

Saray Mah. Üntel Sk.
Yılmaz Plaza 2 No:1 Ümraniye - İstanbul
Tel: 0216 - 633 11 95
Faks: 0216 - 633 15 44

www.cagrimerkezleridernegi.org



ÇAĞRI CALL
MERKEZLERİ CENTERS
DERNEĞİ ASSOCIATION

Faaliyet Raporu

2011







ÇAĞRI CALL
MERKEZLERİ CENTERS
DERNEĞİ ASSOCIATION

İçindekiler



04

2011'e Genel Bakış

06

Önsöz

09

ÇMD Hakkında

10

Yönetim ve Denetim Kurulumuz

12

Üyelerimiz

14

Komisyonlarımız

16

Projelerimiz ve Çalışmalarımız

24

Etkinlikler

28

Basında ÇMD

30

2012 Hedeflerimiz

2011 nasıl geçti...

01 OCAK

2. Dönem Yönetim Kurulu ve Denetim Kurulumuz göreve başladı. Bahadır Pekkan oy birliği ile ikinci kez Başkan seçildi.

02 ŞUBAT

BTK'nın Ankara'da düzenlediği "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği" konusundaki çalışmaya katıldık.

ÇMD Gelişim Akademisi "Müşteri Temsilcisi Uzmanlık Diploma Programı" kapsamında verdiği eğitimler ile ilk mezunlarını verdi.

Okan Üniversitesi "Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü" için dernek üye temsilcilerimizden gönüllü eğitmen sağladık.

Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan, SKYTürk TV kanalındaki ekonomi programına canlı yayın konuğu olarak katıldı ve sektör hakkında bilgilendirmeler yaptı.

03 MART

BTK Başkanı Sn.Tayfun Acarer ile İstanbul'da bir araya geldik ve sektörümüzün sıkıntılarını çözüm önerilerimizle birlikte paylaştık.

Vakıfbank çağrı merkezinin EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı denetimlerini tamamladık ve bankaya belgesini düzenlenen törenle teslim ettik.

İstanbul Üniversitesindeki iş/kariyer zirvesinde Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Nil Keskin Keleş yaptığı sunum ile gençleri çağrı merkezi sektörü ve üyelerimiz hakkında bilgilendirerek soruları yanıtladı.

04 NİSAN

Çağrı merkezi sektörünün devlet tarafından tanımlanması ve teşvik kapsamına dahil edilmesi için önceki yıl başladığımız çalışmalar sonuç verdi ve ilgili kurumlarına ilettiğimiz önerinin kabul edilmesi ile 4.bölgedeki çağrı merkezi yatırımları teşvik kapsamına alındı.

Yıldız Teknik Üniversitesi'ndeki kariyer panayırına katıldık, gençlere sektörümüzü anlattık.

Işık Üniversitesi'ndeki kariyer günleri etkinliğinde sunum yaparak öğrencileri sektörümüz hakkında bilgilendirdik, sorularını yanıtladık.

05 MAYIS

Denetim Kurulu Üyelerimiz tarafından derneğin iç denetimi gerçekleştirildi.

ÇMD Gelişim Akademisi "Takım Lideri Temel Sertifika Programı" kapsamında Turkcell Global Bilgi, DHL Express ve RGN Çağrı Merkezi çalışanlarını eğitmeye başladık.

İstanbul Ticaret Üniversitesi'ndeki kariyer günlerine katılarak gençleri çağrı merkezi sektörü ve üyelerimiz hakkında bilgilendirdik.

Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan, Habertürk TV kanalındaki HT Gündem programına canlı yayın konuğu olarak katıldı ve sektör hakkında bilgilendirme yaptı.

06 HAZİRAN

Suada'da düzenlediğimiz "Yaza Merhaba" etkinliğinde tüm üye kurum temsilcilerimizle keyifli bir akşam geçirdik.

BTK'nın çalıştay sonrası sektör görüşüne sunduğu "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği" konusundaki dernek görüşünü üyelerimizin desteği ile oluşturduk ve kuruma tekrar ilettik.

Asya Katılım Bankası çağrı merkezinin EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı denetimlerini tamamladık ve bankaya belgesini düzenlenen törenle teslim ettik.

07 TEMMUZ

Ulaştırma Bakanı Sn. Binalı Yıldırım'ı makamında ziyaret ettik ve yeni dönemde de görevde olması nedeniyle "Hayırlı Olsun" dileklerimizle ilettik.

ÇMD Gelişim Akademisi'nde Mayıs ayında başlayan "Takım Lideri Temel Sertifika Programı" eğitimlerimizi tamamladık.

Kanal 24 Haber Kuşağı'nda Yönetim Kurulu Başkanımız çağrı merkezi sektörü ve derneğimizin projeleri hakkında bilgilendirme yaptı.

ECCCO'ya (European Confederation of Contact Centre Organisations) üye ülkeler arasında yapılan "European Benchmarking Report" kapsamına Türkiye'deki genel sektör verilerini ileterek dahil olduk.

contactcenterworld.com'un Londra'da düzenlediği ödül ve konferans etkinliğine gözlemci olarak katıldık.

08 AĞUSTOS

Ulaştırma Bakanı Sn. Binali Yıldırım'ın Çırağan Sarayı'ndaki iftar davetine ve STK'lar toplantısına katılarak sektörümüzün ihtiyaçlarını çözüm önerilerimizle birlikte detaylı olarak tekrar paylaştık.

Türkiye İş Bankası çağrı merkezinin EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı denetimlerini tamamladık ve bankaya belgesini düzenlenen törenle teslim ettik.

ÇMD Gelişim Akademisi kapsamında verilen Takım Liderliği Temel Sertifika Programı'ndan mezun olan kişilere sertifikalarını törenle verdik.

Okan Üniversitesi'nde açılmasına destek verdiğimiz "Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü"nün başarısını ve sürekliliğini sağlamak adına kurduğumuz Danışma Kurulumuz toplandı.

09 EYLÜL

Ulaştırma Bakanlığı'nın yönlendirmesi ile BTK koordinatörlüğünde gerçekleştirilen ve Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı tüm STK'ların her ay düzenli olarak bir araya geldiği toplantılara dahil edildik.

Sektörümüze ilişkin belirlediğimiz temel ihtiyaçlarımız ve önerilerimiz konusunda derneğimizle birlikte çalışmak üzere kamudan ilgili isimlerin atanması için BTK'ya ileteceğimiz "Sektör Raporu"nun hazırlıklarına başladık.

