak olarak özetleyebiliriz. Eğitimlere çağrı merkezi hizmeti veren kurumlar çalışanlarını yönlendirebildiği gibi kurumsal ya da bireysel olarak donanımlarını artırmak isteyen kişiler de başvuruda bulunabilmektedir.

ÇMD Gelişim Akademisi eğitimlerine 2012 yılında özellikle kamu kurumlarının ilgisi oldu. Akademi kapsamında 2012 yılı içinde İNGBANK ve Devlet Malzeme Ofisi çalışanlarının gelişimlerine katkı sağlayan eğitimler verilmiştir.

Üniversitelerle İşbirliği ve Kariyer Günleri

Dernek olarak gençleri sektörümüz hakkında bilinçlendirmek üzere 2012 yılında da birçok etkinliğe katılarak üniversitelere farklı konulardaki desteklerimizi sürdürdük.



Atatürk Üniversitesi

Erzurum'da bulunan Atatürk Üniversitesi'nde düzenlenen "Çağrı Merkezleri'nin Dünü, Bugünü, Yarını" konulu panele katıldık. Panelin katılımcı kitlesini hem üniversite öğrencileri hem de Erzurum'da lokasyonu bulunan Turkcell Global Bilgi ile Finansbank çağrı merkezlerinin çalışanları oluşturdu. Oldukça yoğun ilgi ve katılımın olduğu panelde Finansbank'tan Devrim Dileroğlu ve Turkcell Global Bilgi'den Bülent Vatansver ile birlikte sektörümüzün geçmişten bugüne gösterdiği gelişimi ve öneminden bahsederek geleceğe dair öngörülerimizi paylaştık. Gençler tarafından yöneltilen soruların da cevaplandığı panel sonunda yapılan çekilişte katılımcılara günün hatırası olması adına küçük hediyeler de verildi.



Bülent Ecevit Üniversitesi

Zonguldak'ta bulunan Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin üyelerimizden Atos Çağrı Merkezi'nin Düzce'deki lokasyonunu ve Turkcell Global Bilgi'nin Karabük'teki lokasyonunu ziyaret etmelerine imkan sağladık. Çağrı merkezi yöneticileri ve çalışanlarının çalışma ortamları ve prensipleri hakkında detaylı gözlem yapma şansına kavuşan öğrencilerin ziyaretleri oldukça verimli ve keyifli geçti. Ziyaret sırasında akıllarındaki soruların yanıtlarını da alabilen öğrencilerin sektörlere olan bu buluşmasından, gençlerin bilgi ve bilinç düzeylerini artırmak anlamında katkı sağlamış olmaktan dernek olarak büyük memnuniyet duyduk. Bu konuda değerli destekleri ile her zaman yanımızda olan üyelerimize de teşekkür borçluyuz.



Marmara Üniversitesi

İstanbul'da bulunan Marmara Üniversitesi İşletme Kulübü'nün düzenlediği "İş ve Kariyer Zirvesi"ne dernek olarak davet edildik. Şirket yöneticileri ile öğrencileri bir araya getiren zirvede öğrencileri çağrı merkezi sektörü hakkında bilgilendirdik. Öğrencilerin sektörümüzle ilgili sorularını yanıtlayarak çağrı merkezi sektöründeki kariyer fırsatları ve farklı iş alanları konularında bilgilendirmeler gerçekleştirdik.



ECCCO (European Confederation of Contact Center Organisations)

2002 yılında Avrupa'daki müşteri iletişim merkezi derneklerini tek çatı altında toplayarak onları temsil etme amacıyla kurulan bir konfederasyon olan ECCCO'ya (European Confederation of Contact Center Organisations) olan üyeliğimiz ve ilişkilerimiz 2012 yılında da devam etmiştir.

