



FAALİYET RAPORU 2014



 **ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ**
CALL CENTERS
ASSOCIATION



İÇİNDEKİLER

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| 4 | 6 | 9 |
| 2014 Nasıl Geçti | Önsöz | Çağrı Merkezleri Derneği Hakkında |
| 10 | 12 | 14 |
| Yönetim ve Denetim Kurulumuz | Üyelerimiz | Projelerimiz ve Faaliyetlerimiz |
| 26 | 28 | 30 |
| Düzenlediğimiz ve Katıldığımız Etkinlikler | Basında ve Sosyal Medyada Biz | 2015 Yılı Öncelikli Gündemlerimiz |
| | 31 | |
| | Çağrı Merkezleri Derneği Üyelik Avantajları | |

2014 nasıl geçti

01 OCAK

T.C. Kalkınma Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı Ahmet Yaman Bey'i teşvik ihtiyaçlarımız konusunda Ankara'da ziyaret ettik.

T.C. Ulaştırma Bakanlığına bağlı STK'lar olarak düzenli toplantılarımızdan birini gerçekleştirdik.

TÜBİSAD Bilgi Merkezi Komisyonu ile olası proje işbirliği fırsatlarını görüşmek üzere biraraya geldik.

Müşteri Temsilcisi mesleği için hazırladığımız taslak Ulusal Yeterlilikler çerçevesinde pilot sınav çalışmalarını gerçekleştirdik.

02 ŞUBAT

Tüm üye kurumlardaki temsilcilerimizin davetli olduğu YK Toplantımızı gerçekleştirdik.

Dünyanın en büyük çağrı merkezi fuarı olan CCW'ye Berlin'de gözlemci ve ziyaretçi olarak katıldık.

Üyesi olduğumuz ECCCO'nun (European Confederation of Contact Center Organisations) Berlin'de gerçekleştirilen yıllık yönetim toplantısına katıldık.

ÇMD websitemizi yeniledik.

03 MART

Radikal Gazetesi köşe yazarı Serdar Kuzuloğlu ile biraraya geldik.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin katılımı ile YK Toplantımızı gerçekleştirdik.

ÇMD Geleneksel Sektör Buluşması etkinliğimizin hazırlıklarına başladık.

04 NİSAN

BDDK Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı Sn. Mustafa Şavluk'u finans sektöründeki çağrı merkezi faaliyetlerinin regüle edilmesi konusunu görüşmek üzere Bankalar Birliğinde ziyaret ettik.

BTK Başkanı Sn. Dr. Tayfun Acarer'i BTK İstanbul Bölge Müdürlüğünde ziyaret ettik.

Offshore/nearshore hizmet veren üyelerimizle biraraya geldik ve ihtiyaçlarımızı revize ettik.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri meslekleri için hazırladığımız taslak Ulusal Yeterlilikleri kamuoyu görüşüne açtık.

05 MAYIS

T.C. Ekonomi Bakanlığı, Serbest Bölgeler, Yurtdışı Yatırım ve Hizmetler Genel Müdür Yardımcısı Sn. Emel Emirlioğlu ve Daire Başkanı Sn. Halis Kaya'yi, offshore/nearshore özel teşvik ihtiyaçlarımız için Ankara'da ziyaret ettik.

Call Center Zirvesinin açılış konuşmasını Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı yaptı.

T.C. Ulaştırma Bakanlığına bağlı STK'lar olarak düzenli toplantılarımızdan birini gerçekleştirdik.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin katılımı ile YK Toplantımızı gerçekleştirdik.

TÜRKAK tarafından verilen EN ISO/IEC 17024:2012 Personel Akreditasyon Standartı Eğitimi'ne Ankara'da katıldık.

06 HAZİRAN

BDDK Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı Sn. Mustafa Şavluk'u Bankalar Birliğinde tekrar ziyaret ettik.

ÇMD Geleneksel Sektör Buluşma etkinliğimizi "2023 Vizyonunda Türkiye ve Çağrı Merkezi Sektörü" temasıyla başarılı bir şekilde gerçekleştirdik.

GBTİDER (Gıda Bankacılığı ve Temel İhtiyaç Derneği) Yönetim Kurulu Başkanı Serhan Süzer ile işbirliği yapılabilecek olası sosyal sorumluluk projelerini görüşmek üzere biraraya geldik.

07 TEMMUZ

Derneğimizde Operasyon Yöneticisi olarak görev yapan Demet Koçkal Genel Sekreter, Uzman Yardımcısı olarak görev yapan Gamze Karadeniz Uzman olarak atandı.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin katılımı ile YK Toplantımızı gerçekleştirdik.

CPP yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri meslekleri için hazırladığımız taslak Ulusal Yeterlilikler için kamuoyundan gelen görüş ve önerileri değerlendirdik.

Türkan Sabancı Görme Engelliler Okulu ve Üsküdar Belediyesi ile ortak olarak, Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı'nın "Dezavantajlı Kişilerin Sosyal Entegrasyonu ile İstihdam Edilebilirliklerinin Geliştirilmesi" hibe projesini hayata geçirmek üzere resmi başvurumuzu yaptık.

08 AĞUSTOS

BTK Başkanı Sn. Dr. Tayfun Acarer'i BTK İstanbul Bölge Müdürlüğünde ziyaret ettik.

Cigna Finans firmasının yetkilileri ile biraraya geldik ve eğitim ihtiyaçlarını netleştirdik.

22 Takım Lideri ile ÇMD YK Başkanı ve Yardımcılarını buluşturduğumuz kahvaltılı etkinliğimizi gerçekleştirdik.

Takım Lideri mesleği için hazırladığımız taslak Ulusal Yeterlilikler çerçevesinde pilot sınav çalışmalarını gerçekleştirdik.

09 EYLÜL

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürü Sn. Ahmet Genç'i sigorta sözleşmelerinin çağrı merkezleri kanalıyla akdedilmesi konusundaki ihtiyaçlarımız için Ankara'da ziyaret ettik.

BTK Başkanı Sn. Dr. Tayfun Acarer'i Ankara'da ziyaret ettik.

Takım Lideri Ulusal Yeterliliği için pilot sınav çalışmalarını gerçekleştirdik.

Tüm üye kurumlardaki temsilcilerimizin davetli olduğu YK Toplantımızı gerçekleştirdik.

Cigna Finans firmasındaki Müşteri Temsilcilerinin eğitimlerine başladık ve firma yetkilileri ile eğitim ara değerlendirme toplantısı yaptık.

Aktifbank yetkilileri ile EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Kalitesi Sertifikası için bilgilendirme toplantısı yaptık.

2014 "Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı Sektör Araştırması" sonuçlarını basın toplantısı ile kamuoyuna açıkladık.

10 EKİM

Meslek liselerinde çağrı merkezi bölümünün açılmasını amaçlayan "Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi" projesine destek olmak üzere, proje ortakları olan Aydın Efeler Osmangazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, WIN Bilgi İletişim Hizmetleri ile biraraya geldik.

Hazine Müsteşarlığı Mesafeli Satışlar Daire Başkanı Sn. Dilek Özer Kabukçuoğlu ve ekibini sigorta sözleşmelerinin çağrı merkezleri kanalıyla akdedilmesi konusundaki ihtiyaçlarımız için Ankara'da ziyaret ettik.

Bloomberg TV'ye canlı yayın konuğu olarak katıldık.

11 KASIM

ING Bank yetkilileri ile EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Kalitesi Sertifikası için bilgilendirme toplantısı yaptık.

T.C. ÇSGB İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürü Sn. Kasım Özer ve ekibini çağrı merkezi faaliyetlerinin tehlike sınıfı konusundaki durumu için Ankara'da ziyaret ettik.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanunu değerlendirmek üzere tüm sektörü davet ettiğimiz olağanüstü hal toplantısı gerçekleştirdik.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı STK'lar olarak düzenli toplantılarımızdan birini gerçekleştirdik.

