

BAŞKANDAN MESAJ...



Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

ÇMD olarak öncelikli hedeflerimizi, sektörümüzün sunabileceği katma değerli hizmetleri iş dünyasına, kamuoyuna ve devletin ilgili kurumlarına aktararak, bölgesel gelişime, özel sektöre ve kamuya katkı sağlamak üzerine kurgulamıştık.

Buradan hareketle bültenimizin bu sayısında özellikle değinmek istediğim konu; 2010 yılında sektörümüzün tanıtımı ve gelişimi için devlet nezdinde attığımız büyük adımlardır. İstanbul BTK Bölge Müdürlüğü ile ilişkenimizi güçlendirdik ve Ak Parti Grup Başkan Vekili Sayın Nurettin Canikli'yi Meclis'teki makamında ziyaret ettik. Son dönemlerde çağrı merkezi sektörünün özellikle Anadolu'da artan yatırımları hakkında bilgiler vererek sektörümüzün bölgesel ve dengeli kalkınma politikalarına çok büyük katkılar sağladığını ifade ettik. Bu görüşmeler sonucu yüksek istihdam ve büyüme potansiyeline sahip sektörümüzün diğer sektörler gibi teşvik unsurlarıyla desteklenmesi konusunda olumlu yanıtlar aldık.

Bir diğer önemli konu da; Okan Üniversitesi'nde 2010-2011 eğitim öğretim yılında açılmasına destek olduğumuz "Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü" ile ilgilidir. Çağrı merkezi sektöründe ihtiyaç duyulan kalifiye işgücünü karşılamak üzere Okan Üniversitesi, demegimiz ve sektör kuruluşlarından gelen taleplere olumlu yanıt vererek YÖK'ün onayıyla Çağrı Merkezi Yönetimi Programını Türkiye'de ilk kez hayata geçirdi. Bölümün açılmasına verdiğimiz desteğin yanı sıra sürekliliği ve başarısı için de ilgili bölümün başındaki yönetici ve akademisyenleri Kasım ayındaki Yönetim Kurulu Toplantımıza davet ederek karşılıklı ihtiyaçları, beklentileri ve önerileri paylaştık.

Demek olarak sektörü temsilen başlattığımız bu önemli ilişkiler, hayata geçirdiğimiz projeler, yer aldığımız ulusal ve uluslararası platformlardan elde edeceğimiz faydalar sektörümüzün geleceği için kuşkusuz çok önemlidir.

Demegimizin Kasım sonu itibarıyla 25 üye kurum ile, 40 bin kişilik sektörün yaklaşık %60'ını temsil eden bir Sivil Toplum Kuruluşu haline geldiğini de paylaşmaktan büyük memnuniyet duyuyorum. Son dönemde aramıza katılan yeni üye kurumlarımız; Competence Call Center ve Win Bilgi İletişim'e "Aramıza Hoşgeldiniz" diyorum.

YENİ ÜYELERİMİZ

Son dönemde aramıza katılan **Competence Call Center** ve **Win Bilgi İletişim** ile demegimize üye kurum sayısı 25 oldu.



ÇMD'DEN...

ECCCO'nun Ödül Gecesine ve Yönetim Toplantısına Katıldık



Fransa Çağrı Merkezi Derneği AFRC'nin 4-5 Ekim tarihlerinde Paris'te ev sahipliğini yaptığı ödül gecesine ve Yönetim Toplantısına diğer üye ülke demekleriyle birlikte Türkiye'yi temsilen de ÇMD davetliydi. Fransa'da belirli kategorilerde ödülle layık görülen firmalara ve kişilere ödülleri verildiği gecenin sonunda, ECCCO'ya üye olan ülkelerdeki demek temsilcileri sahneye davet edilerek tüm katılımcılarına tanıtıldı.



ÇMD Sektöre Avrupa Standartlarını Getiriyor

ÇMD olarak yaptığımız ulusal ve uluslararası araştırmalar sonucu Türkiye'de uygulanabilecek ve Avrupa Standardı olan EN 15838- Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi'nden sizlere daha önce de söz etmiştik. Bu projemizde iş ortağı olarak seçtiğimiz belgelendirme firması Bureau Veritas ile birlikte, talep eden 2 firmanın ilk denetimlerine Aralık ayı içinde başlıyoruz. Konu hakkında daha detaylı bilgi almak ve belge için başvuruda bulunmak üzere ÇMD ile iletişime kurabilirsiniz.

Amacı;

- Müşteri İletişim Merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek ve arttırmak
- Sektörde standart hizmet verilmesini sağlamak
- Müşterilerin, çözüm ortaklarının ve personelin memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak
- Sürekli gelişim kültürünü oluşturarak

Müşteri İletişim Merkezinin değerinin artmasını sağlamak

Özellikleri;

- Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanmıştır.
- Müşteri İletişim Merkezlerine özel hazırlanmış bir standarttır.
- Uluslararası geçerliliğe sahiptir.
- İç ya da dış kaynaklı bütün Müşteri İletişim Merkezlerinde uygulanabilir.
- Bu standart diğer yönetim sistemleri ile entegre edilebilir. (ISO 9001:2008 Kalite, ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği, ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri)

Kapsamı;

- Üst Yönetim Stratejisi ve Politika
- Müşteri İletişim Temsilcileri
- Altyapı
- Prosesler
- Müşteri Memnuniyeti
- Sosyal Sorumluluk

ÇMD Gelişim Akademisi Eğitimlerine Başladı!

Sektörün nitelikli eleman ihtiyacının karşılanmasına katkı sağlamak amacıyla kurduğumuz Gelişim Akademisi Ekim ayı içinde ilk eğitimlerini vermeye başladı.

Müşteri Temsilcisi Uzmanlık Diploma Programı ile açılan ilk sınıftaki öğrencilerimiz, Aralık ayı içinde yapılacak sınav sonrasında başarılı olmaları durumunda diplomalara hak kazanacaklardır. Tüm eğitimlerde 2.gruplar için kayıtlarımız devam etmektedir.

