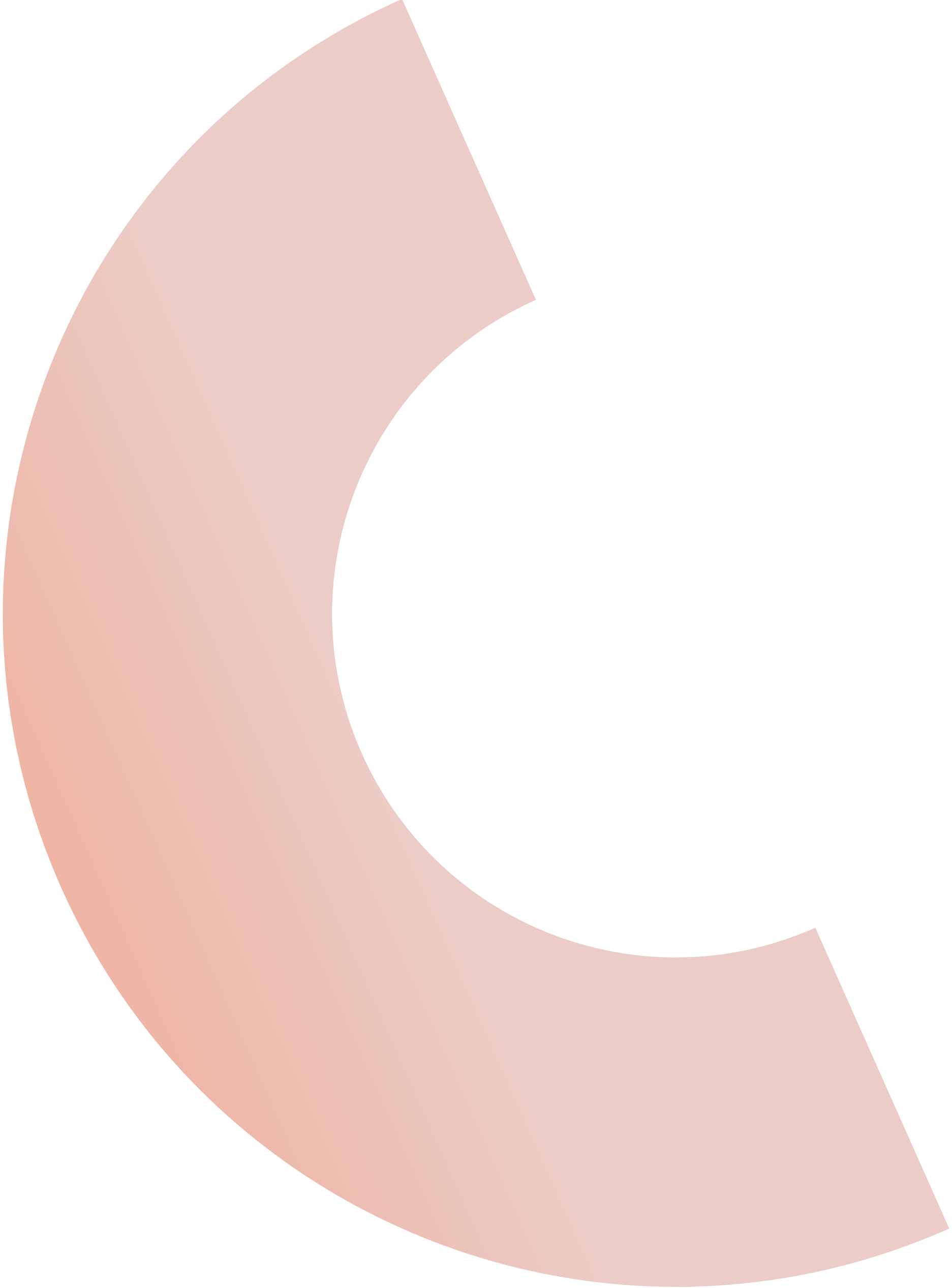


FAALİYET RAPORU  
2016







# İÇİNDEKİLER CONTENTS

4

2016 Nasıl Geçti?  
How was 2016 like?

8

Önsöz  
Foreword

11

Çağrı Merkezleri  
Derneği Hakkında  
About Call Centers Association

12

Yönetim ve Denetim  
Kurulumuz  
Board of Directors and  
Board of Supervisors

14

Üyelerimiz  
Our Members

16

Projelerimiz ve  
Faaliyetlerimiz  
Our Projects And  
Activities

24

Düzenlediğimiz ve  
Katıldığımız Etkinlikler  
Events We Have  
Organized And Attended