ÇMD Denetim Kurulu, 2013 yılı faaliyetleri kapsamında iç denetimimizi gerçekleştirdi.

12 ARALIK

İTO Telekomünikasyon Komitesi Başkanı Sn. Murat Dursun ile biraraya geldik ve işbirliği yapabileceğimiz konuları değerlendirdik.

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İç Ticaret Genel Müdürlüğü Perakende ve Elektronik Ticaret Daire Başkanı Sn. Adem Başarı Ankara'da ziyaret ettik.

Pronet yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

2015 Bütçemizi planlayarak YK onayına sunduk.

Yıl sonu kapanış YK Toplantımızı Yönetim Kurulu Üyelerimiz ile birlikte gerçekleştirdik.

GBTİDER (Gıda Bankacılığı ve Temel İhtiyaç Derneği) yetkilileri ile biraraya geldik ve işbirliği yapılabilecek sosyal sorumluluk projesinin detaylarını tekrar görüştük.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın daveti ile Ankara'da gerçekleşen "2015-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı" projesinin açılış toplantısına ve "Vatandaş ve e-Devlet Ara Yüzünde Çağrı Merkezleri" çalıştayına katıldık.

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri meslekleri için hazırladığımız taslak Ulusal Yeterlilikleri, Yönetim Kurulumuzun onayı ile MYK Sektör Komitesine gönderdik.

Ulusal Kanal'da Atrif Ünal'dı'nın canlı yayın konuğu olduk.



ÖNSÖZ

Merhaba,

Çağrı Merkezleri Derneği (CMD) olarak, kurulduğumuz 2008 yılından bu yana değerli üyelerimizin desteği ile sektörümüzün nabzını tutan tek aktif Sivil Toplum Kuruluşu (STK) olarak faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. 2014 yıl sonu itibarıyla toplam 44 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 heyecan ve gururla hazırladık. 2014 yılındaki çalışmalarımızı özetleyen bu rapor, hem sektörümüzde yaşanan gelişmeleri hem de bir STK olarak aynı çatı altında toplandığımızda neleri başarabildiğimizi göstermesi açısından son derece değerli. Önümüzdeki süreçte de CMD olarak bu gücümüzü, potansiyelimizi ve etkinliğimizi üye kurumlarımızın desteği ile daha da yukarılara taşımak hedefindeyiz.

2014 yılı özelinde sektörümüze baktığımızda, 80.000 kişiye iş imkanı sağlayan ve 3,4 milyar TL' lik bir pazara dönüşen, 50'ye yakın ilde yapılan yatırımlarla istihdam ve bölgesel kalkınmaya büyük katkı sağlayan, en stratejik iş alanlarından biri haline geldiğimizi görüyoruz. Son dönemde gelişen sosyal medya hizmetleri, webchat uygulamaları, e-devlet projeleri ve tahsilat gibi yeni iş alanları sektörümüzün faaliyet alanını genişletti, çeşitlendirdi. Çağrı merkezlerinin bu alanlardaki profesyonelliği ve gelişen trendlere, teknolojilere kolay entegre olabilmesi, hem firmalara hem de vatandaşlara sunulan hizmette fark yaratmaya devam etti ve toplamda 1,9 milyar kez çağrı yöneterek "Alo" dedik.

Geçtiğimiz yıl, sektörümüzü etkileyecek bir çok yasal düzenleme gündemimizde yer aldı ve hepsi ile ilgili ayrı ayrı proje ekipleri kurarak teknik anlamda etki analizlerimizi yaptık, sektörümüzü temsilen oluşturduğumuz önerilerimizi Ankara'daki kurumların değerli yetkilileri

ile paylaştık. Bu düzenlemelerden en önemlisi 1 Mayıs 2015 itibarıyla yürürlüğe girecek olan "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun"un Resmi Gazete'de yayınlanması oldu. Kısa vadede özellikle outbound operasyonlarda %10 oranında bir küçülme olabileceğinden istihdam negatif anlamda etkileenecek olsa da orta ve uzun vadede vatandaşın mevcut istenmeyen sms-çağrı rahatsızlığının giderilecek olması, sektörel algımızı daha pozitif yönde etkileyecektir. Geçtiğimiz yılın en önemli gündemlerinden bir diğeri de bankaçılık çağrı merkezlerine getirilecek olan 80-20 kuralı ile telekomda olduğu gibi bir standardizasyonun finans sektörüne de gelmesi idi. Henüz hayata geçmemiş olsa da yakın gelecekte her anlamda tüm sektörün faydasına olacak bir düzenleme olacağı kanaatindeyiz.

2015 yılında da istikrarlı büyüyen sektörümüzün sağlıklı bir şekilde gelişmesine katkı sağlamak, süreçlerimizi etkileyen tüm regülatif çalışmalara dahil olarak kanun koyucular ile sektörümüz arasında iletişim köprüsü kurabilmek, 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.

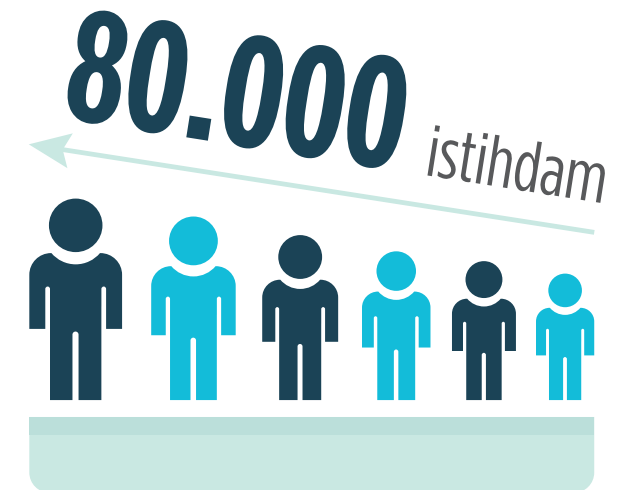
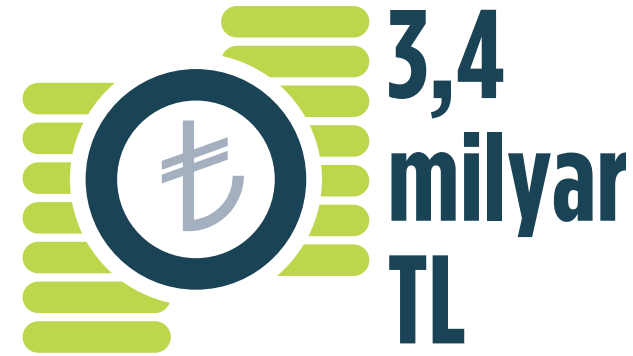
Üyelerimizden aldığımız enerji ve destekle, başta "Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi" ve "Çağrı Merkezi Takım Lideri" mesleklerine ilişkin ulusal yeterliliklerin tespiti olmak üzere 2014 yılında birçok önemli projeyi gerçekleştirmiş olmanın gururunu yaşıyor, 2015 yılında da benzer projeleri sürdürme kararlılığımızı koruyoruz. Şimdiye kadar hayata geçirdiğimiz tüm çalışmalar için her üye kurumumuza ve üye kurumlarımızın her bir temsilcisine ayrı ayrı teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Metin Tarakçı
Çağrı Merkezleri Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı



Sektörün pazar değeri:





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 2014 yıl sonu itibari ile 44 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 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 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



Mehmet Akgün
Başkan Yardımcısı
ING Bank



Cemal Murat Akar
Tempo



Korhan Aydın
ChaseCall



M. Fatih Arslan
Vodasoft



S. Gonca Ergün
RGN



Metin Tarakçı
Başkan
Callpex



Gürcan Aladinli
Başkan Yardımcısı
Assist



Nil Keskin Keleş
Başkan Yardımcısı
DHL



İlker Tekin
Net Call Center



Levent Burçin Sözütok
Callus



Murat Akman
Pluscom



Tolga Başarır
CMC

3. Dönem Denetim Kurulu Asıl Üyeleri



Serkan Başöz
Eko Çağrı Merkezi



Emre Gürcü
Türkiye İş Bankası



Kadriye Çimen Bozacı
Türkiye Halk Bankası

3. Dönem Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri

Burak Bacak **Finansbank**
Levent Yalçın **Win Bilgi**

3. Dönem Denetim Kurulu Yedek Üyeleri

Ergüvenç Özcan **Competence Call Center**
Nuran Şahin **Tepe Çağrı Merkezi**
Oya Özkent **Defacto İstanbul**