Bankalar Birliği Toplantısı'na katıldık ve finans sektörünü derneğimiz, faaliyetlerimiz ve üyelerimiz hakkında bilgilendirdik.

Ankara'da düzenlenen ve Ulaştırma Bakanı Sn. Binali Yıldırım ile BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer'in de bulunduğu "Kamu Çağrı Merkezlerinin 2023 Vizyonu Konferansı"nın açılış konuşması Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan tarafından yapıldı. Konferansa davetli birçok kamu kuruluşunu standımızda misafir ederek üyelerimiz ve faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirdik.

Dernek organizasyon yapısında değişiklik yaptık ve "Uzman" olarak görev yapan Demet Koçkal, "Operasyon Yöneticisi" olarak yeni görevine atandı.

10 EKİM

Ankara'da BTK koordinatörlüğünde düzenlenen, Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı STK'ların aylık değerlendirme toplantısına katıldık.

İstanbul'da düzenlenen "Kamu Zirvesi"nde Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan konuşmacı olarak yer aldı. Aynı zivrede kamudan davet edilen birçok ziyaretçi dernek standında üyeler ve dernek faaliyetleri hakkında bilgilendirildiler.

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Nil Keskin Keleş'in TEB Kobi TV ile gerçekleştirilen röportajında çağrı merkezi sektörü ve dernek projeleri hakkında bilgilendirmeler yapıldı.

İstanbul'da 7. si düzenlenen "İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı" etkinliğinde katılımcılar ÇMD standında misafir edilerek dernek üyeleri ve faaliyetleri hakkında bilgilendirildi.

11 KASIM

Çağrı merkezi sektörünün temel ihtiyaçlarını ve önerilerimizi içeren detaylı "Sektör Raporu"muz BTK aracılığı ile Ulaştırma Bakanlığı'na ilettik. Rapor içinde belirtilen temel sıkıntılar konusunda derneğimize destek vermek üzere kamudan ilgili isimlerin atanması talep edildi.

BTK tarafından hazırlanan "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği" konusunda son kez sektör temsilcilerinin görüş ve değerlendirmelerinin alındığı toplantıya Ankara'da katıldık ve dernek adına ortak bir görüş ilettik.

RGN çağrı merkezi'nin EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı denetimlerini tamamladık ve firmaya belgesini düzenlenen törenle teslim ettik.

ÇMD Gelişim Akademisi'nde "Takım Lideri Temel Sertifika Programı" eğitimlerine başladık.

12 ARALIK

Çağrı merkezi sektöründeki mesleklere ilişkin "Ulusal Meslek Standartları"ni hazırlamak üzere yapmış olduğumuz başvurumuz MYK (Mesleki Yeterlilik Kurumu) tarafından kabul edildi ve derneğimiz bu görev için tek başına yetkilendirildi.

BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer ile İstanbul'da bir araya gelerek sektörümüz ve derneğimizin gündeminde olan önemli konuları değerlendirdik.

Ekonomi Bakanlığı'na, 4. bölgede teşvik edilmek üzere belirlenen ve 1 milyon TL olan asgari yatırım tutarının, 500 bin TL'ye indirilmesi konusundaki talebimizi ilettik.

ÇMD Gelişim Akademisi "Takım Lideri Temel Sertifika Programı" eğitimlerini tamamladık.

Çırağan Sarayı'nda düzenlenen "Call Center Executive Dinner" etkinliğinde üyelerimizi ağırladık.

Önsöz



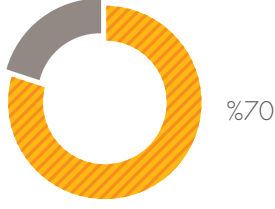
Merhaba,

Çağrı merkezi sektörünün sağlıklı gelişimine katkı sağlamak, faaliyet ve etki alanını genişletmek üzere iş ve güç birliğini hedefleyen referans bir kuruluş olmak amacıyla 2008 yılı Kasım ayında kurulan derneğimizin, bugün 34 kurumun üyeliğiyle sektörün yaklaşık %70'ini temsil eder konuma geldiğini büyük bir gururla ifade etmek istiyorum.

2011 yılında Çağrı Merkezleri Derneği ailesi olarak üyelerimizin çok değerli katkılarıyla önemli birçok çalışmaya imza attık. Geçmiş dönemde yaptığımız tüm bu çalışmalarını bir araya toplayarak sizlerle paylaşmak ve gelecek dönem için hedeflerimiz konusunda sizleri bilgilendirmek amacıyla Faaliyet Raporu'muzu oluşturduk. Bu rapor kapsamındaki tüm çalışmalarda Çağrı Merkezleri Derneği üyelerinin çok emeği olduğunu düşünüyor ve bizlere destek oldukları için Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı olarak siz değerli üyelerimize bir kez daha teşekkür ediyorum.

Sektörümüz, işsizlik oranının yüksek olduğu ülkemizde, gençlerin istihdamı için çözümler sunmaya ve pek çok alanda katma değer üretmeye geçtiğimiz yıl da devam etti. Pazar büyüklüğü 1.8 milyar TL'ye ulaştı ve sektörde istihdam edilen kişi sayısı ise 55.000 oldu. Sektörümüzün önümüzdeki 5 yıl içinde toplam 100.000 kişiye iş olanağı sağlayacağını tahmin ediyoruz. Ülkemizde 30'dan fazla ilde sadece orta ve büyük ölçekli yaklaşık 300 adet, toplamda da yaklaşık 1000 adet çağrı merkezinin faaliyet gösterdiğini tahmin ediyoruz. Kamu, turizm, perakende, gıda ve bilişim sektörlerinin; çağrı merkezlerinin sunduğu hizmetlerin yarattığı katma değerlerin farkına varmaları ile bu sektörler de çağrı merkezi hizmetleri anlamında büyüme vadeden sektörler haline geldi.

Son dönemde özellikle Anadolu'da artan çağrı merkezi yatırımları bölgelere istihdam, teknoloji ve alt yapı yatırımı yapılmasını sağladı. Bunun yanı sıra taşıma, yiyecek-icecek, ofis hizmetleri ve eğitim gibi yan sektörler için de pazar oluşumu sağlayarak büyük bir ekosistemi de harekete geçirmeye devam etti. Yapılan bir araştırmaya göre bu harcamalar yerel ekonomiye 7 kat fazla hareket kazandırmaktadır.



Çağrı Merkezleri Derneği
sektörün
%70'ini
temsil ediyor.