18 ülkenin iletişim merkezi derneklerinin bir araya gelerek oluşturduğu ve Türkiye'nin de Çağrı Merkezleri Derneği ile dahil olduğu bu yapının temel hedefleri arasında, bilgi paylaşımını teşvik, üyelerine bilgi ve

eğitim sağlamak, Avrupa'da iletişim merkezi sektörünün standartlarını (EN 15838) geliştirmek gelmektedir. Çağrı Merkezleri Derneği olarak ECCCO üyeliğimiz sayesinde, yurt dışındaki gelişmeleri daha yakından takip ederek sektörümüze katkı sağlamaya devam ediyoruz.

Ocak ayında Milano'da, Ekim ayında da Paris'te düzenlenen Yıllık Yönetim Toplantıları'nda Türkiye'yi temsilen bulunarak sektörümüzü uluslararası bir platform olan ECCCO'da temsil ettik.



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" nı hazırlamak üzere Ocak ayında imzalanan protokol ile yetki verilmesinden sonra proje ekibimiz tarafından Taslak Ulusal Meslek Standartları hazırlanmıştır.

Türkiye'deki çağrı merkezi sektöründe çalışanların niteliklerinin artırılmasında önemli rol oynayacak olan Ulusal Meslek Standartları hazırlama projesi ile çağrı merkezlerinin ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet gücünün yükselmesi sağlanacaktır.

Ulusal Meslek Standartları'nın işverenler tarafından avantajları; istihdam edilecek kişide olması gereken bilgi ve becerilerin önceden bilinmesi, yanlış kişiyi istihdam ederek para ve zaman kaybetme riskini azaltacak olmasıdır. İşin gerektirdiği bilgi ve becerilere sahip, değişen koşullara ayak uydurabilen kişilerin istihdam edilmesi işverenin rekabet gücünü artırmaktadır. Ulusal Mesleki Yeterlilik Belgeleri'ne sahip nitelikli işgücü istihdamının yaygınlaştırılması ile kaliteli hizmet sunulması desteklenecektir.

Ek olarak; işverenler mesleki belgeye sahip işgörenleri istihdam etmeleri durumunda çeşitli teşviklerden de yararlanabileceklerdir. Bu teşviklerin başında; işveren için büyük önem taşıyan 6111 sayılı Torba Kanun çerçevesinde yaş, cinsiyet ve yasa da yer alan diğer şartları sağladığı takdirde 12 aydan 54 aya varan sürelerde sigorta işveren payı desteği gelmektedir.

Ulusal Meslek Standartları'nın çalışanlar tarafından avantajları ise; meslek standartları kişiye, bir işi başarıyla ve işveren tarafından kabul edilebilir ölçülerde yapabilmesi için sahip olması gereken bilgi ve becerilerin ve kullanması gereken ekipmanın neler olduğunu gösterecektir. Meslek Standartları temel alınarak yapılan mesleki bilgi-beceri ölçme sınavı sonucunda alınan belge kişiye, bir işe başvururken sahip olduğu bilgi ve becerileri sergileme olanağı verecek ve mesleğe ait yetkinliklere sahip oldukları hem Türkiye içinde hem de uluslararası alanda kanıtlanmış olacaktır. Meslek Standartları kişiye, yeni bir iş öğrenme ya da iş değiştirme durumunda neleri öğrenmesi ve bilmesi, dolayısıyla kendini nasıl geliştirmesi gerektiğini de gösterecektir.

Derneğimiz tarafından hazırlanan "Taslak Ulusal Meslek Standartları" 1 ay süre ile web sitemizde yayınlanarak kamuoyu görüşüne sunuldu. Tarafımıza ulaşan görüş ve öneriler proje ekibi ile değerlendirildikten sonra "Taslak Ulusal Meslek Standartları" revize edilerek MYK Sektör Komitesi'nin görüşüne sunuldu. MYK Sektör Komitesi'nde incelenen ve doğrulanan "Taslak Ulusal Meslek Standartları" MYK Yönetim Kurulu onayına sunulacak ve onaylanmasının ardından Resmi Gazete'de yayınlanarak "Ulusal Meslek Standartları" niteliği kazanacaktır.