Dernek Kadrosu

Demet Koçkal **Genel Sekreter**
Gamze Karadeniz **Uzman**
Nigar Akça **Uzman**

Üyelerimiz

1. Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ş.
2. Alonet Bilgi Teknolojileri A.Ş.
3. Anadolu Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
4. Arvato Telekomünikasyon Hiz.A.Ş.
5. Assistt Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
6. ATOS Bilişim Danışmanlık Müşteri Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
7. Avea İletişim Hiz. A.Ş.
8. Back Up Bireysel Ürünler Satış ve Paz. A.Ş.
9. Callart Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.
10. Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
11. Callus/Koçsistem Bilgi ve İletişim Hiz. A.Ş.
12. CHS Telekomünikasyon ve Çağrı Hiz. A.Ş.
13. CMC İletişim Bilgisayar Reklam ve Dan. Hiz. San. Tic. A.Ş.
14. Competence Call Center İstanbul Çağrı Merkezleri Hiz. A.Ş.
15. Connect/CNT İletişim Hizmetleri San. Ve Tic. A.Ş.
16. CCP Sigorta Aracılık Hiz. A.Ş.
17. Defacto İstanbul İletişim Hiz. Ltd. Şti.
18. Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
19. DHL Worldwide Express Taş. Ve Tic. A.Ş.
20. Digiturk/Krea İçerik Hiz. ve Prodüksiyon A.Ş.
21. D-Smart/Mozaik İletişim Hiz. A.Ş.
22. EKO Çağrı Merkezi Hiz. Tic. ve San. A.Ş.
23. Finansbank A.Ş.
24. Global Bilgi Paz. Dan. ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
25. GTS Group/Lufthansa Çağrı Merkezi ve Müş.Hiz.Tic.A.Ş.
26. ING Bank A.Ş.
27. Net Call Center/Hem İletişim Reklamcılık ve Emlak Hiz. Ltd. Şti.
28. Pluscom İletişim A.Ş.
29. PractiCall/Pratik İletişim Çözümleri Bilişim Hiz. Tic. Ltd. Şti.
30. Pronet Güvenlik Hizmetleri A.Ş.
31. RGN İletişim Hiz. A.Ş.
32. Speak/Pusulama Pazarlama Çözümleri ve Danışmanlık Hiz. A.Ş.
33. Teleperformance/Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş.
34. Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dış Kaynak Hiz. Tic. A.Ş.
35. Tempo İletişim ve Teknoloji Hiz. Tic. Paz. A.Ş.
36. Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
37. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
38. Türkiye Halk Bankası A.Ş.
39. Türkiye İş Bankası A.Ş.
40. Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
41. VodaSoft Bilişim Sistemleri San. ve Tic. Ltd. Şti.
42. Vodatech Bilişim Proje Dan. San. ve Dış Tic. A.Ş.
43. Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.
44. Xerox/Unamic HCN Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.



Yönetim Kurulu Toplantılarımızı Düzenli Olarak Gerçekleştirdik

Dernek olarak gerçekleştirdiğimiz yılın ilk toplantısına her yıl olduğu gibi tüm üye kurum temsilcilerimizi davet ettik ve bir önceki yılın gündemleri ile ilgili gelinen noktayı, faaliyetleri değerlendirdik. Derneğimizin 2015 yılında odaklanacağı önemli konular için de bir ön değerlendirme yaparak üyelerimizin görüşleri ile gündemlerimizi yeniden önceliklendirdik ve Derneğimizin güncel yol haritasını belirledik.

2014 yılında düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz Yönetim Kurulu toplantılarımızda üye kurum temsilcilerimiz gündemdeki konularla ilgili gelişmeleri yakından takip edip ve gerekli aksiyonların alınmasına

destek olarak birbirleriyle de fikir alışverişinde bulunma imkanına sahip oldular. Zaman zaman gündemdeki konular ile ilgili oluşumlardan konusunda uzman davetlilerimizin olduğu toplantılarımıza üye temsilcilerimizin aktif katılımları ve yoğun ilgileri sayesinde derneğimiz bu yıl da birçok başarıya imza attı.

Sektörümüzü etkileyen önemli gündemlerin değerlendirildiği, stratejilerin belirlendiği, yeni gündem, eylem, proje ve işbirliği kararlarının alındığı Yönetim Kurulu Toplantılarımız 2014 yılında da oldukça aktif ve verimli geçti.



İç Denetimimiz Denetim Kurulu Üyeleri Tarafından Gerçekleştirildi

Derneğimizin 2013 yılına ilişkin faaliyetlerinin tüzük hükümlerine uygunluğu, Denetim Kurulu Üyelerimiz olan Emre Gürcü, Serkan Başöz ve Kadriye Çimen Bozacı tarafından iç denetim yapılarak gerçekleştirildi. Denetim Kurulu Üyelerimizden tam not alarak bu yıl da başarılı bir denetim süreci geçirmiş olduk.



Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun ile ilgili Tüm Sektör Yöneticilerinin Davetli Olduğu Olağanüstü Hal Toplantısı Gerçekleştirdik

İnternet ve telefon üzerinden satış/pazarlama faaliyeti sunan şirketlere yönelik çeşitli yükümlülükler getiren Kanun, 1 Mayıs 2015 tarihinde yürürlüğe girmek üzere Resmî Gazetede yayınlandı. Tüketicinin haklarının korunması ve bilgilerinin güvenliğinin sağlanması, sektörlere olan güvenin artırılması ve AB uyumu açısından önemli olmakla birlikte

eş zamanlı olarak sektörlerin ticari faaliyetlerinin de aynı bakış açısı ile korunması gerektiğini düşünüyoruz. Kanunun etkileri üzerinde tüm sektör yöneticilerinin fikir alışverişinde bulunduğu önemli bir toplantı gerçekleştirildi ve sektörün görüşü konsolide edilerek kamu kurum yetkilileri ile paylaşılmak üzere hazırlandı.



Sektörümüzü Devlet Nezdinde Temsil Etmeye Devam Ettik

T.C. Kalkınma Bakanlığı

Teşvikler

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ve Yönetim Kurulu Üyemiz Tolga Başarır, Kalkınma Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı Ahmet Yaman'ı ziyaret ederek çağrı merkezi yatırımlarının 6. bölge ile sınırlandırılmaması, tüm bölgelerin kademeli olarak teşvik

unsurlarından faydalanması, özellikle 3., 4. ve 5. bölgelerin de 6. bölge teşviklerinden faydalanması konusunda ihtiyaç ve önerileri dile getirdiler.



T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun

1 Mayıs 2015 itibariyle yürürlüğe girmesi planlanan "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun" tasarısı ve kanunun uygulama usul ve esaslarını belirleyecek olan yönetmelikleri sektörümüz ve vatandaşlar açısından değerlendirerek görüşlerimizi üyelerimizin desteği ile hazırladık. Bu yılın en önemli gündemi olan sözkonusu kanun tasarısının olası etkilerini, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İç Ticaret Genel Müdürlüğü, Perakende ve Elektronik Ticaret Daire Başkanı Adem Başar'ı makamında bir kaç kez ziyaret ederek kendisi ile paylaştık.

