

BAŞKANDAN MESAJ...



Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim
Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba,

Bültenimizin bu sayısında derneğimizin çağrı merkezi sektörünün gelişimine katkı sağlamak üzere kamu kurumu ve kuruluşları ile kurduğu ilişkilerin geldiği noktayı ve gelişmeleri büyük memnuniyetle sizlerle paylaşmak istiyorum.

Bildiđinizin üzere kuruluşumuzdan bu yana en büyük amaçlarımızdan biri; sektörümüzün diğer sektörler gibi devlet tarafından tanınmasına ve desteklenmesine katkı sağlamaktır. Bu hedefimizi gerçekleştirmek üzere çok kısa bir süre içinde oldukça önemli gelişmelere imza attık. Nisan ayında çağrı merkezi sektörünün teşvik kapsamına dahil edilmesi sürecinde başlattığımız yakın temaslarımız ve sektörümüz ile ilgili bilgi paylaşımları gelişerek devam etti. T.C. Ulaştırma Bakanı Sn. Binali Yıldırım'ı makamında ziyaret ederek yeni dönemde de görevde olması nedeniyle "Hayırlı Olsun" dilekelerimizi ilettik. Bu görüşmeyi takiben 12 Ağustos tarihinde Çırağan Sarayı'nda Sayın Bakan'a, sektörümüzü, sorunlarımızı ve çözüm önerilerimizi detaylı olarak paylaşma fırsatı bulduğumuz oldukça faydalı bir toplantı daha gerçekleştirdik. BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer'in ve ilgili diğer sektörlerin Sivil Toplum Kuruluşlarının da hazır bulunduğu toplantıda, BTK koordinatörlüğünde düzenli aralıklarla bir araya gelmesi ve iletilen sorunların çözümleri için demek tarafındaki komisyonlara kamudan da isimlerin dahil edilmesi yönünde kararlar alındı.

Üye kurumlarımızın da desteği ve önerileri ile temel olarak aşğıdaki konular üzerinde devletin ilgili kurumlarını da komisyonlarımıza dahil ederek birlikte daha detaylı ve sonuç odaklı çalışmalar gerçekleştireceğiz;

- Teşviklerin tüm ülke sathına yayılması ve kapsamının genişletilmesi,
- İş kanunları ve çalışma koşullarının çağrı merkezi dinamiklerine uygun hale getirilmesi,
- Nitelikli işgücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının oluşturularak yaygınlaştırılması,
- Sektörel hizmet standartlarının belirlenmesi

Sektör temsilci olarak geldiğimiz konumdan ve çalışmalarımızın sonuçlarını bir bir alıyor olmaktan duyduğum memnuniyeti bir kez daha ifade ederek tüm üye kurumlarımıza katkılar için teşekkürlerimi iletmek istiyorum. Diđer yandan demek çatısı altında birleşen kurumların sayısının artması ile temsil gücümüz de artıyor ve her geçen gün daha geniş bir aile oluyoruz. Son dönemde aramıza katılan yeni üyelerimiz Türkiye İş Bankası A.Ş. ve HEM İletişim Ltd. Şti.ye (Net Call Center) "Aramıza Hoşgeldiniz" demek istiyorum.

YENİ ÜYELERİMİZ

Türkiye İş Bankası ve HEM İletişim (Net Call Center) in de aramıza katılması ile demeğimize üye olan kurum sayısı 32 oldu!



ÇMD'DEN HABERLER...

ÇMD, Kamu ile Temaslarını Yoğunlaştırdı!

T.C Ulaştırma Bakanı Sn Binali Yıldırım'ın yönlendirmesi ve BTK'nın koordinatörlüğünde düzenli aralıklarla bir araya gelen Sivil Toplum Kuruluşları arasında çağrı merkezi sektörünü temsilen ÇMD'de de dahil edildi.

Çağrı merkezi sektörünün temel sıkıntıları için üye kurumlarının katkılarıyla oluşturulan çözüm önerilerinin Sayın Bakan'a iletilmesinin ardından, halihazırda demek içinde faaliyetlerini sürdüren komisyonlara BTK'nın desteği ile kamu tarafından da isimlerin dahil olması ile daha hızlı sonuç alınabilecek ciddi bir sürece girilmiş

oldu. Bu çok önemli gelişme ile birlikte; sektöre verilen teşvik kapsamının genişletilmesi, iş kanunları ve çalışma koşullarının sektöre uygun olacak şekilde düzenlenmesi, nitelikli iş gücü için eğitim ve sertifika programlarının artırılması ile sektörel hizmet standartlarının oluşturulması konusundaki çalışmalar kamu ile işbirliği içinde yürütülecek.



ÇMD EN15838 Standartlarını Hızla Yaygınlaştııyor!

EN15838 Standardı Belgelendirme çalışmaları ÇMD ile Bureau Veritas Türkiye işbirliğinde hızla devam ediyor. Sektörün önde gelen firmalarının denetim için başvurulan ve denetim süreçleri devam ederken, belgelendirme sürecini başyanya tamamlayan Turkcell Global Bilgi, VakıfBank, Asya Katılım Bankası ve Türkiye İş Bankası, ÇMD' den EN15838 Hizmet Sertifikasını alan firmalar arasında yerini aldı. ÇMD'nin EN15838 Standardı belgelendirmesinde başvurulacak ilk kuruluş olarak görülmesinin nedenleri arasında;

sektörün %65'ini temsil eden güvenilir bir kuruluş olması,standartın temel gerekliliklere yanıt verdiğini onaylaması,profesyonel bir denetim sürecine sahip olması, verilen belgenin Avrupa ülkelerinde olduğu gibi 6 yıl geçerliliğe sahip olması yer almaktadır. Diđer yandan ÇMD'nin üyesi olduğu ECCCO'nun (European Confederation of Contact Centre Organisations) Avrupa ülkelerinde yaygınlaştırmak üzere üstlendiği misyonu Türkiye'de üstlenmiş olması da yine önemli bir tercih nedeni olmaktadır.



ÇMD Gelişim Akademisi Sektöre Diplomalı Takım Liderleri Kazandırdı!

DHL Express, RGN Çağrı Merkezi, Turkcell Global Bilgi gibi Türkiye'nin önde gelen çağrı merkezlerinin çalışanlarının ÇMD Gelişim Akademisi'nde katıldığı Takım Lideri Temel Sertifika Programı mezunlarını verdi. Etkili sunum becerileri, yüksek performanslı takımlar oluşturma, etkin çağrı merkezi teknikleri, yetkinlik bazı mülakat teknikleri konularında eğitim alan mezunlar, sertifikalarını geniş katımlı bir törenle aldı.



Sertifika töreninde konuşma yapan ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Gelişim Akademisi Proje Yöneticisi (DHL Türkiye & MENAT Müşteri İlişkileri Direktörü) Nil Keskin Keleş şunları ifade etti: "40 binden fazla kişiye istihdam sağlayan sektörümüzün koşullarının daha iyileşmesi için ÇMD Gelişim

Akademisi eğitimleri firmaların başvurabilecekleri en önemli kaynak. Sektördeki kurumların eğitimlerimize gösterdiği ilgi her geçen gün artıyor. Mayıs sonu itibarıyla başlattığımız Takım Lideri Temel Sertifika Programı, ülkemizin önde gelen çağrı merkezlerinin çalışanlarının katılımıyla tamamlandı. Hedefimiz, ÇMD Gelişim Akademisi eğitimlerinden daha fazla sayıda firmanın yararlanması ve sektörüne yönelik yarattığımız değerin daha da yükselmesi."