Diğer yandan proje ekibimiz ile birlikte mesleki yeterlilikler için de taslak çalışmalar yapıldı, MYK Sektör Komitesi'nin değerlendirme ve incelemesinin ardından MYK Yönetim Kurulu onayıyla Ulusal Yeterlilik olarak kabul edilecek ve Ulusal Yeterlilik Çerçevesi'ne (UYÇ) geçirilme kavuşacaktır. Ulusal yeterlilikler, sınav ve belgelendirme süreçlerinde, sınav materyali ile eğitim ve öğretim müfredatlarının ve materyallerinin geliştirilmesinde temel teşkil edecektir.



ÇMD Sektör Araştırması

Çağrı Merkezleri Derneği'nin çağrı merkezi sektöründe ihtiyaç duyulan bilgi ve konularda başvurulacak güvenilir bir kaynak ve bilgi merkezi olarak algılanması amacıyla yola çıkarak ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmalar yapılması ve sektör analizi raporunun düzenli olarak yayınlanması için çalışmalarımıza 2012 yılı içinde başladık.

Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren firmalara, kamu kurumlarına ve kamuoyuna sektöre ilişkin doğru ve güncel bilgilerin aktarılmasını amaçlayan geniş kapsamlı raporun çağrı merkezi sektörü için yol gösterici ve önemli olacağına inanıyoruz. Bu raporun en iyi şekilde

hazırlanması, kapsamının sektörün tüm beklentilerini karşılayabilmesi ve kamu kurumlarının bilgi paylaşımını teşvik etmek için T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu'nun da desteğini arkamıza aldık. Kamu kurumlarının da araştırma kapsamına dahil olarak bilgi paylaşımında bulunmaları, kamu sektöründeki mevcut durumun ve potansiyelin ortaya çıkarılması, kamu sektöründeki projelere yön vermesi açısından oldukça faydalı olacağına inandığımız araştırmamızın sonuçlarını 2013 yılı başında tüm kamuoyuna açıklayacağız.

EN15838 Hizmet Standartları

Derneğimizin sektörümüze kazandırdığı ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Committee for Standardization) tarafından hazırlanmış bulunan "EN 15838 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 bir içeriğe sahip olan 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. İçeride dış kaynaklı bütün müşteri iletişim merkezleri, belgelendirme sürecinde aranan tüm gerekli standartları sağlayabildiği takdirde belgeye sahip olacaktır.

2012 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.

Çağrı Merkezleri Derneği olarak Breau Veritas ile birlikte yürüttüğümüz EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı belgelendirme sürecini tanıtmak ve yaygınlaştırmak amacıyla 2012 yılında gerçekleştirdiğimiz eğitimlerimiz; CMC, ING Bank, Arvato, Avea, Vodatech, Pluscom, Unamic-HCN, Chasecall, Boyner, D-Smart, Finansbank, Atos, Tempo, Anadolu Çağrı Merkezi, Univera ve Energaz Gaz Elektrik gibi sektörün önde gelen firmalarının katılımı ile oldukça verimli geçmiştir.



Düzenlediğimiz ve Katıldığımız Etkinlikler

Yaza Merhaba

Tarih: 13 Haziran 2012

Yer: A'jia

ÇMD üyeleri, seçkin mimarisi ile ışıldayan, eşsiz bir Osmanlı yalısı A'jia'da düzenlenen "Yaza Merhaba" davetinde bulundu. Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan'ın, Çağrı Merkezleri Derneği'nin faaliyetleri ve sektördeki gelişmeler hakkında önemli bazı bilgiler paylaştığı açılış konuşmasının ardından Çağrı Merkezleri Derneği üyeleri nefes kesen Boğaz manzarası eşliğinde çalışma hayatının koşturmasından uzak keyifli sohbetler gerçekleştirdiler.