Dernek olarak bu tip düzenlemelerin; tüketicinin haklarının korunması ve bilgilerinin güvenliğinin sağlanması, hizmet sağlayıcı sektörler için güvenin artması ve AB uyumu açısından önemli olduğunu düşünmekle birlikte eş zamanlı olarak ilgili sektörlerin ticari faaliyetlerinin de aynı bakış açısı ile korunması gerektiğine inanıyoruz. İlgili yasada çağrı

merkezlerinin tanımından, izin alma süreçlerine, firmaların taşıması gereken sorumluluktan uygulanacak yaptırımlara dek birçok belirsizlik ve sıkıntının söz konusu olduğunu ve yasanın yürürlüğe girmesine sayılı günler kalmasına karşın kanunun uygulama usul ve esaslarını belirleyen ardal yönetmelikler ile bu sorunlar tam olarak adreslenememiş olduğundan tüm sektörü bu anlamda sıkıntılı bir dönem beklemektedir.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, temelde ticari ileti göndermeyi önceden izin alma şartına bağlamakla birlikte, hizmet alanların satın alacağı ürün veya servis hakkında bilgi sahibi olmalarını, yanlış bilgi aktarımının engellenmesini ve tüketicinin haklarının korunmasını da amaçlamaktadır.



Mesafeli Sözleşmeler ve Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler

Bilindiği üzere Mesafeli Sözleşmelere dair ilk yönetmelikte yer alan 5. ve 6. Maddelerdeki hükümler daha çok internet gibi araçlar kullanılarak sonradan teslimi yapılan ürünlerin satışını düzenlediği görülmekte idi. Telefon ile yapılan satışlar da bu yönetmelik kapsamında değerlendirilse de birçok çağrı merkezinin yapmış olduğu satış türünde mal yada hizmet anında teslim edildiğinden yönetmelikte belirtilen ön bilgilerin çağrı merkezleri süreçleri ile yapılan satışlarda verilmesi fiilen imkansız olmakta idi.

Özellikle tele-satış ve tele-pazarlama faaliyetinde bulunan çağrı merkezlerimizi olumsuz etkileyen bu yönetmelik ile ilgili geçtiğimiz yıllarda ilettiğimiz önerilerimiz dikkate alındı ve revize edilen taslak

yönetmelik bu yıl kamuoyu görüşüne açıldı. Taslak yönetmelikte ön bilgilendirmelerin ve teyidin yazılı olarak yapılması ile ilgili zorunluluğun ortadan kalktığını, telefon, SMS gibi tanımların yönetmelik kapsamına dahil edildiğini, servis sağlayıcısına da sorumluluklar getirdiği görmek sektörümüzü rahatlatan bir gelişme oldu.

Görüşe açılan "Mesafeli Sözleşmeler Yönetmelik Taslağı" ve "Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmelik Taslağı" telefonda satış süreçleri açısından daha uygulanabilir bir düzenleme olsa da net olmadığını düşündüğümüz ve tekrar revizeye ihtiyaç duyulan detayları da T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasanın Gözetimi Genel Müdürlüğü ile paylaştık.

T.C. Ekonomi Bakanlığı

Teşvikler

Genel teşvik uygulamasının kapsamının kademeli olarak genişletilmesi ve nearshore/offshore hizmetlere özel teşvikler sağlanması konusundaki ihtiyaçlarımızı iletmek üzere, Ekonomi Bakanlığı,

Teşvik Uygulama ve Yabancı Sermaye Genel Müdürü İbrahim Uslu'yu makamında ziyaret ettik.



Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Tebliğ

Sözkonusu 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 bir destek paketi sunmaktadır.

Ekonomi Bakanlığı, Serbest Bölgeler Yurtdışı Yatırım ve Hizmetler Genel

Müdürlüğü'nü, üyelerimizden Callpex, Atos, Lufthansa, Turkcell Global Bilgi ile birlikte Döviz Ticaretinin Desteklenmesi Hakkındaki Tebliğe çağrı merkezi sektörünün dahil edilmesi talebi ile önceki yıllarda Ankara'da ziyaret etmiştik. Konuyu bu yıl da yakından takip ederek Derneğimizin işbirliği yapılan kuruluş statüsünde değerlendirilmesini ve sektörümüzün tebliğ kapsamına alınabilmesi için temaslarımızı sürdürdük ve talepleri yineledik.

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

İş Sağlığı ve Güvenliği İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği

Çağrı merkezi faaliyetlerinin iş sağlığı ve güvenliği tehlike sınıfları tebliğinde "tehlikeli" sınıftan "az tehlikeli" sınıfa alınması ile ilgili olarak İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü ile yıl içinde birkaç kez daha bir araya geldik. Yaptığımız görüşmeler neticesinde ve üyelerimizin de önerileri üzerine talebimizi kısa vadedeki gündemlerimiz arasından

Yabancı Dil Bilen Personel İstihdamı

Yabancı dil bilen personel ihtiyacımız için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bağlı, Yurtdışı Vatandaş Hizmetleri Daire Başkanı Ahmet Uysal Bey'i makamında ziyaret ederek Almanya'da yaşayan, Türkiye'ye

çıkarak, sözkonusu düzenleme ile ilgili sektörümüzü bilgilendirici, yönlendirici çalışmalara ve projelere odaklanma kararı aldık. İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü'nün de bu tip projelerde Derneğimiz ile işbirliği yapacağı sözünü aldık.

dönmek isteyen ve istihdam edebileceğimiz Türk vatandaşlarına ulaşmak için Almanya'daki Çalışma Ateşlikleriyle işbirliği önerimizi paylaştık.



T.C. Hazine Müsteşarlığı

Sigorta Sözleşmelerinin Çağrı Merkezleri Kanalıyla Akdedilmesi

Çağrı merkezi sektörünün faaliyetlerinin genişletecek en önemli hizmet alanlarından biri de sigortacılık hizmetleri. Konuyla ilgili olan “Elektronik Ortam ya da Çağrı Merkezleri Kanalıyla Sigorta Sözleşmelerinin Akdedilmesi İçin Gerekli Teknik Altyapı Hakkında Genelge” hakkında farklı yorumlar olması nedeniyle konuyu sektörümüz ve sigorta şirketleri açısından netliğe kavuşturmak üzere Hazine Müsteşarlığı, Sigortacılık Genel Müdürlüğünü ziyaret ettik.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Hakan Çelik, Yönetim Kurulu Üyelerimizden Cemal Akar ve Tolga Başarır ile Genel Sekreterimiz Demet Koçkal'dan oluşan Temsil Heyetinin Sigortacılık Genel Müdürü Dr. Ahmet Genç ile olan görüşmelerinde sözkonusu genelge kapsamında öngörülen gerekliliklerden teknik personel bulundurma zorunluluğu, acente olma zorunluluğu ve genelgede bahsi geçen standart metin kapsamının detayları üzerinde karşılıklı görüş alışverişinde bulunuldu.

Ek olarak, SEGEM tarafından verilen eğitimlerinin sınırlı sayıda ve illerde açılması sorununu aktararak özellikle çağrı merkezi bulunan diğer

Anadolu illerinde de bu eğitimlerin açılmasının gerekli ve faydalı olacağı da öneri olarak sunduk.

Konuyu daha detaylı olarak ele almak ve çağrı merkezlerinin sigorta satışı yapabilmesi için acente kurup kurmamakla ilgili prosedürünün netleşmesi, çağrı merkezlerinde kullanılan tüm metinlerin müşteri tarafından standart olarak verilmesi nedeniyle, teknik personel bulundurma zorunluluğunun çağrı merkezlerinde geçerli olmamasını talep etmek ve standart metin kapsamına satış işlemlerinin de dahil olup olmadığının netleştirilmesi, tüm bu konularla ilgili lehimize olabilecek bilgilerin farklı yorumlamalar olması nedeniyle resmi bir yazı ile tarafımıza ya da ilgili sektörlerimize daha açık ve net olarak duyurulmasını talep etmek üzere Hazine Müsteşarlığı, Sigortacılık Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Dilek Özer Kabukçuoğlu ve ekibini Ankara'da tekrar ziyaret ettik.