30

Basında ve Sosyal  
Medyada Biz  
Our Association in  
Press and Social Media

32

2017 Yılı Öncelikli  
Gündemleri  
Year 2017 Priority  
Agendas

33

Çağrı Merkezleri Derneği  
Üyelik Avantajları  
Advantages of Call Centers  
Association Membership

# 2016

## Nasıl Geçti?

### OCAK

- ÇMD İnsan Kaynakları Komisyonumuz İŞKUR süreçlerini, değerlendirmek üzere bir araya geldi.
- İŞKUR Aktif İşgücü Hizmetleri Dairesi Başkanı Mehmet Arslan'ı makamında ziyaret ettik.

### ŞUBAT

- Aktifbank'a EN15838 Hizmet Standardı denetimi yaptık ve sertifikasını verdik.
- Olağan Genel Kurul Toplantımızı gerçekleştirdik.
- ASSECO SEE üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Dialog çağrı merkezine EN15838 Standardı kapsamında ara denetimimizi gerçekleştirdik.
- CPP çağrı merkezine EN15838 Standardı kapsamında ara denetimimizi gerçekleştirdik.

### MART

- İŞKUR Aktif İşgücü Hizmetleri Dairesi Başkanı Mehmet Arslan'ı, İstanbul'da üyelerimizle bir araya getirdik.
- T.C Ziraat Bankası üyemiz olarak aramıza katıldı.
- TTNET üyemiz olarak aramıza katıldı.
- ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızı belirlediğimiz Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Albaraka Türk Katılım Bankası'nın Dijital Dönüşüm Konferansında konuşmacı olarak yer aldık.

### NİSAN

- Yeni Yönetim Kurulu Üyelerimizle birlikte 2016-2019 yılı faaliyetlerimizi belirlemek üzere, strateji toplantımızı gerçekleştirdik.
- PROCAT üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Akkoyunlar Otomotiv üyemiz olarak aramıza katıldı.

### MAYIS

- 4. Müşteri Hizmetleri Zirvesi'nin açılışını gerçekleştirdik.
- Aktifbank üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Üye toplantımızı gerçekleştirdik.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun (MYK) Ankara'daki eğitimine katıldık.
- İzinli pazarlama ve KVKK hakkında seminer gerçekleştirdik.

# 2016

## How was 2016 like?

### JANUARY

- Our CCA Human Resources Committee came together to evaluate İŞKUR processes.
- We visited Mehmet Arslan, the Head of İŞKUR Active Labour Services Department in his Office.

### FEBRUARY

- We carried out EN15838 Service Standard inspection of Aktifbank and granted its certificate.
- We held our Regular General Assembly Meeting
- ASSECO SEE joined us as our member
- We conducted our interim inspection for the Dialog call center in the scope of the EN15838 Standard.
- We conducted our interim inspection for the CPP call center, in the scope of the EN15838 Standard.

### MARCH

- We brought Mehmet Arslan, the Head of İŞKUR Active Labour Services Department, together with our members in Istanbul.
- T.C Ziraat Bank joined us as our member.
- TTNET joined us as our member.
- We held our Executive Board Meeting where we have appointed our Vice Chairmen of CCA Executive Board.
- We participated in the Digital Transformation Conference of Albaraka Turk Participation Bank as speaker.

### APRIL

- We held our strategy meeting with our new Board Members to determine our activities for the year 2016-2019.
- PROCAT joined us as our member.
- We held our Executive Board Meeting.
- Akkoyunlar Otomotiv joined us as our member.

