



BAŞKANDAN MESAJ

Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleriderneği.org

Merhaba...

Bu sayımızda sektörümüzün dünyada ve Türkiye'de gösterdiği performansa ve öne çıkan trend'lerine değinmek istiyorum...

2010 başı itibariyle dünyada çağrı merkezi pazar büyüklüğü 330 milyar USD, Türkiye'de 1.2 milyar TL. Dünyada 124 bin, Türkiye'de ise (orta ve büyük ölçekli) yaklaşık 300 çağrı merkezi var. İstihdam rakamlarına baktığımızda, dünyada 11 milyon, Türkiye'de 35 bin çağrı merkezi çalışanı görüyoruz. Bu rakamların da işaret ettiği gibi, Türkiye'de ciddi bir büyüme ve gelişim potansiyeli var; dünyada 2009-13 yılları arasında

ile daha hızlı ve kaliteli iletişim kurmak, etkin müşteri ilişkileri yönetimi ile servis ve ürünlerine katma değer sağlamak zorunda. Bu denklemde, çağrı merkezlerinin önemi her geçen gün artıyor ve artmaya devam edecek...

Kriz sonrası ekonomi, maliyet yönetimi odağını beraberinde getirdi. Çağrı merkezleri tahsilat ve telesales-telemarketing hizmetleri ile gelirleri artırabiliyor. Ve çağrı merkezleri, yeni teknolojik uygulamalar ile iletişimin kalitesini düşürmeden, maliyeti etkin bir şekilde yönetebiliyor. 'Software as a service' ve 'home-agent' modelleri,

istihdamda %20'lik bir büyüme öngörülüyor, Türkiye'de ise %76.

Peki bu gelişim ve büyümeyi hangi trend'ler tetikliyor?

Kriz sonrası ekonomik koşulların ve dijital iletişim çağının en önemli gerçeği, bir yanda artan müşterilerin talepleri, diğer yanda azalan müşteri bağlılığı...

Kurumlar müşterileri

'outbound IVR' teknolojileri ilk akla gelen' popüler uygulamalar.

Bugün çağrı merkezleri, müşterilerin online sosyal medya tüketimi ile uyumlu uygulamalar geliştirmek için de çalışıyor. Yani çağrı merkezleri müşteri trend'lerine uygun bir şekilde uzmanlaşıyor. Telekomünikasyon sektöründe, 'home agent' modeli ve 'social networking' öne çıkarken, perakende ve finans sektörlerinde CRM uygulamaları ve hizmet çeşidine göre farklı uygulama yatırımları yapılıyor.

Bizler Çağrı Merkezleri Derneği olarak bu gelişim ve değişimin bir parçası olmaya, sektörümüzde yeniliklere öncülük etmeye devam ediyoruz. Yeni üyelerimiz ile güçlenen yapımızda, 2010 yılının ilk iki yenilikçi projesi olan Gelişim Akademisi eğitim programımız ve Uşak Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu işbirliği ile Görme Engellilerin Uzaktan Eğitimi konularındaki çalışmalarımızla sektörün ve ülkemizin gelişimine katkı sağlamaya devam edeceğiz.

Bir sonraki sayımızda görüşmek üzere,

Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı

BU İŞİ SEVİYORUM !

“Telefonun Diğer Ucu”



Çağrı merkezi ile tanışmam 1998 yılında oldu. O yıl ilk telefonumu almış ve yedek subay olarak gittiğim Elazığ'dan nişanlımı aramak isterken, bağlanamadığım için, müşteri hizmetlerini aramıştım. Her ne kadar cep telefonları, o dönem bu kadar sık kullanılmasa da hayatıma getirdiği kolaylığın bir anda zulme dönüşmesi beni çok kızdırmıştı. O sinirle çevrildi 444'lü numara ve karşıma çıkan sakın ses bir anda tüm sinirimi alıp götürdü. O kadar nazik konuşuyordu ki karşımdaki, bir anda ne

Devamı 2. sayfada

ÇMD'DEN

ÇMD AB Projesinde

Çağrı Merkezleri Derneği, T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı'na bağlı AB Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı aracılığı ile yürütülen, Avrupa Birliği Mesleki Eğitim Programı olan Leonardo da Vinci Yenilik Transferi Proje desteği kapsamında Uşak Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu'nun hazırladığı, "Görme Engelli Bireylerin Uzaktan Eğitim Sistemi ile Mesleki Eğitimi" isimli projede ortak olarak yer alıyor.