Görüşme sonucu tüm sektörümüzü bilgilendirmek, konuya dair resmi bir kaynak ve referans olması açısından ilgili Genel Müdürlükten resmi bir yazının tarafımıza ulaşmasını sağladık ve üyelerimizle paylaştık.



T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

2015-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Projesi

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı olan Haberleşme Müdürlüğü tarafından başlatılan proje, ülkemizin e-devlet alanındaki yol haritasını belirlemek amacıyla ve ilgili tüm paydaşların katkısı ile hayata geçirilecektir. Bu kapsamda yapılan paydaş kurumların davet edildiği odak grup toplantılarına Derneğimiz de davet edildi. Ankara Mövenpick Hotel'de düzenlenen “ Vatandaş ve e- Devlet Ara Yüzünde Çağrı Merkezleri” konulu odak grup çalıştayına Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ve Genel Sekreterimiz Demet Koçkal ile birlikte katılım gösterdik.

Kamu sektöründe hızla gelişen vatandaş odaklı hizmet anlayışının ve çağrı merkezi hizmetleri kullanımının geleceğine ışık tutan bu önemli toplantıda mevcut durum değerlendirilken, ihtiyaçlar tespit edildi ve öneriler paylaşıldı. Çalıştayın ertesi günü JW Marriott Hotel'de gerçekleşen projenin açılış toplantısı ise Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Sn. Lütfi Elvan'ın açılış konuşmasıyla gerçekleşti.



Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)

Çağrı Merkezleri Derneği olarak, BTK İstanbul Bölge Müdürlüğü'nde düzenlenen ve kuruma bağlı sektörlerde ihtiyaç duyulan proje ve yasal düzenlemelerin belirlenerek kısa ve orta vadede sektörlerimize katkı sağlamak amacıyla düzenlenen “BİT ve Posta Sektörlerinin Geliştirilmesine Yönelik Öneriler” ilişkin toplantıya, sektörümüzü temsil eden davet edildik. Katıldığımız toplantıda sektör olarak gündemimizde; genel ve özel teşvik ihtiyaçları, “Tehlikeli” işkolları arasında yer alan sektörümüzün “Az Tehlikeli” işkoluna alınması yönünde taleplerimiz, İzinli Pazarlama Kanun Tasarısının revize edilerek

uygulamaya alınması, Mesafeli Satışlara ve Finansal Hizmetlere İlişkin Sözleşmeleri Düzenleyen Yönetmeliğin revize edilmesi gibi konuların yer aldığını aktardık. Sektörümüzün desteğe ihtiyacı olduğunu vurguladığımız toplantıda, gerekli mercilerden aksiyon alınması yönünde taleplerimizi dile getirdik.

Yıl içerisinde BTK Başkanı Dr. Tayfun Acarer ile Ankara ve İstanbul'da sık sık bir araya gelerek gündemimizde yer alan konularımızla ilgili desteklerini, yönlendirmelerini aldık.



Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)

BDDK ile bu yıl önemli bir iletişim başlattık ve BDDK içerisinde bankacılık sektöründeki çağrı merkezleriyle ilgili birim olan Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı Mustafa Şavluk ve BDDK Özel Koordinatörü Olgar Süner ile Türkiye Bankalar Birliği'nde bir araya gelerek oldukça verimli geçen bir tanışma ziyareti gerçekleştirdik.

Kurum olarak çağrı merkezi sektörü ile ilgili konularda Derneğimizi doğrudan referans alabileceklerini ifade edebilmek adına önemli gördüğümüz bu görüşmemizde genel olarak; derneğimizden, faaliyetlerimizden, gündemlerimizden bahsederek sektörümüzün geneline ilişkin bilgiler paylaştık. Bankacılık sektöründeki çağrı merkezleri ile ilgili BDDK ve TBB tarafından hazırlığı yapılan düzenlemelerin hazırlık süreçlerine sektör temsilcisi olarak

Derneğimizi de dahil edebileceklerini, Derneğimizden de doğrudan faydalanabileceklerini aktarıırken BDDK tarafında sektörümüzü ilgilendiren gelişmeler hakkında da bilgi edinme fırsatı bulduk.

Kurum yetkilileri tarafından bankacılık sektöründeki çağrı merkezlerinde de hizmet kalitesine ilişkin usul ve esasları belirleyen bir düzenlemenin yakın zamanda uygulamaya alınması için hazırlıkların yapıldığını tarafımıza iletildi ve bu hazırlık sürecinde Derneğimizden de görüş talep edildi.

Bu tanışma ziyaretinin ardından Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı Mustafa Şavluk ile Ankara'da ve İstanbul'da tekrar bir araya gelerek güncel gelişmeleri değerlendirdik. Dernek olarak düzenleyeceğimiz sektör buluşması etkinliğimize kendisini konuşmacı olarak davet ettik.



Bilişim Sektöründeki Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliği

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı olan ve bilişim sektöründe faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşları ile kamu kurumlarından yetkililerin dahil olduğu platformda sektörümüzü temsil bulunmaya devam ettik.

Bilişim ve iletişim sektörünü etkileyen önemli düzenlemeleri, güncel gelişmeleri takip ederek görüşlerimizi paylaştık, kendi sektörümüzle ilgili gelişmelerden diğer Sivil Toplum Kuruluşlarının da haberdar olmasını sağladık.

ECCCO (European Confederation of Contact Centre Organisations)

Günümüzde 20 ülkenin iletişim merkezi derneğinin üye olduğu ECCCO'nun 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 2010 yılı itibarıyla üye olduğumuz ECCCO ile, yurt dışındaki gelişmeleri daha yakından takip ederek sektörümüze katkı sağlamaya devam ediyoruz. ECCCO'nun her yıl düzenli olarak düzenlediği yönetim toplantılarına katılıyoruz ve yapılan çalışmalara dahil olarak destek veriyoruz, bilgi alışverişinde bulunuyoruz.

Türkiye'yi temsilen üyesi olduğumuz ECCCO'nun (European Confederation of Contact Centre Organisations) "ECCCO Awards" etkinliği, 3 Kasım 2014 tarihinde Londra'da gerçekleşti. ECCCO'ya üye her ülke derneği, kendi ülkelerinde en iyi çağrı merkezi seçilen firmaları

da bu etkinliğe davet ettiler, ECCCO Awards için sunum yaparak yarışmalarını sağladılar.

Londra'da düzenlenen bu ödül organizasyonuna bir önceki yıl en iyi çağrı merkezi seçilen üyemiz AVEA'yı davet ederek katılım sağladık. Ödül için Avrupa'nın en iyi 11 çağrı merkezi kendilerini tanıttılar, başarılı olmalarını sağlayan önemli ipuçlarını paylaştılar. Sunumlardan sonra her ülke derneğinin kullandığı 1 oy ile ECCCO Awards'un sahibi belirlendi. Yarışmaya dahi olan ülkeler ise şunlardı; Belçika, Fransa, Almanya, İngiltere, Türkiye, İtalya, İrlanda, Polonya, Rusya, İspanya, İsviçre.

Avrupa'nın en iyi 11 çağrı merkezi arasında ilk 3'e giren ve Türkiye çağrı merkezi sektörünü uluslararası bir platformda daha başarılı bir şekilde temsil eden AVEA'yı bir kez daha tebrik ediyoruz.



2014 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması

Çağrı Merkezleri Derneği olarak yaptığımız araştırmalar ile hızla büyüyen sektörümüzün nabzını tutmayı, sektörün bilgi merkezi olarak tüm paydaşlara ışık tutmayı ve kamuyu doğru ve güncel bilgiler aktarmayı hedeflediğimiz devam ettiğimiz bir yıl daha geçirdik. Geçtiğimiz yıl olduğu gibi bu yıl da IMI Conferences işbirliğiyle

yaptığımız bu araştırma, Türkiye çağrı merkezi pazarının mevcut durumunu tüm gelişimi ile ortaya koyan ve gelecek ile ilgili öngörülerini gösteren en güncel ve kapsamlı tek araştırma olma özelliğini taşıyor. Araştırmamızın sonuçlarını Swissotel'de düzenlediğimiz basın toplantısı ile tüm kamuoyuna duyurduk.