### MAY

- We launched the opening of the 4th Customer Services Summit.
- Aktifbank joined us as a member.
- We held our member meeting.
- We participated in the training of Vocational Qualifications Authority (MYK) in Ankara.
- We held a seminar on permission-based marketing and the Law on Protection of Personal Data (KVKK).

## HAZİRAN

- Tüm üyelerimizin davetli olduğu Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- İŞKUR Aktif İşgücü Hizmetleri Daire Başkanı Mehmet Arslan'ı makamında ziyaret ettik.
- Türkiye Finans Katılım Bankası'na 2. kez EN15838 Hizmet Standardı denetimlerini yaptık ve sertifika verdik.
- T.C Kalkınma Bakanı Lütfi Elvan'ı makamında ziyaret ettik.
- BDDK Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanı Ahmet Yılmaz'ı makamında ziyaret ettik.

## TEMMUZ

- Callay üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- T.C Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'na ziyaret gerçekleştirdik.
- Bankalararası Kart Merkezi Genel Müdürü Soner Canko'yu ziyaret ettik.
- Brisa çağrı merkezine EN15838 standardı kapsamında ara denetimimizi gerçekleştirdik.

## AĞUSTOS

- Üye toplantımızı gerçekleştirdik.

## EYLÜL

- ÇMD 1. Takım Liderleri Zirvemizi gerçekleştirdik.
- Vestel çağrı merkezine, EN15838 Standardı kapsamında mevcut durum analizi yaptık.

## EKİM

- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- 32 Net üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Turkasset üyemiz olarak aramıza katıldı.
- 2016 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması sonuçlarını açıkladık.
- Tepe çağrı merkezine 2. kez EN15838 Hizmet Standardı denetimini gerçekleştirdik ve sertifikalarını verdik.

## KASIM

- ÇMD 1. Altın Kulaklık Ödüllerini gerçekleştirdik.
- ÇMD 6. Geleneksel Sektör Buluşmamızı gerçekleştirdik.
- "Çağrı Merkezleri Olmasaydı Ne Olurdu?" isimli kısa filmimizi yayınladık.

## ARALIK

- Denetim Kurulu Üyelerimizle birlikte iç denetimimizi gerçekleştirdik.

## JUNE

- We held our Board Meeting to which all our members were invited.
- We visited Mehmet Arslan, the Head of İŞKUR Active Labour Services Department in his Office.
- We carried out the EN15838 service standard inspections for the 2nd time for Türkiye Finans Participation Bank and gave certificates.
- We visited the T.R. Minister of Development Lütfi Elvan in his office.
- We visited the Head of BRSA Financial Consumer Relations Department, Ahmet Yılmaz in his office.

## JULY

- Callay joined us as our member.
- We held our Executive Board Meeting.
- We visited the T.R. Ministry of Energy and Natural Resources.
- We visited Soner Canko, the General Manager of Interbank Card Center.
- We carried out an interim inspection for Brisa call center in the scope of the EN15838 Standard.

## AUGUST

- We held our member meeting

## SEPTEMBER

- We realized our CCA 1.Team Leaders Summit.
- We performed a current situation analysis to Vestel call center in the scope of the EN15838 Standard.

## OCTOBER

- We held our Executive Board Meeting.
- 32 Net joined us as our member.
- Turkasset joined us as our member.
- We announced the results of 2016 Turkey Call Center Market Research.
- We carried out the EN15838 service standard inspections for the 2nd time for Tepe call center and gave certificates.

## NOVEMBER

- We realized the CCA 1st Golden Headphone Awards.
- We held our CCA 6. Traditional Sector Meeting.
- We published our short film "What Would Happen If There Were No Call Centers?".

## DECEMBER

- We carried out our internal inspection together with our Audit Committee Members.