ÇMD üye sayısı

34'e
ulaştı.



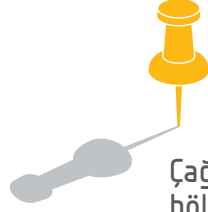
Sektörde 2011 sonu
itibari ile çalışan sayısı

55.000



2011 verilerine göre
sektörün pazar değeri

1,8 milyar TL



Çağrı merkezi kurulan
bölgede yerel ekonomiye

7 kat

fazla destek

Dernek olarak geçtiğimiz yıl sektörün gelişimine katkı sağlamak amacıyla kamu kurum ve kuruluşları ile yakın temaslarımızı yoğun bir şekilde sürdürdük. Sektör olarak yaşadığımız en önemli sorunlardan biri çağrı merkezi sektörünün devlet tarafından 'sektör' olarak tanımlanmaması ve teşvik kapsamına dahil olmamasıydı. Nisan ayında Derneğimizin desteği ile 4. Bölge'de yer alan ve asgari yatırım tutarı 1 milyon TL olan çağrı merkezi yatırımları da teşvik kapsamına dahil edildi. Ancak teşviklerin 4. Bölge ile sınırlı kalmadan tüm Türkiye'ye yayılması ve kapsamının genişletilmesi, iş kanunları ve çalışma koşullarının çağrı merkezi dinamiklerine uygun hale getirilmesi, nitelikli iş gücü ihtiyacı için eğitim - sertifika programlarının oluşturulması ve yaygınlaştırılması, sektörel hizmet standartlarının belirlenmesi için tüm regülatif çalışmaların içinde yer alarak kamu kurum ve kuruluşlarıyla birlikte çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

Gelecek dönemde Çağrı Merkezleri Derneği ailesi olarak daha da büyüyerek temsil gücümüzü arttıracığımız ve sektördeki tüm paydaşlarımıza katkı sağlamak üzere yine birçok başarılı gelişmeye imza atacağımıza inancım sonsuz.

Saygılarımla,

Bahadır Pekkan

Çağrı Merkezleri Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı



Çağrı Merkezleri Derneği

Kuruluş

Çağrı Merkezleri Derneği; çağrı merkezi sektörünün hızlı 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. Kısa bir süre içinde üye sayısını otuz dörde yükseltmeyi başaran Çağrı Merkezleri Derneği, 2011 sonu itibarıyla yaklaşık %70 '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 uzlaşma 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

2. Dönem yönetim kurulu asıl üyeleri



Bahadır Pekkan
Başkan
Türkcell 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