Vatandaş ve Kamuoyunu Bilinçlendirme Faaliyetleri

Son zamanlarda artan telefon dolandırıcılığı haberlerini tüm kamuoyu gibi çağrı merkezi sektörü olarak bizler de üzüntüyle takip ettik. Bu tip çetelerin telefonu araç olarak kullanmaları gerekçesiyle, ülkemizde hem ekonomiye hem de istihdama çok önemli katkılar sağlayan çağrı merkezi sektörü ile birlikte anılmaları son derece yanlış, üzücü ve rahatsız edici bir durumdur. Bu tip vakalara konu olan işyerlerinin çağrı merkezi olarak algılanması konusundaki rahatsızlığımızı ve

hasasiyetimizi tüm kamuoyu ile paylaşarak, sektör temsilcisi olarak da vatandaşlarımızın bilinçlenmeleri ve mağdur olmamaları için kamuoyuna sık sık bilgilendirmeler yaptık. Telefonda dolandırılmanın önüne nasıl geçilir ve vatandaş ne yapmalı, nelere dikkat etmeli konusunda basında özel haber çalışmaları ile yer aldık. Telefonda dolandırıcılık yapanlar ile çağrı merkezleri aynı kefeye konmamalı, birbirinden ayrılmalı mesajını her fırsatta verdik.



EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardı

Derneğimizin sektörümüze kazandırdığı ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Committee for Standardization) tarafından hazırlanmış bulunan, çağrı merkezleri için özel hazırlanmış bir içeriğe ve uluslararası geçerliliğe sahip olan "EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardı" nı yaygınlaştırma faaliyetlerimiz bu yıl da hız kesmeden devam ettik. "EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardı" Müşteri İletişim Merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek ve artırmak, sektörde standart hizmet verilmesini sağlayarak sektörde iyi hizmet veren firmaların ayrımını yapabilmek adına oldukça önemlidir. Kamuoyu ve vatandaş nezdinde oluşan olumsuz imajın giderilmesi adına büyük önem taşımaktadır.

2014 yılında da tanıtım ve belgelendirme faaliyetlerini sürdürdüğümüz EN15838 Müşteri İletişim Hizmetler Standardı ile müşteri iletişim merkezlerinin yurt içinde ve yurt dışında kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya sahip olmaları hedeflenmektedir. Derneğimiz Bureau Veritas ile yürüttüğü belgelendirme sürecinde 2014 yılında Aktif Bank'a EN15838 Müşteri İletişim Hizmetleri Hizmet Standardı eğitimi düzenledik ve daha önce belgelendirdiğimiz bazı firmaların da ara denetimlerini

gerçekleştirdik. Yılı sonu itibarıyla Derneğimiz tarafından belgelendirilen firma sayımız 9 olmakla birlikte denetim için başvurularını aldığımız firmalarla önümüzdeki dönemde bu sertifikaya sahip kurumların sayısının hızla artacağını öngörüyoruz.

Derneğimiz tarafından sertifika verilen kurumlar:



Eğitim Faaliyetleri



Dernek olarak sektörümüzdeki kurumların ihtiyaç duyduğu mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerini karşılamaya ve mevcut sektör çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlamaya 2014 yılında da devam ettik.

Yıl içerisinde mevcut çalışanların performans ve verimliliklerini üst seviye taşımak için Cigna Finans Emeklilik'te görev yapan 20 Müşteri Temsilcisine 5 gün süren "Diksiyon ve Etkili Konuşma" "Zor İnsanlar ve Zor Durumlar İle Başa Çıkma" "Stres Yönetimi" konulu eğitimler gerçekleştirdik. Eğitimlerin sonunda katılımcılara sertifikaları derneğimiz tarafından verildi.

ÇMD Yöneticileri ile Takım Liderleri Buluşması

Dernek olarak üye firmalarımızda görev yapan, başarılı ve genç Takım Liderlerini, derneğimizin yöneticileri ile bu yıl ilk kez gerçekleştirdiğimiz ve çok da keyifli anlar yaşadığımız bir kahvaltılı organizasyonda bir araya getirdik.

Sektörde başarılı bir kariyer edinebilmek için neler yapılması gerektiği

konusunda sohbet edilirken, çalışan memnuniyetini arttırmak üzerine de karşılıklı görüş alışverişinde bulunuldu ve sektördeki nitelikli istihdamın sürekliliğinin sağlanmasını sektörün sağlıklı gelişimi açısından önemli de değerlendirildi, geleceğin üst yöneticilerinden görüş ve önerileri alındı.



Ulusal Yeterlilikler

Dernek olarak, Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı tarafından, Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerine ilişkin Ulusal Yeterlilikler'in hazırlanması konusunda yetkilendirildikten sonra proje ekibimiz ile çalışmalarımız 2014 yılında da yoğun bir şekilde devam etti.

Derneğimiz tarafından hazırlanan ulusal yeterlilikler ile, teknik/mesleki eğitim standartlarının ve yeterliliklerin geliştirilmesi, uygulanması ve bunlara ilişkin akreditasyon, yetkilendirme, denetim, ölçme, değerlendirme ve belgelendirmeye ilişkin kural ve faaliyetleri belirledik.

Proje ekibimiz ile birlikte Mesleki Yeterlilikler için de taslak çalışmaları gerçekleştirerek, MYK sektör komitesine değerlendirme ve onay için ilettik. Hazırladığımız taslak yeterliliklerin, resmîyet kazanmasını takiben Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri meslekleri için "Sınav ve Belgelendirme Merkezleri" kurulması yada varolan merkezler için kapsam genişletmesi için MYK'ya resmi başvurular yapılabilecektir.

İşimizin meslek olarak algılanması noktasında önemli katkı sağlayacağına inanarak hayata geçirdiğimiz bu proje ile eğitim kurumlarındaki ilgili tüm müfredatların Ulusal Yeterliliklere göre revize edilmesi gündeme gelecektir. Ek olarak,



Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği'nin aşağıda yer alan 39. maddesine göre; İşkur üzerinden meslek edindirme kursu açıldığı zaman kurs sonunda ölçme ve değerlendirme, belgelendirme işlemlerini sınav ve belgelendirme konusunda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından yapılması zorunlu hale gelecektir. Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından yapılacak sınav, ölçme ve değerlendirme sonucunda başarılı olanlara mesleki yeterlilik belgeleri verilecektir.

"MADDE 39 – (1) 5544 sayılı Kanun çerçevesinde, mesleki yeterlilik belgesi verilebilen mesleklerde açılan kurslarda yüklenici, sınav, ölçme ve değerlendirme ile belgelendirme işlemlerini sınav ve belgelendirme konusunda yetkilendirilmiş kuruluşlar aracılığıyla yaptırır."

Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi Projesi

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı tarafından Türkiye'de Mesleki ve Teknik eğitimin kalitesinin artırılması hibe programı kapsamında "Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi" projesi için Aydın Efeler Osmangazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nin başvurusu kabul edilmiş ve çalışmalara başlanmıştır. Üyelerimizden WIN Bilgi'nin de iştirakçisi olduğu projeye eğitim modüllerinin belirlenmesi, sektör araştırmaları ve ihtiyaç duydukları bilgiler için danışmanlık konularında dernek olarak katkı sağlamak üzere ilk adımlarımızı attık.

Meslek liselerinde çağrı merkezi bölümü açılmasını amaçlayan bu projenin, gençler ve toplum nezdinde işimizin meslek olarak algılanmasına daha lise dönemlerinde farkındalık yaratacağına ve gençlerin bilinçli olarak bu mesleği seçmelerine imkan sağlayacağına inanıyoruz.