Devamı 3. sayfada



Ahmet Dikbiyık
İKS – Innovative Key Solutions
Operasyon Müdürü

“Telefonun Diğer Ucu”

sinir kaldı ne söyleyecek kelime. O an acaba kim bu insanlar diye merak etmeye başladım, bir gün “**telefonun diğer ucu**”na geçeceğimi aslında hiç hayal etmemiştim... Askerlik bitince, her genç gibi iş arama koşturmacası başladı. Malum; tanıdıklar ve kapı aşındırmalar, görüşmeler, görüşmeler, görüşmeler... Derken; bir gün telefonum çaldı ve gazete ilanından başvurduğum bir pozisyon için beni aradılar. Bu çok önemliydi benim için, çünkü kendi emeğim ve çabamla bulduğum bir ilan için çağrılıyordum ve o güne kadar ilanla başvurduğum ilk pozisyondu. İlk görüşme; çok heyecanlıyım, ellerim titriyor ama karşımdakiler o kadar sakinler ki... Kendimi bir an askerdeki o zamana götürüp “işte onlar” diyorum. Beni rahatlatıp, sorularımı sorup, görüşmeyi bitiriyorlar... 2 gün geçmeden evraklarımı istediklerinde ise ayaklarım yerden kesilmişti... “Ben işe giriyorum”. Bu iş benim ve eşimin çabası ile gerçekleştiği için çok daha anlamlıydı, hele ki çok merak ettiğim “**Telefonun diğer ucu**” ndaki insanlardan biri olacağım için ayrı bir heyecan duyuyordum. Eğitim süreci, yeni bir şeyler öğrenmenin keyfiyle birlikte, aslında ilk telefonda konuşacağım, gerçekle karşılaşma anına kadar biraz gerginliğe bıraktı kendini. Benimle birlikte eğitim alan tüm arkadaşlar aslında aynı duyguyu paylaşıyordu ama kimse konuşmuyordu. Sessiz bir haykırış vardı ve sadece biz duyabiliyorduk... Eğitim bitipte ilk çağrı alacağımız gün, herkes aynı stresle operasyon salonuna geldi. İşte o an;

hep söylenen ama ilk defa anlaşılan bir cümle ile ilk çağrımı aldım : “Korkunun ecele faydası yok”. Ekipte ilk çağrıyı alan da bendim ve ilk çağrıdan sonra gördüm ki bambaşka bir dünyaya adım atmışım... 2 yıllık çağrı tecrübem boyunca; hem müşteriyi tanıma hem de çözüm üretme aşamalarında inanılmaz bir tecrübe kazanmış, bu tecrübeyi iş hayatıma uygulama kısmında da büyük bir yol katetmişim. Gerek özel hayatımda gerekse iş hayatımda olaylara çözüm odaklı bakmanın bana nasıl yol aldırıldığını sonradan, daha net görebilecektim. Takım liderliği görüşmelerimde de bu tecrübeler bana yardımcı oldular. Öyleki, görüşme sonunda nasıl geçti diye sorulduğunda : “Ben bu işi aldım” diyebilmişim. Birçok farklı operasyonda birçok farklı insanla, aslında bakarsanız bir çağrı merkezinde çalışılabilecek her profile birlikte çalıştım. Buna kendine çok güvenen kişilerden tutun da, aşırı duygusallara kadar herkesi ekleyebilirsiniz. Ama kendi odak noktanıza “**insan**” ve “**çözüm üretmek**”i koyduktan sonra aşamayacağımız bir engel bulunmuyor. Bu aslında, beni ben yapan en önemli unsur olmuştur bugüne kadar. Elbette böyle olmasını sağlayan en önemli etken de yaşadığım tecrübeler. Yaklaşık 8 yıllık yöneticilik yaşantımda birçok farklı pozisyonda çalıştım ama bu süreçlerin hepsinde çağrı merkezi hep hayatımdaydı, zaten “**Telefonun diğer ucu**” beni kendinden uzak tutamıyordu. Şu an bulunduğum pozisyonun başlangıcı,