Ayşe Pınar Massena
Boyner/Backup



Mehmet Akgün
Finansbank



Tuğyan Ünsal
Siemens

2. Dönem yönetim kurulu yedek üyeleri

Bilal Aşçı
Birpa

Can Barış Öztok
Koçsistem/Callus

Engin Utkan
Turkcell Global Bilgi

Ergüvenç Özcan
Competence Call Center

Fatih Arslan
Vodasoft

Hakan Çelikoğlu
Vegatel

İlker Tekin
HCN/Unamic

Korhan Aydın
CHS Telekomünikasyon

Levent Yalçın
Win

Tülay Doğrular
Arvato

2. Dönem denetim kurulu yedek üyeleri

Emre Ertürk
Turkcell Global Bilgi

Gonca Ergün
Rgn

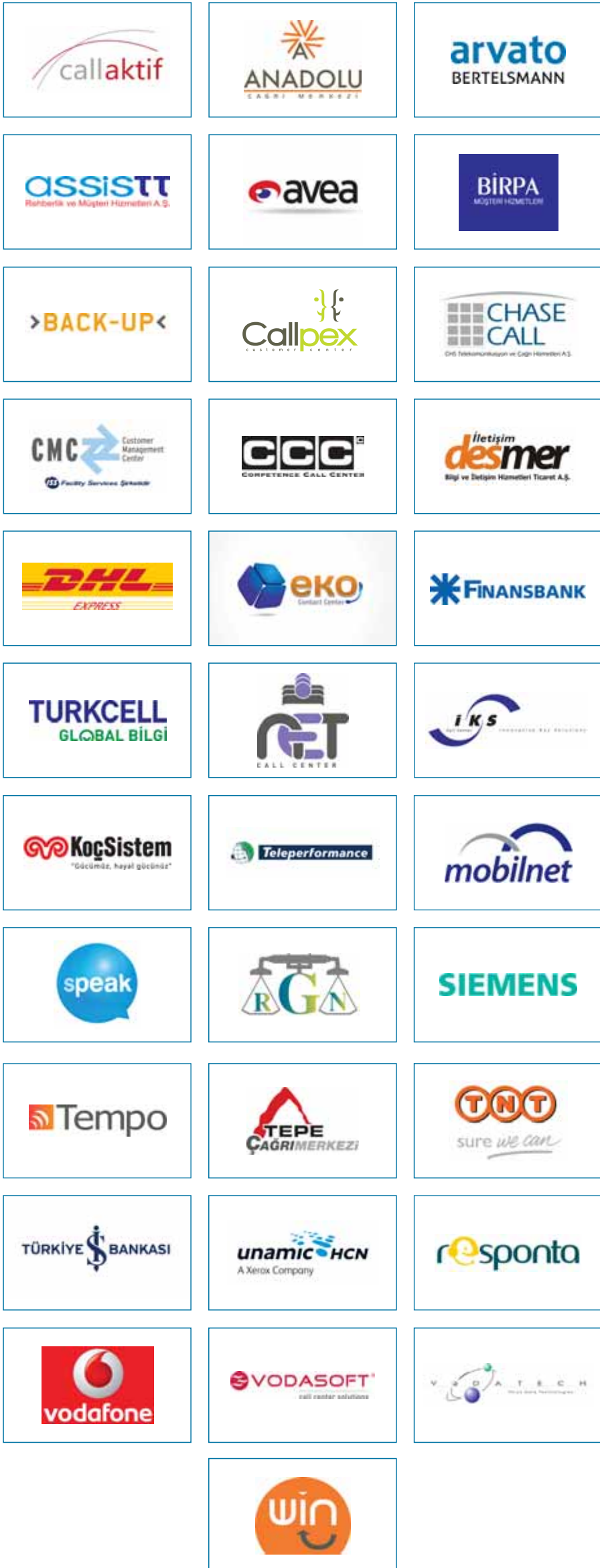
Dernek kadrosu

Demet Koçkal
Operasyon Yönetmeni

Gamze Karadeniz
Uzman Yardımcısı

Üyelerimiz

Aktif Çağrı Merkezi ve İletişim Hiz. A.Ş.
Anadolu Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
Arvato Telekomünikasyon Hiz. A.Ş.
Assist Rehberlik ve Müşteri Hiz. A.Ş.
Avea İletişim Hiz. A.Ş.
Birpa Müşteri Hiz. ve Paz. 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 İletişim Bilgisayar Reklam ve Dan. Hiz. San. Tic. A.Ş.
Competence Call Center A.Ş.
Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
DHL Worldwide Express Taş. ve Tic. A.Ş.
EKO Gayrimenkul Yön. Turz. Gıda Ser. Hiz. 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.
Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hiz. A.Ş.
Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş.
Mobilnet Telekomünikasyon ve Bilişim Teknolojileri Tic. A.Ş.
Pusula Pazarlama Çöz. ve Dan. Hiz. A.Ş.
Rgn Çağrı Merkezi Müşteri ve İl. Hiz. Ltd. Şti.
Siemens San. ve Tic. A.Ş.
Tempo İletişim ve Teknoloji Hiz. Tic. Paz. A.Ş.
Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
TNT International Express Taş. Tic. Ltd. Şti.
Türkiye İş Bankası A.Ş.
Unamic HCN Müşteri Hiz. Ltd. Şti.
Vegatel İletişim Hiz. A.Ş.
Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
Vodasoft Bilişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti.
Vodatech Bilişim Proje Dan. San. ve Dış Tic. A.Ş.
WIN Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.



Komisyonlarımız

Kamu İlişkileri Komisyonu

Komisyon Başkanı: Orçun Onat - Avea

Firmalar: Callaktif / Chasacall / CMC / IKS / Tempo / Vegatel / WIN

Sektörün ve derneğin kamu tarafından tanınımının yapılmasını ve 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

Komisyon Başkanı: Levent Burçin Sözütok - Callus

Firmalar: Avea / CMC / Mobilnet / Speak / Turkcell Global Bilgi / Vodafone / WIN

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

Komisyon Başkanı: Mehmet Akgün - Finansbank

Firmalar: Arvato / Avea / Birpa / Callus / DHL / Eko Contact Center / IKS / Tempo / Turkcell Global Bilgi / Vodatech

Çağrı merkezi sektöründeki hizmet kalitesini yükseltmek ve hizmet belgelendirmesinin yapılması için çalışmaları gerçekleştirir. EN 15838 standardının sektörde kabul görmesine, uygulanmasına ve projenin geliştirilmesine destek olur. Diğer sektörel standartlar konusunda çalışmalar yapar.

Eğitim ve İnsan Kaynakları Komisyonu

Komisyon Başkanı: Nil Keskin Keleş - DHL

Firmalar: Avea / Birpa / Callus / Eko Contact Center / Siemens / 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 iş gücünün çağrı merkezi sektörüne yönlendirilmesi için bilgilendirme çalışmaları yapar.

Sektörel Bilgi ve Araştırma Komisyonu

Komisyon Başkanı: [Metin Tarakçı - CMC](#)

Firmalar: [Avea](#) / [Birpa](#) / [Callaktif](#) / [Callus](#) / [CMC](#) / [Tempo](#) / [Turkcell Global Bilgi](#) / [Vodafone](#) / [Vodatech](#) / [WIN](#)

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

Komisyon Başkanı: [Erdoğan Hakan Çelik - Vodafone](#)

Firmalar: [Chasecall](#) / [DHL](#) / [Teleperformance](#) / [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

Firmalar: [Avea](#) / [Koçsistem](#) / [RGN](#) / [Teleperformance](#) / [TNT](#) / [Turkcell Global Bilgi](#)

Yönetim Kuruluna ve diğer komisyonlara ihtiyaç duyulan konularda hukuki desteği sağlar ve gerekli yönlendirmeleri yapar.

Projelerimiz ve faaliyetlerimiz

Yönetim kurulu toplantılarımızı düzenli olarak gerçekleştirdik

Önemli gündemleri değerlendirerek, gelişmeler doğrultusunda yeni eylem kararları almak ve üye kurum temsilcilerimizle karşılıklı görüş alışverişinde bulunmak üzere derneğimizin yönetim toplantılarını 2011 yılında da düzenli olarak

gerçekleştirdik. Yoğun gündemlerin görüldüğü bu toplantılarımıza üyelerimizin katılımının yüksek olması, gösterdikleri değerli ilgi ve alaka derneğimizin oldukça aktif bir yıl geçirmesinde büyük rol oynadı.



Komisyonlarımız düzenli olarak toplandı

Derneğimiz üyesi kurumlarından gönüllü olarak komisyonlarımızda yer alan ve birbirinden değerli katkılar sağlayan komisyon üyelerimiz de oldukça yoğun bir yıl geçirdi. Yönetim Kurulu'nun belirlediği öncelikli gündemler için proje ve öneri geliştirmek üzere çalışan ve Yönetim Kurulu'nun onayıyla hayata geçiren komisyonlarımızda, ihtiyaçlar doğrultusunda bu yıl bazı düzenlemeler yaptık.

Her komisyonumuzun eşit ağırlıkta sorumluluk alması ve çalışmalarını daha etkin biçimde yönetebilmeleri için Komisyon Başkanları belirledik. Komisyon Başkanlarımızın yönetiminde düzenli olarak toplanan komisyonlarımızda görev yapan ve farklı firmalardan gelen komisyon üyelerimiz, aynı tasarımlar için kol kola birlikte çalışarak hem derneğe hem de kurumlarına yarar sağlayan birçok çalışmanın hayata geçmesine katkıda bulundular.

Sektörün referans noktası olmayı başardık

Teşvikler

Çağrı Merkezleri Derneği'nin; en önemli kuruluş hedefi olan çağrı merkezi sektörünün diğer sektörler gibi devlet tarafından tanımlanması ve yatırımların teşvik unsurlarıyla desteklenmesi konusundaki çalışmaları sonuç verdi. 14 Nisan 2011 tarihli ve 27905 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan, 2011/1597 numaralı Bakanlar Kurulu Kararı'na göre 4. Bölge'de yer alan ve asgari yatırım tutarı 1 milyon TL olan çağrı merkezleri teşvik kapsamına dahil edildi.