Proje Meslek Liselerinin, Büro Yönetimi Alanına bağlı "Çağrı Merkezi Operatörlüğü" dalının kurulması için gerekli tüm öğretim programı ve ders materyallerinin oluşturulması ve üretilen bu kaynaklarla proje ortağı 3 okulun mezunlarına pilot uygulama yapmayı amaçlamaktadır. Proje ile elde edilen tüm sonuçlar, ders materyalleri ve modüller bir rapor halinde Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü'ne sunulacaktır.



Dezavantajlı Kişilerin Sosyal Entegrasyonu İle İstihdam Edilebilirliklerinin Geliştirilmesi Hibe Programı



Türkan Sabancı Görme Engelliler Okulu tarafından Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı'nın "Dezavantajlı Kişilerin Sosyal Entegrasyonu ile İstihdam Edilebilirliklerinin Geliştirilmesi" hibe programı kapsamında proje ortağı olarak ön başvurumuzu gerçekleştirdik.

Projenin onaylanması ile 2015 yılı içerisinde engelli 60 kişiye 2 ay süren eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi ve eğitimin verilmesi sağlanacaktır. Dezavantajlı bireylerin istihdamını kolaylaştırmak amacıyla mesleki eğitimlerle toplumsal hayata entegrasyonlarına katkı sağlamak ve önyargıları kırmaya yönelik farkındalık çalışmalarının yürütülmesine destek vermekten mutluluk ve gurur duyuyoruz.

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Ortak Akıl Platformu

Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun (MYK) 2016-2020 Stratejik Planı hazırlıkları kapsamında, Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE) uzmanlarının moderatörlüğünde Ankara'da düzenlediği "Ortak Akıl Platformu (OAP)" çalışmasına dernek olarak katılım sağladık.

Bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, işçi, işveren sendikaları, dernekler, meslek kuruluşlarının yoğun ilgi gösterdiği çalışmada Dernek olarak görüş ve önerilerimizi ilettik. MYK'nın dış paydaşlarının hazır bulunduğu çalışmada 2016-2020 Stratejik Planında yer alacak Çevre Analizlerine esas teşkil edecek GZFT (SWOT) çalışmaları tamamlanmış oldu.



TÜRKAK "EN ISO/IEC 17024:2012 - Personel Akreditasyon Standardı"



Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerimiz için hazırladığımız Ulusal Yeterliliklerimizi tamamlamamız takiben Sınav Merkezi ve Belgelendirme Kuruluşu olabilmek adına katılmamız gereken ve TÜRKAK tarafından düzenlenen "EN ISO/IEC 17024:2012 Personel Akreditasyon Standardı" eğitimine Ankara'da katıldık.

EN ISO/IEC 17024:2012 standardı, sertifikasyon belgelendirme kuruluşlarının uygulamalarının güvenilir, tutarlı ve karşılaştırılabilir olmasını sağlayacak şartları belirlemektedir.

2. Call Center Zirvesi

Tarih: 30 Mayıs 2014
Yer: Haliç Kongre Merkezi

Nice Medya tarafından Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen 2. Call Center Zirvesinin destekleyicisi olarak etkinliğine açılış konuşmasını, Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı gerçekleştirdi.

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, konuşmasında sektörümüzün gelişim sürecini değerlendirirken ihtiyaçlarımız konusunda da davetlileri bilgilendirdi.



Düzenlediğimiz ve Katıldığımız Etkinlikler

ÇMD Sektör Buluşması

Tarih: 20 Haziran 2014
Yer: Sait Halim Paşa Yalısı

Bu yıl "2023 Vizyonunda Türkiye ve Çağrı Merkezi Sektörü" teması ve SESTEK ana sponsorluğundan gerçekleştirdiğimiz sektör buluşmamızda, içkaynak-dışkaynak çağrı merkezi firmalarının, sektöre hizmet sunan teknoloji ve eğitim firmalarının üst düzey yöneticileri ile kamu kurumlarının yetkililerini bir araya getirdik.

Sait Halim Paşa Yalısı'nda yaklaşık 200 davetlinin katılımı ile gerçekleştirilen etkinlikte, çağrı merkezlerinin geleceği, ihtiyaçları ve gelişim alanları konuşuldu. Sektörün önünün açılması için yapılması gerekenler, 2023 Türkiye Vizyonu, yeni teknolojiler, yatırımlar ve gelecek senaryoları, çağrı merkezi sektöründe kariyer, sektörün dünü, bugünü ve yarını gibi konular tartışıldı.

Etkinliğimizin açılış konuşmasını yapan Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK) Başkanı Dr. Tayfun Acarer, çağrı merkezlerinin yarattığı istihdam ile Türkiye'nin bölgesel kalkınmasına en çok katkı sağlayan sektörlerin başında olduğuna dikkat çekti ve 6.bölge teşviklerinin 4. ve 5. bölgelerde de uygulanması, istihdam teşviklerinin artırılması, çağrı merkezi faaliyetlerinin tehlikeli meslek sınıfından çıkarılması için yoğun çaba içinde olduklarını ifade etti. Ek olarak; sektörün ihtiyacı olan bu yasal düzenlemelerle hizmet ihracatı potansiyelinin de en üst seviyelere çıkabileceğine inandığını belirterek başarılı bir etkinliğe imza atan Derneğimizi de tebrik etti.

Konuşmacılarımız arasında yer alan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı Mustafa Şavluk, bankacılık sektöründe vatandaş odaklı hizmetlerin gelişimine dair bir konuşma yaptı ve çağrı merkezi hizmetlerinin bankacılık alanında giderek artan önemini, vatandaşların banka çağrı merkezlerinde daha hızlı ve kolay işlem yapabilmeleri için kurum olarak bazı yasal düzenlemeler yapacaklarını aktardı.

Dağcı, Yazar, Fotoğrafçı, AKUT Yönetim Kurulu Başkanı Nasuh Mahruki'nin, hedefe ve zirveye ulaşmanın yanı sıra, zirvede kalmanın yollarını aktardığı sunum, davetliler tarafından büyük bir ilgi ve beğeni ile izlendi.

Teşekkür plaketterinin takdiminin ardından boğazın büyüleyici atmosferinde gerçekleşen akşam yemeğimize tango gösterisi renk kattı ve davetlilerimiz ile birlikte keyifli anlar yaşadık.

Etkinliğimizin gerçekleşmesine büyük katkı sağlayan Ana sponsorumuz SESTEK'e, Altın Sponsorumuz SYS'ye, İletişim Sponsorumuz Vodafone'a, Hizmet Sponsorlarımız AVAYA, DHL, VERINT ve CCR'a bir kez daha teşekkür ediyoruz.



2014 yılında da derneğimizi ve sektörümüzü tanıtarak kamuoyunu bilinçlendirmek üzere medyada sıkça yer aldığımız 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 devam ettik. Derneğimizin facebook sayfasında daha çok tanıtım ve bilgilendirme niteliğindeki içerik girişleri ile geniş kitlelere ulaşarak gençlere daha yakın olduk.

Websitemizi Yeniledik

İçerik ve görsel olarak yenilediğimiz daha interaktif bir konsepte sahip olan web sitemizi bu yıl başında uygulamaya aldık.

Sektörün bilgi merkezi olarak beklenti ve ihtiyaçları en üst düzeyde karşılayabilmek adına üyelerimizden haberler, yasal mevzuatlar, çağrı merkezi terimleri sözlüğü, sık sorulan sorular, üye giriş alanı, mini anket, haberdar et, reklam alanı, fotoğraf albümü bölümlerini oluşturduk, üye kurumlarımızın websitelerine de doğrudan yönlendirmeler yaptık.