# ÖNSÖZ FOREWORD



## Merhaba,

Türkiye çağrı merkezi sektörünün en önemli organizasyonu olan ve sektöre yön veren Derneğimizin, Olağan Genel Kurulu Toplantısını bu yıl Şubat ayında gerçekleştirdik. Yeni dönemde görev yapacak Yönetim ve Denetim Kurulu Üyelerimizi seçtik. Bu dönem de Başkanlık görevine oybirliği ile seçilmiş olmaktan dolayı son derece mutlu ve gururluyum. Tüm Genel Kurul üyelerimize verdikleri destek ve duydukları güven için bir kez daha teşekkür ediyorum. Yeni Yönetim ve Denetim Kurulu Üyelerimizle birlikte sektöre fayda sağlamak ve Derneğin faaliyetlerini sürdürmek üzere 2019 yılının Şubat ayına kadar görevde olacağız.

Yeni dönemde de tarafsızlık bakış açımızı koruyarak, tüm sektörlerin temsil edildiği homojen bir yönetim ekibi oluşturma gayreti içerisinde oldum. Derneğin geçmiş dönemdeki başarılarında emeği olan Yönetim ve Denetim Kurulu Üyelerine özverili çalışmaları için teşekkür ederken, yeni Yönetim ve Denetim Kurulu üyelerimizin de, yepyeni başarılarına imza atacağına gönülden inanıyorum. Seçim sonuçlarımızın, hem Derneğimiz hem de sektörümüz için hayırlı olmasını dilerim.

Seçimlerin hemen ardından, 8 yıldır başarılı bir şekilde faaliyetlerini sürdüren Derneğimizin yeni Yönetim Kurulu Üyeleriyle birlikte, 2016-2019 dönemi çalışma konularının ve stratejilerinin belirlenmesi, birbirinden önemli gündemlerin önceliklendirilmesi amacıyla, Cemile Sultan Korusu'nda tüm gün süren bir strateji toplantısı gerçekleştirdik. Danışman firmanın moderasyonu eşliğinde derneğimizin 3 yıllık faaliyet planında odaklanılması gereken konu başlıklarını, adımları ve çıktıları belirleyerek oldukça verimli ve keyifli bir gün geçirdik. Sonrasında ise belirlediğimiz konularla ilgili çalışma gruplarımızı üyelerimizin katılımıyla oluşturduk.

Bu yılki sektör verilerine baktığımızda; istihdamın önceki yıla göre %3'lük büyüme göstererek 85 bin kişiye ulaştığını görüyoruz. Önümüzdeki yıl için öngörümüz ise bu rakamın 92 bine ulaşması yönünde. İstihdamın sektörel dağılımı ise; telekomünikasyon 23 bin 509 kişi, finans sektörü de 16 bin 869 kişi ile diğer sektörlerle öncülük etmeye devam ediyor. Coğrafi dağılımda da oranların İstanbul'da yüzde 40, Ankara'da yüzde 11, İzmir'de yüzde 6 ve diğer illerde ise yüzde 43 şeklinde olduğunu görüyoruz.

Sektörümüzün pazar büyüklüğü ise; asgari ücrette gerçekleşen yüzde 30'luk artışın ardından yüzde 23,5'luk bir büyümeyle 4,45 milyar TL'ye ulaştı. Reel büyüme ise yüzde 3-4 oranında gerçekleşti.

2016 yılının en önemli gelişmeleri; enerji sektörüne getirilmesi planlanan hizmet kalitesi düzenlemesi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun gündemimize girmesi oldu. Enerji sektöründe faaliyet gösteren firmaların, vatandaşlara sundukları hizmetin standartlarının belirlenmesi için biz de sektörümüzü temsilen Enerji Bakanlığı ve EPDK yetkilileri ile görüşmeler yaparak taslak düzenlemeye ilişkin görüş ve önerilerimizi paylaştık. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu da, her anlamda sektörümüze katkı sağlayacağına inandığımız ve desteklediğimiz bir düzenleme oldu. Konuya dair farkındalığı arttırmak ve sektörümüzü bilgilendirmek üzere hem üyelerimize hem de tüm sektöre seminer niteliğinde toplantılar düzenledik, soruları yanıtladık.