aslında yeni bir operasyonun kurulması aşaması ile başladı. Yepyeni bir operasyon demek; henüz oturulmamış masalar, içinden çağrı geçmemiş kulaklıklar, çağrı düşmemiş call masterlar... Kısaca çağrı merkezi çalışanları için masalsı bir ortam demektir. Elbette zorlukları da vardı bu işin. Baktığınızda yeni bir operasyon kurmak ve dahası kurduktan sonra bu operasyonu ayağa kaldırmak çok da kolay değil. İşte bu noktada tekrar tecrübeler giriyor devreye ve odak alanlarımız. Bugüne kadar kazanımlarım hep tecrübelerimle oluştu. Apple’ın kurucusu Steve Jobs’ın Stanford’da yeni mezunlara yaptığı mezuniyet konuşmasında söylediği çok güzel bir cümle var “**Noktaları ileriye bakarak birleştiremezsiniz, onları sadece geriye baktığımızda birleştirebilirsiniz**” . Bu benim bakış açımla şudur aslında, geçmişle yaşamaktan ziyade, geçmişe bakarak ileriye planlamak gerekir. Çünkü; geçmişte yaşadığınız tecrübeler, sizin ileride yaşayacağınız tecrübeler için ışık tutacaktır. Sadece, noktaları birleştirmeye inanmanız bunun için yeterli olacaktır. Başarının anahtarı aslında kendi içimizde yer alıyor. Kendimizi ne kadar iyi tanırsak ve tecrübelerimizden ne kadar ders alırsak, o oranda başarılı olabiliriz. Başarı için; odak noktalarımız net ve değişime açık olmalıyız. Victor Hugo’nun çok güzel bir lafı vardır “**Herkes insanlığı değiştirmeyi düşünür ama kimse kendisinden başlamaz**”.

Sevgilerimle.

Çağrı Merkezleri Derneği AB PROJESİNDE

Ülkemizde Avrupa Birliği konusunda farkındalık yaratmaya yardımcı olacak bu projenin sosyal ortaklarından biri olarak Derneğimiz, Proje kapsamında gerçekleştirilecek olan uluslar arası çağrı merkezi agent eğitimi ve bu eğitimi alan katılımcıların sektörde istihdam edilebilmesi konularında katkı sağlayacaktır.

Bu proje, Avrupa da gerçekleştirilmiş olan e-learnVIP projesi kapsamında geliştirilmiş olan LMS sisteminin Türkiye ye transferi ile ulusal bazda kullanılabilir görme engellilere yönelik uzaktan eğitim olanağı sağlayacak bir yenilik transferi olması açısından önem arz etmektedir.

Hedef kitle olan görme engelli bireyler ve özellikle hedef kitlenin bir grubu olan görme engelli kadınlara da mesleki eğitim olanağı sağlanması ile engelli bireylere karşı her türlü ayrımcılığı önlemek, toplumsal yaşamda konularını güçlendirmek, gerçekleştirilecek çalışmalarda engellilerin yaşam kalitelerini yükseltmek mümkün olacaktır.

geçirilmesi tüm dünyada olduğu gibi Avrupa ülkelerinde de gelişmekte olan çağrı merkezi sektörünün artan nitelikli eleman ihtiyacını karşılamaya yardımcı olacaktır.