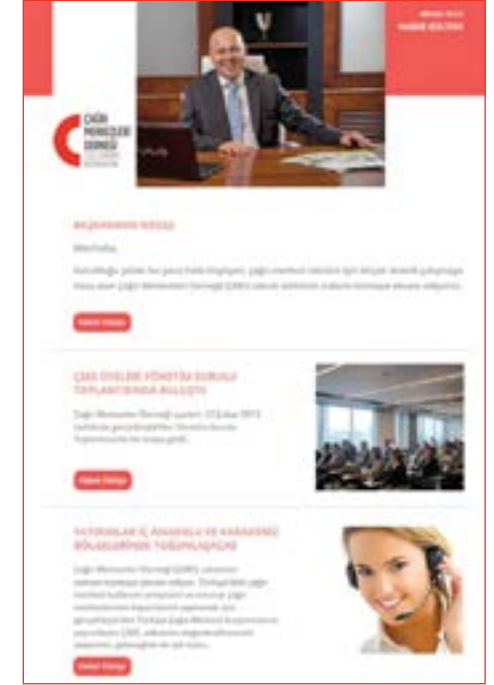
Reklam alanımızda ise Vodafone, Vodasoft, Callpex, Mod Tasarım ve Atom Bilişim reklam görsellerine yer vererek firmaların tanıtımlarına katkı sağladık.



ÇMD E-Bülten

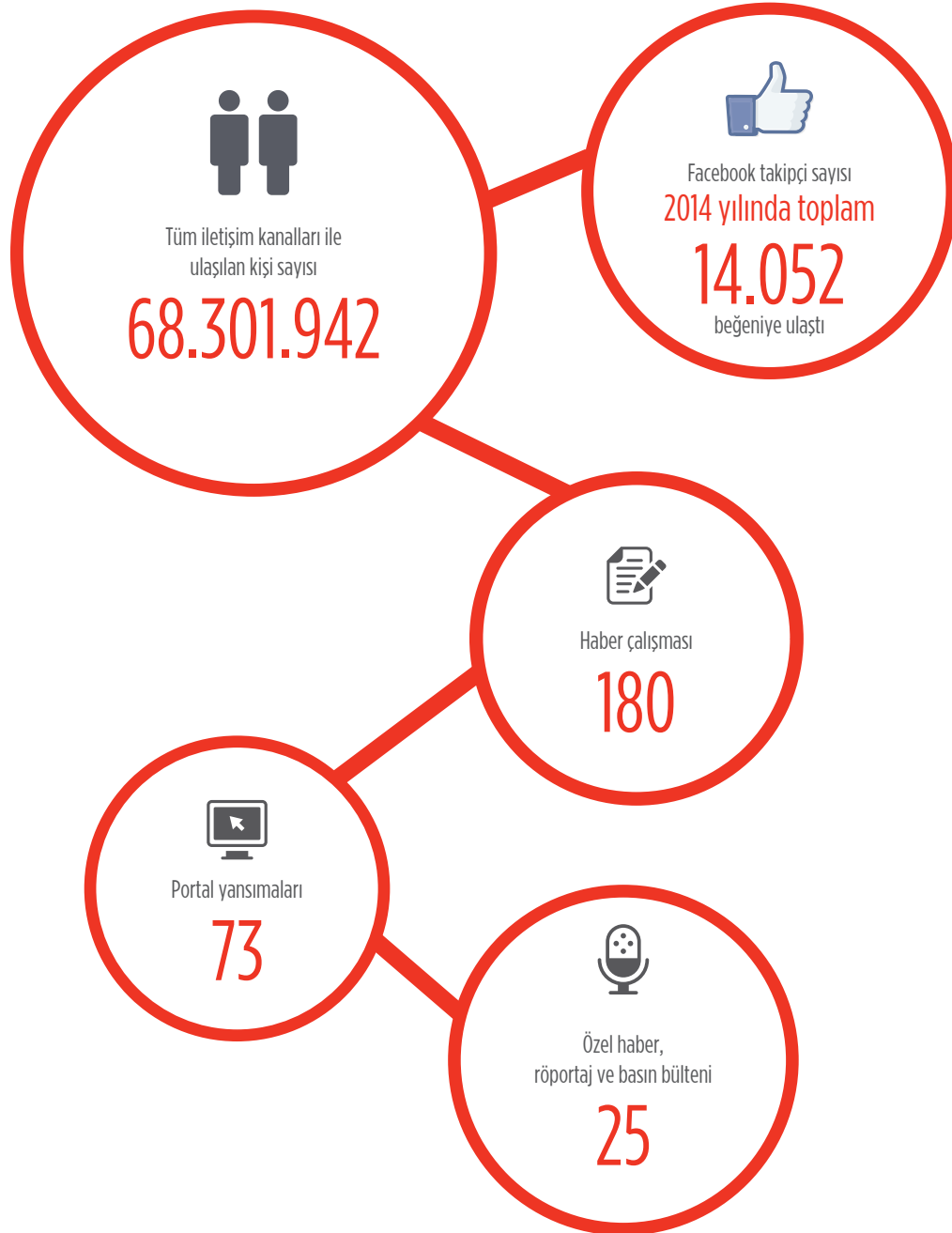
Derneğimizin doğrudan yayın ve paylaşımına başladığı e-bültenleri aracılığı ile sektörümüzü ilgilendiren gelişmeleri düzenli aralıklarla güncel olarak tüm paydaşlarımıza aktarmaya 2014 yılında başladık. Sektörün bilgi merkezi olan Derneğimizin e-bültenine aynı zamanda websitemizden yayınlarımız bölümünden de ulaşılabiliriz.

E-bültenimizin içeriğinde Başkanın Mesajı, ÇMD'den Haberler ve Üye Haberlerine yer verilmektedir. 2014 yılında Nisan, Temmuz, Ekim ve Aralık e-bültenlerini yayımlayarak her 3 ayda bir 5.000 kişiye ulaşmaktan mutluluk duyduk.



Soma Yardımı

Soma'da 13 Mayıs 2014'te 301 işçinin hayatını kaybettiği maden faciasının ardından 'Kömürün İşi, Sabunun Misi' projesiyle Yırca Köyü kadınlarının ürettiği hediye kokulu sabunlardan üyelerimize hediye ederek bölge halkına ek gelir yaratan bu değerli projeye destek vermenin gururunu ve mutluluğunu yaşadık.



2015 Yılı Öncelikli Gündemlerimiz

- 2014 sonu itibariyle 44 olan üye sayımızı farklı sektörlerden yeni üyeler kazanarak artırmak.
- 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.
- Çağrı merkezi işinin potansiyel iş gücü ve mevcut çalışanlar nezdinde meslek olarak algılanmasını sağlamak üzere gençleri bilgilendirmeye devam etmek.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu ile birlikte 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 sektörlere 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 merkezi çalışanı, yöneticisi olmanın bir meslek olarak algılanması adına faaliyetler yürütmek.
- Çalışan sirkülasyonu sorununun çözümü için projeler hayata geçirmek.

Çağrı Merkezleri Derneği Üyelik Avantajları

- 44 üye kurum ile çağrı merkezi sektörünün yaklaşık %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. (Yatırım Teşvikleri, İstihdam Teşvikleri, BTK Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ve sektörü etkileyen diğer tüm düzenlemeler, BDDK sorumluluğundaki çağrı merkezi sektörünü etkileyen düzenlemeler, tehlike sınıfı düzenlemesi, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, Mesafeli Satış Sözleşmelerine Dair Yönetmelik, Hizmet İhracatında Kurumlar Vergisi İndirimi ve Döviz Kazandıran Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkındaki Tebliğ, Mesleki Yeterlilik Kurumu ile Mesleki Sertifikasyon süreci, sektörümüzle ilgili tüm Bakanlıklar ve kurumlarla düzenli ve yakın temaslar...) 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 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.
- "ÇMD Geleneksel Sektör Buluşması" etkinliğimizde, üyelerimizi, önemli kamu kurumlarının yetkililerini, içkaynak/dışkaynak çağrı merkezlerinin üst düzey yöneticilerini ve sektörümüze hizmet veren tüm tedarikçilerin üst düzey yöneticilerini biraraya getiriyoruz.



 **ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ**
CALL CENTERS
ASSOCIATION

www.cagrimerkezleridernegi.org