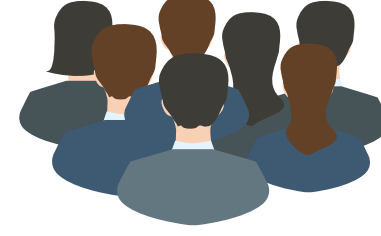
Dernek olarak 53 üyemiz ile birlikte sektörün bilgi merkezi ve referans noktası olarak oldukça aktif geçen bir yılı daha geride bıraktık. Bu çalışmalarımızdan en önemilerini içeren dolu dolu bir faaliyet raporu çıktı ortaya, keyifle okumanızı dileriz.

Sevgilerimle.

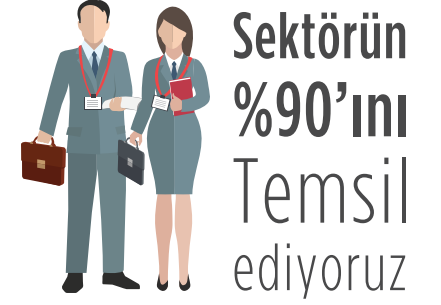
### Metin Tarakçı

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı

Toplam 53 üye sayısı



85.000 İstihdam



Sektörün %90'ını Temsil ediyoruz

## Hello,

We held the Regular General Assembly Meeting of our Association, being the most important organization of the call center sector in Turkey that gives direction to the sector, in February this year. We selected our Executive Board and Audit Committee Members to serve in the new term. I am extremely happy and proud to be elected unanimously in this term as President. I would like to thank once again all members of the General Assembly for their support and trust. We will be on duty until February 2019 to provide benefit to the sector, with our new Executive Board and Audit Committee members and to continue the activities of the Association.

I was in an endeavour to create a homogeneous management team in which all sectors were represented, maintaining our neutrality perspective also in the new era. I believe wholeheartedly that the new Executive and Audit Committee members will put their signatures under brand new successes, and thank the Executive Board and Audit Committee members for their dedication and selflessly working for the successes of the Association in the past term. I wish our election results to be beneficial for both our Association and our sector.

Right after the elections, we held a day-long strategy meeting in Cemile Sultan Korusu for the purpose of determining the issues and strategies for the 2016-2019 period and prioritizing important agendas together with the new members of the Executive Board of our Association that has been carrying on its activities successfully for 8 years. We had a quite productive and enjoyable day by identifying the topics, steps and outputs that should be focused on in the 3-year activity plan, with the moderation of the consultant firm. Then we created our working groups related to the topics we have determined, with the participation of our members.

The sectoral distribution of employment is; the telecommunication sector with 23 thousand 509 people and the financial sector with 16 thousand 869 people continue to lead other sectors. In geographical distribution, we see that the rates are 40 percent in Istanbul, 11 percent in Ankara, 6 percent in Izmir and 43 percent in other provinces.

The market size of our sector, after a 30 percent increase in the minimum wage, grew by 23.5 percent and reached 4.45 billion TL. The real growth rate was 3-4 percent.

The most important developments of the year 2016 were; the regulation of the quality of service planned to be brought to the energy sector and putting the Law on the Protection of Personal Data on our agenda. In order for the companies operating in the energy sector to set standards for the services they provide to citizens, we, as representatives of the sector, also shared views and proposals on drafting by negotiating with the Ministry of Energy and EMRA authorities. The Law on the Protection of Personal Data has been an arrangement which we believe and support that will contribute to the sector in every sense. In order to increase the awareness of the issue and to inform the sector, we organized seminar quality meetings for both our members as well as the sector, and we answered the questions.

As an association with 53 members, we have left behind one more year that was quite active as an information center and reference point of the sector. We have generated an activity report in full that contains the most important ones among these studies; we wish you an enjoyable reading.

Sincere regards.

### Metin Tarakçı

Call Centres Association Chairman of the Executive Board



## 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 2016 yılı sonu itibarıyla 53 üyesi ile sektörün yaklaşık yüzde %90'ını 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 güç birliğini hedefleyen bir referans kuruluş olarak sektörü temsil etmektedir.

## Foundation

Call Centers Association; was established in November 2008 with the joint venture of nine organizations in order to provide a healthy development and a cooperation and collaboration to broaden the scope of activity and influence, in line with the rapid growth of the call center sector. As of the end of 2016, the Call Centers Association has been in the position of a reference organization for the call center sector, with its 53 members representing about 90% of the sector.