Bu şık geceye Başkan Yardımcılarımızdan Nil Keskin Keleş'in DHL'deki ekibinin Yunan müzikleri eşliğinde sundukları müthiş dans gösterisi de renk kattı.



Çağrı Merkezi Zirveleri ve Fuarları

Call Center Zirvesi

Tarih: 9-10 Mayıs 2012

Yer: Haliç Kongre Merkezi

9-10 Mayıs 2012 tarihlerinde Haliç Kongre Merkezi'nde gerçekleştirilen ve çağrı merkezi kurmak isteyen KOBİ'ler ile sektör profesyonellerine uzanan geniş bir katılımcı profiline sahip olan Call Center Zirvesi'nde Çağrı Merkezleri Derneği olarak zirvenin destekçileri arasındaki yerimizi aldık. Standımızı ziyaret eden yaklaşık olarak 350 ziyaretçiye üye kurumlarımız, etkinliklerimiz, projelerimiz ve faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirmeler yaptık.



Ankara Çağrı Merkezi Konferansı

Tarih: 26 Eylül 2012

Yer: Ankara Swissôtel

Kamu çağrı merkezlerinin gelişim hızını ve istihdam gücünü ortaya koymak amacıyla bu yıl ikincisi gerçekleştirilen Ankara Çağrı Merkezi Konferansı'nın ana teması "Vatandaş Odaklı Hizmetin Önemi" oldu. Kamu kurum temsilcilerinin ve çağrı merkezi yöneticilerinin bir araya getirildiği etkinlikte, fuaye alanında standımızda katılımcıları derneğimiz, üyelerimiz ve faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirirken konferans programına da konuşmacı olarak dahil olduk. Konferans programının açılış konuşmasını Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan yaptı ve Başkan Yardımcılarımızdan Metin Tarakçı sektördeki hizmet standartları ile ilgili bir sunum yaparak bilgi ve deneyimlerini katılımcılarla paylaştı.



8. İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı

Tarih: 18-19 Ekim 2012

Yer: Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı

2012 yılında 8.'si düzenlenen İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı'nda dernek olarak yine yerimizi aldık. Etkinliğin fuaye alanında binden fazla sektör profesyoneli ile biraraya gelerek sektörümüz, derneğimiz, üyelerimiz ve faaliyetlerimiz hakkında detaylı bilgiler aktardık. 2 gün süren fuar ve konferansların sonunda Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri de sahiplerini buldu.



Call Center Executive Dinner

Tarih: 13 Aralık 2012

Yer: Sultanahmet Four Seasons Hotel

Çağrı merkezi sektörünün tanıtımı ve diğer sektörlerle olan iletişiminin güçlendirilmesi amacıyla organize edilen gece yaklaşık 200 davetlinin katılımı ile gerçekleşti. Sultanahmet Four Seasons Hotel'de gerçekleşen ve keyifli sohbetlere leziz yemeklerin eşlik ettiği bu şık gecede derneğimizin Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ev sahipliği yaptık.



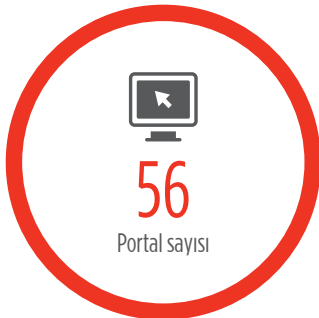
Basında ve Sosyal Medyada Biz

2012 yılında da derneğimizi ve sektörümüzü tanıtarak kamuoyunu bilinçlendirmek üzere medyaya yönelik oldukça yoğun 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.



Bültenlerimiz

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

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

Yayınlarmızda 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.



2013 YILI ÖNCELİKLİ GÜNDEMLERİMİZ

- > 2012 sonu itibariyle 37 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

37 üye kurum ile çağrı merkezi sektörünün %80'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.

www.cagrimerkezleridernegi.org