Uygulama kapsamındaki çağrı merkezleri 4. Bölge'de, vergi indirimi, sigorta primi işveren hissesi desteği, yatırım yeri tahsisi, faiz desteği gibi teşvik unsurlarından yararlanabilecekler. Bu karar ile, daha önce devlet tarafından tanımlanmamış olan sektörümüz, diğer sektörlerde olduğu gibi Ulusal Faaliyet ve Ürün Sınıflaması kodu belirlenerek (6420.0.99) kapsama dahil edilmiş bulunuyor. Yetkili mercilerle yürüttüğümüz görüşmelerde, hem sektördeki firmaların gereksinimlerini dile getirdik hem de daha etkili bir sektör oluşturabilmek adına ihtiyaç duyulan konulara dikkat çektik.

Ancak verilen teşvik kapsamının genişletilmesi, teşvik için belirlenen asgari yatırım tutarının düşürülmesi ve tüm ülke sathına yayılması için dernek olarak temalarımız sürmektedir. İş gücü kullanımı yoğun olan sektörümüzde, özellikle istihdama yönelik teşviklerin artması ve sürekliliğinin sağlanması yönündeki ihtiyaçlarımızı dile getirmeye devam edeceğiz. Sektörümüzü ilgilendiren tüm regülatif çalışmalarda sektör temsilcisi olarak yer almaya devam edeceğiz ve ilgili tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla kurduğumuz iyi ilişkilerin gelişmesi için çalışmalarımızı gelecek dönemde de etkin biçimde sürdüreceğiz.



Kamu Kurum ve Kuruluşlarıyla Yakın Temaslar

Çağrı merkezi sektörünü tanımak, sorunlarımızı ve önerilerimizi dile getirmek üzere sektörü temsilen dernek olarak Ulaştırma Bakanlığı ve Bilgi Teknoloji Kurumlarının yetkilileriyle bu yıl da sık sık bir araya geldik.

Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı tüm Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) düzenli olarak bir araya geldiği toplantılara sektörümüzü temsilen derneğimiz de dahil edildi. Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (BTK) Başkanı Tayfun Acarer'in de katıldığı ilk toplantımız Ağustos ayında Çırağan Sarayı'nda gerçekleşti.

BTK koordinatörlüğünde düzenlenen bu toplantılarda sektörümüzün sıkıntılarını ve çözüm önerilerimizi oldukça detaylı şekilde paylaşma fırsatını yakaladık. Dernek içinde kurduğumuz komisyon toplantılarına, bu yıl, devletin ilgili kurumlarından yetkililerin de katılımı ve böylece daha detaylı ve sonuç odaklı çalışmaların gerçekleştirilmesi konusunda oldukça önemli adımlar attık.

Kamudan yetkililerin dahil olacağı bu çalışma gruplarımızda temel olarak; teşviklerin 4. Bölge ile sınırlı kalmadan tüm Türkiye'ye yayılması ve kapsamının genişletilmesi, iş kanunları ve çalışma koşullarının çağrı merkezi dinamiklerine uygun hale getirilmesi, nitelikli iş gücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının oluşturulmasının ve yaygınlaştırılmasının yanı sıra sektörel hizmet standartlarının belirlenmesiyle ilgili konular ele alınacak.



Çağrı merkezlerinde hizmet standardizasyonunun sağlanması

Hızla büyüyen çağrı merkezi sektörünün en büyük sıkıntılarından biri de henüz sektöre özel belirlenmiş standartların ve düzenlemelerin olmamasıdır. Sektörde iyi hizmet veren firmaların ayırımı yapılamadığından kamuoyu ve vatandaş nezdinde olumsuz bir imaj oluşabilmektedir. Derneğimiz tarafından yürütülen çalışmalar neticesinde, EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı ile çağrı merkezi sektöründeki firmalar, hizmet kalitelerinin Avrupa standartlarında olduğunu belgeleme imkanına kavuştular.

Derneğimizin sektörümüze kazandırdığı ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN – European Committee for Standardization) tarafından hazırlanmış bulunan “EN 15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi”nin uygulanması ve yaygınlaştırılması bu nedenle büyük önem taşımaktadır.

EN15838 Belgelendirme çalışmasıyla, müşteri iletişim merkezleri yurt içinde ve yurt dışında kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya sahip olacaktır. Bu sayede hizmet süreçlerinin etkinliği artırılırken, üst yönetim stratejisiyle kesintisiz gelişme de sağlanabilecektir. Sektör açısından kritik önem taşıyan bilgi ve iletişim teknolojilerinin, altyapının, yüklenicinin, acil durum planlarının sürekli iyileştirilmesi ve gelişmesi de belgelendirme çalışmasının olumlu yansımalarından biri olacaktır.

Müşteri memnuniyetinin artmasının yanı sıra sektörde büyük hassasiyet gösterdiğimiz insana ve çevreye duyarlılık adına önemli kazanımlar sağlanırken, bu çalışma beraberinde belgeyi almaya hak kazanan firmalar açısından rekabet üstünlüğünü de getirecektir.

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 tüm Avrupa ülkelerinde yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır. İç ya da dış kaynaklı bütün müşteri iletişim merkezleri, belgelendirme sürecinde aranılan tüm gerekli standartları sağlayabildikleri takdirde belgeye sahip olabilmekteler. Çağrı Merkezleri Derneği'nin Bureau Veritas ile birlikte yürüttüğü belgelendirme sürecinde, **Türkçell Global Bilgi, Vakıfbank, Asya Katılım Bankası, Türkiye İş Bankası ve Rgn Çağrı Merkezi**'nin kalite belgeleri düzenlenen törenlerle Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan tarafından verildi. Çağrı Merkezleri Derneği, EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı'nı tanıtmak ve yaygınlaştırmak üzere gelecek dönemlerde de çalışmalarını sürdürecektir.





Gelişim Akademisi

Çağrı Merkezleri Derneği tarafından, sektördeki firmaların yetişmiş eleman ihtiyacını karşılamaya katkıda bulunmak ve mevcut çalışanların performans ve verimliliklerini üst seviyelere taşımak hedefiyle kurulan Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi ilk mezunlarını 2011 yılında vermiştir. Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi için yola çıkılırken, sektörel anlamda sunulacak en kapsamlı eğitim programını oluşturmak hedeflenmiş ve eğitmen olarak sektörümüzün önde gelen değerli danışmanları ile işbirliği yapılmıştır. Çağrı merkezi sektörüne yönelik başarı sertifikası ve diploması verebilen tek eğitim programı olan Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi'nin eğitimlerine hem çağrı merkezi sektöründe çalışanlar hem de sektörde görev almak isteyen herkes katılabilmektedir.

Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi bünyesinde, otuz iki farklı eğitim başlığı altında müşteri temsilcisinden takım liderine, süpervizörden müdüre kadar çağrı

merkezlerinde görev yapan ya da yapmayı hedefleyen herkese yönelik eğitim verilmektedir. Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi'nde nitelikli eğitimler sunarak, sektördeki çalışan kalitesinin en yüksek seviyeye taşınması amaçlanmaktadır. Bu sayede çağrı merkezi hizmeti veren firmaların performans ve verimliliklerine katkıda bulunulurken, çağrı merkezlerinin hizmet verdiği firmaların da müşteri memnuniyetlerini yükseltmesi hedeflenmektedir. Eğitimlere, çağrı merkezi hizmeti veren kurumlar çalışanlarını yönlendirebildiği gibi, bireysel olarak donanımlarını artırmak isteyen kişiler de başvuruda bulunabilmektedir.

Akademi kapsamında sektörün önde gelen firmalarından **Turkcell Global Bilgi, Finans Emeklilik, DHL ve Rgn Çağrı Merkezi** çalışanlarının mesleki gelişimlerine katkı sağlayan eğitimler verilmiş ve düzenlenen törenlerle katılımcılar sertifikalarını almışlardır.

Okan Üniversitesi ile işbirliği

Çağrı Merkezleri Derneği'nin desteği ile Okan Üniversitesi'nde 2010-2011 öğretim yılında Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü açılmıştır. Her öğretim yılında otuz öğrencinin kabul edileceği ve geleceğin yöneticilerinin yetiştirileceği bölüm, çağrı merkezi sektörüne yönelik Türkiye'deki ilk ve halen tek örgün eğitim programı olma özelliğini taşımaktadır. Eğitim süresi iki yıl olan Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü Ön Lisans programını seçen öğrenciler dilerse bir yıl İngilizce hazırlık eğitimi de alabilmektedirler.

Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü'nde ders içerikleri Çağrı Merkezleri Derneği bünyesindeki Danışma Kurulu'nun koordinasyonu ile birlikte oluşturulmuştur ve Bölümde değerli akademisyenlerin yanı sıra sektörün önde gelen isimleri de eğitim vermektedir. Telefonla iletişim becerilerinden çağrı

merkezi teknolojilerine kadar sektörle ilgili pek çok alanı kapsayan teorik ve uygulamalı dersler, öğrencilerin iş hayatına en iyi şekilde hazırlanmasına yardımcı olmaktadır.

Yine ders programında yer alan 'Çağrı Merkezi Maliyet Yönetimi' ve 'Çağrı Merkezi Yönetiminin Temelleri' gibi dersler ise geleceğin çağrı merkezi yöneticilerinin yetiştirilmesinde önemli kilometre taşları olacaktır. Öğrencilikleri süresince Çağrı Merkezleri Derneği üyesi firmalarda staj yapma şansı da bulacak olan öğrenciler, mezun olduktan sonra ise önemli kariyer olanakları sunan çağrı merkezi sektöründeki iş yaşamlarına bir adım önde başlama fırsatına sahip olacak ve yaşatlarından farklılaşacaklardır.



Uşak Üniversitesi ile AB projesini hayata geçiriyoruz

AB Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı aracılığıyla, Uşak Üniversitesi önderliğinde ve Çağrı Merkezleri Derneği'nin de desteği ile yürütülen projeye görme engelli bireyler için çağrı merkezi sektöründe kariyer yolu açılıyor. Daha önce Almanya'da büyük bir başarıyla gerçekleştirilen projenin bir benzerini ülkemizde hayata geçirmek için başlattığımız çalışmalarımızı 2011 yılında da devam ettirdik. Proje kapsamında, Çağrı Merkezleri Derneği tarafından eğitim içeriklerinin onaylanması ve çağrı merkezi müşteri temsilcisi eğitimi alacak görme engelli bireylere iş bulabilmeleri konularında destek sağlanacak.

Proje aracılığıyla görme engellilere hem meslek kazandırılması hem de Türkiye'nin en hızlı gelişen sektörlerinden biri olan çağrı merkezi sektöründe kariyer yolu açılması hedefleniyor. Sektörümüz, çağrı merkezi lokasyonlarının yanı sıra uzaktan çalışmayı da destekleyen bir iş modeline sahip. Bu nedenle görme engelli bireylerin de bu imkanlardan yararlanmasının

istihdam anlamında büyük önem taşıdığını düşünüyoruz. Öncelikle projenin teknik anlamdaki gereklilikleri ve testleri diğer proje ortakları tarafından tamamlanma aşamasındadır. Sonrasında Çağrı Merkezleri Derneği olarak eğitim içeriklerinin oluşturulmasına destek vererek, bu projede eğitim alan görme engelli bireylere iş bulabilmelerine tüm üyelerimizle hep birlikte yardımcı olacağız. Bu projenin bir diğer önemli noktası ise bir AB projesi olması nedeniyle, Avrupa standartlarında uluslararası bir çağrı merkezi müşteri temsilcisi sertifika programının hazırlanması ve görme engellilere uygun bir LMS (Learning Management System - Öğrenme Yönetim Sistemi) ortamının geliştirilmesidir. Tüm Türkiye'deki görme engelli bireylerin buldukları yerde eğitim almalarına imkan veren bu projenin kapsamını ilerleyen dönemlerde diğer ortaklarla birlikte daha da genişleterek devam ettirmeyi hedefliyoruz.



Dernek olarak daha birçok üniversitede benzer girişimleri desteklemek adına, çağrı merkezlerine ilişkin bölümler açılması, eğitim ve içerik sağlanması ve öğrencilere staj imkanları sunabilmek için faaliyetlerimiz de devam etmektedir.

ECCCO

(European Confederation of Contact Center Organisations) Ödül gecesi ve yıllık yönetim toplantısı

2002 yılında Avrupadaki 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 2011 yılında da devam etmiştir. On yedi 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, Avrupada iletişim merkezi sektörünün standartlarını geliştirme gelmektedir. (EN 15838)

Çağrı Merkezleri Derneği olarak ECCCO üyeliğimiz sayesinde, yurt dışındaki gelişmeleri daha yakından takip ederek sektörümüze katkı sağlamayı hedefliyoruz. Konfederasyonun Fransa'daki çağrı merkezleri derneğinin Paris'te gerçekleştirdiği keyifli ödül gecesine ve yıllık yönetim toplantısına Türkiye'yi temsilen katıldık. Temmuz ayında ECCCO'ya üye olan on yedi ülkenin katıldığı European Benchmark Report çalışması kapsamında üye kurumlarımızın desteği ile Türkiye adına yer aldık.