Avrupa düzeyinde mesleki eğitimin desteklenmesi, hem nitelikli işgücünün yetiştirilmesi hem de daha önce bulunmayan uluslararası çağrı merkezi agent sertifika programının oluşturularak Almanca, İngilizce, İtalyanca ve Türkçe dillerine çevrilmesi ile Avrupa Birliği vatandaşı olan görme engelli bireylerin istihdam alanlarının geliştirilmesi ve giderek büyüyen çağrı merkezi sektöründe nitelikli eleman olarak çalışabilme olanağı ile uluslararası bir mesleki eğitim programı sayesinde çalışma potansiyellerinin ve yaşam kalitelerinin artırılması sağlanacaktır.

Avrupa ülkeleri görme engelli bireylerin mesleki eğitimlerine yönelik geniş eğitim olanakları sunmaktadır. Son yıllarda bu olanaklar arasında en çok tercih edilen yöntemlerden biri de uzaktan eğitim

sistemidir. Bu sistem kapsamında görme engelli bireyler için hazırlanmış eğitim yönetim sistemleri ve yazılımları kullanılarak bu platform üzerinden çeşitli sertifikasyon ve eğitim programları sürdürülmektedir. Böylece görme engelli vatandaşların zaman ve mekan kısıtlaması olmaksızın, görme duyarları dışındaki duyarlarını kullanarak eğitim gördükleri mesleki programlar ile eğitimde fırsat eşitliği yaratma noktasında büyük adımlar atılmaktadır.

Ülkemizde görme engellilerin mesleki eğitimi ve gelişimi ile ilgili olanaklar oldukça kısıtlıdır. Bu sınırlılık; sosyal adaletin temini ile birey hak ve özgürlüklerinin korunması, kanuni



yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve insan kaynaklarının etkin kullanılması açısından sıkıntılar doğurmaktadır. Söz edilen problemlerin çözümü aşamasında üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarına büyük işler düşmekle birlikte, problemlere aranan çözüm önerileri bu projenin çıkış noktasını oluşturmaktadır.

Proje konsorsiyumu yapısal kimlik ve görevleri açısından görme engellilerin mesleki eğitiminde projenin başarılı ve sürdürülebilir sonuçlara ulaşmasına katkıda bulunacak kurumsal kapasiteye ,insan kaynaklarına ve girişimci potansiyele sahip olan yabancı ve yerli ortaklardan oluşan bir organizasyon yapısına sahiptir. Proje ortakları ve sağlayacakları faydalar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

Uzemyo (Uşak Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu); Proje sahibi ve koordinatörü olan UZEMYO,uzaktan eğitim sisteminin yönetimi konusunda

uzman kadrosu ile, uygulamada bulunan programlarının verdiği deneyimlere dayanarak süreç yönetimi ve uzaktan eğitimin uygulanmasını sağlayacaktır.

Intron Bilişim ve Yazılım Teknolojileri ; Bilgi teknolojileri kaynak yönetimini merkezileştirme ve yazılım projelerindeki deneyimlerine dayanarak modül geliştirme ve teknoloji transferi konularında destek olacaktır.

BFW (Berufsförderungswerk Düren-Almanya); Geliştirmiş olduğu LMS, dahil olduğu AB projeleri ve görme engelli bireylerin eğitimi deneyimlerine dayanarak yenilik transferinin sorunsuz biçimde gerçekleştirilmesini sağlayacaktır.

Altı Nokta Körler Vakfı; Ulusal düzeyde verdiği görme engellilere temel ve mesleki rehabilitasyon eğitimi hizmetlerinden ve görme engelli istihdamı ile ilgili olarak gerçekleştirmekte olduğu projelerden edindiği deneyimlere dayanarak, görme engelli bireylerin mesleki beceri ve yeterliliklerinin geliştirilmesi yönünde katkılar sağlayacaktır.