Ulusal meslek standartlarının hazırlanması

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı olan Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) nezdinde, çağrı merkezi sektöründeki mesleklere ilişkin "Ulusal Meslek Standartları" nı hazırlamak üzere yapmış olduğumuz başvurumuz olumlu sonuçlanmış ve derneğimiz tek başına yetkilendirilerek görevlendirilmiştir.

Üretim ve hizmet sektöründeki çeşitli meslekleri icra eden kişilerin işlerini daha verimli ve kaliteli bir şekilde yapabilmeleri için gereken genel eğitim gereksinimleri ve mesleğe özgü diğer genel ve özel yeterlilikleri belirten; ayrıca kişisel tutum ve davranış özelliklerini ve biçimlerini sistematik olarak asgari düzeyde ortaya koyan bu normların belirlenmesi, çağrı merkezi işinin meslek olarak algılanması açısından çok büyük katkılar sağlayacaktır. Avrupa ülkeleri ve Kuzey Amerika ülkeleri başta olmak üzere birçok ülkede meslek standartları hazırlama süreci tamamlanmış veya tamamlanmak üzeredir.

Ülkemizde ise; tekstil, otomotiv, inşaat, turizm, doğal gaz ve metal sanayi sektörlerindeki bazı meslekler için Ulusal Meslek Standartları ilgili sektörleri temsil eden Sivil Toplum Kuruluşları tarafından hazırlanmış ve Resmi Gazete' de yayınlanmıştır. Bilişim ve yazılım gibi diğer bazı sektörlerde konuyla ilgili çalışmalar sürmektedir.

Uluslararası platformda geçerliliğe sahip olacak ve ilk aşamada Müşteri Temsilciliği ve Takım Liderliği meslekleri için, derneğimiz tarafından AB'nin belirlediği yeterlilik seviyelerine uygun olarak hazırlanacak çalışma resmi gazetede yayınlanacaktır. Meslek standartlarının yayınlanması, hem çalışanlar hem de işverenler nezdinde oldukça faydalı etkiler yaratacaktır. Çalışanlar açısından; alacakları sertifika ile mesleğe ait yetkinliklere sahip oldukları hem Türkiye içinde hem de uluslararası alanda kanıtlanmış olacaktır.

Ek olarak çalışanlar; üst seviyelere çıkmak ve kariyer planlarını daha sağlıklı ve net yapabilmek için ilave yetkinlikler kazanma konusunda güdülenmiş olacaklar ve iş arama sürecinde daha avantajlı bir konumda bulunacaklardır. Sektördeki firmalar açısından ise; işe alımlarda daha uygun adayların seçilmesi, eğitim maliyetlerinde avantaj, sektörle ilgili temel bilgilere hakim daha bilinçli bir profil ile çalışma imkanı gibi avantajlar getirecektir.



Üniversitelerin düzenlediği kariyer günlerinde yer aldık

Çağrı merkezi sektörünü potansiyel iş gücüne anlatmak, gençleri bilinçlendirmek ve çağrı merkezi işinin bir meslek olarak algılanmasına katkı sağlamak amacı ile üniversitelerin düzenlediği kariyer günlerine katıldık ve bazılarında da konuşmacı olarak yer aldık. İstanbul Üniversitesi, İstanbul

Ticaret Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi ve Işık Üniversitesi'nde düzenlenen bu buluşmalarda gençleri, üye kurumlarımız, çağrı merkezi sektöründeki kariyer fırsatları ve farklı iş alanları hakkında bilgilendirdik.



Düzenlediğimiz ve katıldığımız etkinlikler

ÇMD tarafından düzenlenen etkinliklerin yanı sıra katılımcı olarak sektörümüzü temsil ettiğimiz anlar...

Üyelerimizle birlikte "Yaza Merhaba" dedik...

Derneğimize üye olan kurum temsilcileri ile Haziran ayında Suada Club'da buluştuk ve yaz mevsimine çok keyifli bir "Merhaba" dedik. Yüz yirminin üzerinde davetlinin katıldığı "Yaza Merhaba" adını taşıyan etkinlikte açılış konuşmasını yapan Yönetim Kurulu Başkanımız Bahadır Pekkan, Çağrı

Merkezleri Derneği'nin faaliyetleri ve sektördeki gelişmeler hakkında önemli bazı bilgileri de paylaştı. Çağrı Merkezleri Derneği üyeleri harika Boğaz manzarası eşliğinde keyifli sohbetler gerçekleştirdiler. Geceye Latin Amerika esintileriyle dolu dans gösterileri renk kattı.



Kamu Çağrı Merkezi Zirveleri

Çağrı Merkezleri Derneği olarak; 28 Eylül 2011 tarihinde Ankara - Swissotel'de Kamu Çağrı Merkezlerinin 2023 Vizyonu Konferansı'na ve 18 Ekim 2011'de Haliç Kongre Merkezi'nde Kamu Call Center Zirvesi'ne katıldık.

Ulaştırma Bakanı Sn. Binalı Yıldırım ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (BTK) Başkanı Sn. Tayfun Acarer ile birlikte birçok üst düzey kamu yetkilisinin hazır bulunduğu Ankara Kamu Çağrı Merkezi 2023 Vizyonu Konferansı'nın açılış konuşmasını Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan yaptı. Çağrı merkezi sektörü

hakkında kamuoyunu ve değişik paydaşları bilinçlendirme misyonumuz çerçevesinde, kamu sektörüne özel olarak düzenlenen bu etkinliklerde Çağrı Merkezleri Derneği olarak açtığımız standlarla yer aldık. Kamu kurum ve kuruluşlarından oluşan ziyaretçileri; derneğe üye kurumlarımız, proje ve faaliyetlerimiz ve çağrı merkezi sektörü hakkında detaylı olarak bilgilendirdik. Özellikle sektörel standartlar ve eğitim konularında gerçekleştirdiğimiz çalışmaların yanı sıra, üye kurumlarımız ve verdikleri hizmetler ile fuar ve konferans katılımcılarının ilgi odağı olduk.



7. İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı

Tarih : 25-26 Ekim 2011

Yer : Lütfi Kırdar Kongre Merkezi

Bu yıl düzenlenen 7. İstanbul Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı etkinliğinde dernek olarak standımızda iki gün boyunca ziyaretçilerimizi ağırladık.

Yurt dışından ve yurt içinden birçok katılımcının hazır bulunduğu etkinlikte dernek olarak yaklaşık üç yüz ziyaretçiyi üye kurumlarımız, derneğimiz ve projelerimiz hakkında bilgilendirme fırsatı bulduk. Aynı etkinliğin sonunda gerçekleşen Ödül Gecesi'nde ise, aralarında derneğimizin üyelerinin de bulunduğu jürinin değerlendirmeleri sonunda birçok kategorideki ödüller sahiplerini buldu.



Call Center Executive Dinner

Tarih : 09 Aralık 2011

Yer : Çırağan Sarayı

Çırağan Sarayı'nda düzenlenen ve sektörün önde gelen firmalarının üst düzey yöneticilerinin katıldığı özel gecede dernek olarak tüm üye kurumlarımızı ağırladık. BTK Başkanı Tayfun Acarer'in açılış konuşmasını yaptığı gecede üye temsilcilerimizle birlikte güzel bir yemek yedik ve Hakkı Devrim'in neşeli sohbeti ile keyiflendik.



Basında Biz

2011 yılında derneğimizi ve sektörümüzü tanıtarak kamuoyunu bilinçlendirmek üzere medyaya yönelik oldukça yoğun bir dönem geçirdik. Gündeme yönelik basın bülteni servisleri, röportajlar, özel haber çalışmaları, basın mensupları ile birebir buluşmalar ve TV programlarına konukluk etme tanıtım konusundaki etkinliklerimiz arasında yer aldı.

Bunların yanı sıra gündem takip edilerek, kamuoyu ve medyanın gündemine uygun olacak biçimde özel haber çalışmaları koordine edildi. Basında yer alan haberlerimiz günlük ulusal gazeteler, haftalık ve aylık dergiler ile sektörel medyanın yanı sıra çeşitli illerimizde yayın yapan yerel basın organlarının da sayfalarında yer aldı. Ayrıca haberlerimiz yıl boyunca çok sayıda prestijli internet mecrasında da yer buldu.

2011 yılı boyunca
aşağıdaki iletişim kanalları ile
toplamda yaklaşık

36.870.000

kişiye ulaşıldığı
tahmin edilmektedir.

150

Haber

4

Televizyon
programı

34

Özel Haber &
Röportaj

194

Portal

18

Basın
Bülteni

Bültenlerimiz

Dernek olarak çağrı merkezi sektörüne yönelik hazırlanan iki farklı sektörel yayın içinde düzenli olarak yer aldık. Yönetim Kurulu Başkanımız, bu dergiye özel konseptlerle hazırladığımız iki farklı içerik ve her sayıda farklı bir mesaj ile okuyuculara "Merhaba" dedi.

Derneğimizin faaliyetleri ve gelişmeleri hakkında bilgilendirmeler yaptık, 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 tavsiyelerini kaleme aldık.

Bülten
ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNE YÖNELİK DERNEK YAYINI
CALL CENTER MAGAZINE
Ekim 2011 Sayı 23

KARŞIYAN MESAJI
Rahmetullah Özyürek
Başkan Başkan
www.egitimdernekturk.org

CMD'DEN HABERLER...
EN15838 Standardını CMD'den Alan Firmaların Sayısı Hızla Artıyor
Anayasa Bakanlığı'nun Komitesi (T24) tarafından hazırlanan ve 15 Temmuz 2011 tarihinde kabul edilen EN15838 Standardı'nı CMD'den alan firmaların sayısı hızla artıyor. Komite Başkanı Rahmetullah Özyürek, "Bu standardın hazırlanmasında Türkiye'deki çağrı merkezleri sektörünün temsilcileri olan CMD üyeleri büyük katkı sağladılar. Standardın hazırlanmasında Türkiye'deki çağrı merkezleri sektörünün temsilcileri olan CMD üyeleri büyük katkı sağladılar. Standardın hazırlanmasında Türkiye'deki çağrı merkezleri sektörünün temsilcileri olan CMD üyeleri büyük katkı sağladılar."

Sektörel Eğitimlerde CMD Standı Yetgın İgt Görülüyor
Çağrı Merkezleri Sektörü 29 Eylül 2011 tarihinde Ankara'da düzenlenen 12. Sektörel Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü."

CMD Eğitim Akademisi Yeni Dönem Eğitimleri Başladı
Çağrı Merkezleri Sektörü Eğitim Akademisi 29 Eylül 2011 tarihinde Ankara'da düzenlenen 12. Sektörel Eğitimde yeni dönem eğitimleri başladı. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü."

CMD Organizasyonunda Yeni Alanlar Gerçekleşti
Çağrı Merkezleri Sektörü Eğitim Akademisi 29 Eylül 2011 tarihinde Ankara'da düzenlenen 12. Sektörel Eğitimde yeni alanlar gerçekleşti. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü. Eğitimde CMD Standı'nın yetgın ilgiyle karşılandığı görüldü."

ÇMD Bülten - Aralık 2011
CALL CENTER MAGAZINE

CMD KÖŞESİ
ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNE YÖNELİK DERNEK YAYINI
CALL CENTER LIFE
Temmuz 2011

Berkhan'ın Mesajı
Berkhan Özyürek
Başkan Başkan
www.egitimdernekturk.org

Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler
Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır."

"Bu İşi Seviyorum"
Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır."

Siz de Çizipen Bir Halkasız Değilsiniz
Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır. Bu bölümde sektörümüzde başarılı bir kariyer için tavsiyeler sunulmaktadır."

ÇMD Köşesi - Temmuz 2011
CALL CENTER LIFE

2012 Yılı Öncelikli Gündemlerimiz



- * 2011 sonu itibariyle otuz dört 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 4. Bölge ile sınırlı kalmamasını, kapsamının genişletilerek tüm ülke sathına yayılmasını sağlamak
- * Sektördeki hizmet kalitesini belirlemek ve yükseltmek üzere EN15838 yaygınlaştırma faaliyetlerimize hız kesmeden devam etmek
- * Sektörümüze nitelikli insan kaynağı sağlamak üzere 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 Meslek Standartları'nı hazırlamak ve sektöre sertifikalı Müşteri Temsilcileri ile 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



ÇAĞRI CALL
MERKEZLERİ CENTERS
DERNEĞİ ASSOCIATION