Çağrı Merkezleri Derneği; Çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş ve güçbirliğini sağlayan referans kuruluş olmasının verdiği deneyimlere dayanarak, eğitim konularıyla ilgili ihtiyaç analizlerinin yapılması ve sertifika programlarının hazırlanması konularında destek olacaktır.

CNR - ITD (Istituto per le Tecnologie Didattiche - Consiglio Nazionale delle Ricerche – İtalya) BIT entegrasyonundaki deneyimlerine dayanarak, transferin AB ülkelerine entegrasyonun sağlanması çalışmalarını gerçekleştirecektir.

ÇMD olarak engelli vatandaşlarımıza eğitim ve istihdam olanağı sağlayarak sektörümüzün ve ülkemizin uluslararası standartlara kavuşabilmesi amacıyla yer aldığımız bu değerli projeyi sizlerle paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyoruz... Proje ile ilgili gelişmeleri ve çalışmalarını aşama aşama sizlere aktarmaya devam edeceğiz...



Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi Mayıs 2010'da Kapılarını Açıyor

ÇMD Bülten'in Aralık sayısında sizlere duyurduğumuz GELİŞİM AKADEMİSİ, Mayıs 2010'da kapılarını açmak üzere tüm hazırlıklarını hızla tamamlıyor.

Çağrı merkezi sektörüne yeni adım atmak isteyen kişilerin meslek edinmeleri, halihazırda sektörde çalışan kişilerin de mesleki gelişimlerine katkı sağlamaları

amacıyla kurulan Gelişim Akademisi, profesyonel çözüm ortaklarıyla birlikte hayata geçiriliyor.

Sektörün en büyük sorunlarından biri olan nitelikli personel açığının kapanmasına büyük katkı sağlayacak olan proje ile ilgili detayları ÇMD'nin web sitesi olan www.cagrimerkezleriderneği.org adresinden öğrenebilirsiniz.

ÇMD ÜYELERİMİZ...

- Adac Yol Yardım Tic. A.Ş
- Aras Cargo Yurtiçi ve Yurtdışı Taşımacılık A.Ş
- Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş
- Birpa Müşteri Hizmetleri ve Pazarlama A.Ş
- Boyner Bireysel Ürünler Satış ve Pazarlama A.Ş
- CMC Çağrı Merkezi
- DHL Worldwide Express Taşımacılık ve Tic. A.Ş
- Finansbank A.Ş
- Global Bilgi Pazarlama Danışmanlık ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
- İKS Turizm Tic. A.Ş
- Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
- Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş
- Mobilnet Telekomünikasyon ve Bilişim Teknolojileri Tic. A.Ş
- Siemens San ve Tic. A.Ş
- Tempo İletişim ve Teknoloji Hizmetleri Tic. Paz. A.Ş
- Vegatel İletişim Hizmetleri A.Ş.
- Vodafone Telekomünikasyon A.Ş
- Vodashoft Bilişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti
- Vodatech Bilişim Proje Danışmanlık San. Tic. Ltd. Şti.

Siz de zincirin bir halkası olun

ÇMD üye aday kurumların aşağıdaki şartları taşıması gerekmektedir;

- Çağrı merkezi hizmeti sunuyor olması
- Bu faaliyetini en az 12 aydır sürdürüyor olması

- Çağrı merkezi hizmeti veren en az 50 adet müşteri temsilcisi olması
- Hizmet standardına yönelik asgari ACD (Otomatik Çağrı Dağıtım Sistemi – Automatic Call Distribution) ve/veya otomatik arama sistemi altyapısına sahip olması.

ÇMD çatısı altında iş ve güçbirliği oluşturabileceğimiz, bu kriterlere sahip olan kurumları üyelerimiz arasında görmekten mutluluk duyacağız.

İrtibat:

Demet KOÇKAL

Çağrı Merkezleri Derneği Uzmanı
demetkocakal@cagrimerkezleriderneği.org

Tel : 0216 - 633 11 95

Faks : 0216 - 633 15 44

www.cagrimerkezleriderneği.org