## Mission

Call Centers Association has taken these functions as a mission; to better inform the public of the areas of activity of call centers; to explain the business world about the added values that can be offered; to participate as a sector representative in all regulatory studies affecting the sector; to share professional issues; to become a communication and conciliation platform among different shareholders and to provide solutions for the sectoral problems.

## Vision

The vision is to represent the sector as a reference organisation, which aims to conduct business and collaboration in order to enable the development, to extend the activity and influence area of the call centre sector in Turkey.



# YÖNETİM KURULU ÜYELERİ

MEMBERS OF BOARD OF DIRECTORS

## 4. Dönem Yönetim Kurulu Asil Üyeleri 4<sup>th</sup> Term Full Members of The Board of Directors



Engin Utkan  
Başkan Yardımcısı / Teleperformance  
Vice President / Teleperformance  
Turkey



Haktan Saran  
Başkan Yardımcısı / Alonet Bilgi  
Vice President / Alonet



Gürcan Aladinli  
Başkan Yardımcısı / Assistt  
Vice President / Assistt



Eniz Akdağ  
Başkan Yardımcısı / Avea  
Vice President / Avea



Ayşegül Turhan Soylu  
Üye / Finansbank  
Member / Finansbank



Cemile Selcen Uyguntüzel  
Üye / Vestel  
Member / Vestel



Uğur İpek  
Üye / Arçelik  
Member / Arçelik



Özge Micozkadioğlu Tekalp  
Üye / TEB  
Member / TEB



Zekeriya Arslan  
Üye / Vodafost  
Member / Vodafost



M. Okan Gözütok  
Üye / Atos  
Member / Atos



Çağatay Aynur  
Üye / Turkcell Global Bilgi  
Member / Turkcell Global  
Information



Rengin Ağılönü  
Üye / Erişim Müşteri Hizmetleri  
Member / Erişim Customer Services



Metin Tarakçı  
Başkan / Webhelp Türkiye  
President / Webhelp

# DENETİM KURULU ÜYELERİ

BOARD OF SUPERVISORS

## 4. Dönem Denetim Kurulu Asil Üyeleri 4<sup>th</sup> Term Full Members of The Audit Committee



Hasan Adıgüzel  
Pusulula Call Center



Kadriye Çimen Bozacı  
Türkiye Halk Bankası



Dilek Güler  
Lutfansa

# DERNEK PERSONELİ

ASSOCIATION PERSONNEL



Demet Koçkal  
Genel Sekreter  
Secretary General



Gamze Karadeniz  
Uzman  
Expert



# ÜYELERİMİZ OUR MEMBERS

1. Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ş.
2. Alonet Bilgi Teknolojileri A.Ş.
3. Anadolu Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
4. Arçelik Pazarlama A.Ş.
5. Arvato Telekomünikasyon Hiz. A.Ş.
6. Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
7. Atos Bilişim Danışmanlık Müşteri Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
8. Avea İletişim Hiz. A.Ş.
9. Akkoyunlar Otomotiv İletişim Tekstil San. ve Dış Tic. Ltd. Şti.
10. Aktif Bank Yatırım A.Ş.
11. Asseco See Teknoloji A.Ş.
12. Back Up Bireysel Ürünler Satış ve Paz. A.Ş.
13. BSH Ev Aletleri San. ve Tic. A.Ş.
14. Callay Haberleşme Dan. Özel Eğitim ve Müşteri Hiz.
15. Callus Bilgi ve İletişim Hiz. A.Ş.
16. Cmc İletişim Bilgisayar Reklam ve Dan. Hiz. San. Tic. A.Ş.
17. CPP Sigorta Aracılık Hiz. A.Ş.
18. Competence Call Center İstanbul Çağrı Merkezleri Hiz. A.Ş.
19. Connect/CNT İletişim Hiz. San.Tic.A.Ş.
20. Defacto İstanbul İletişim Hiz. Ltd. Şti.
21. Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
22. DHL Worldwide Express Taş. Ve Tic. A.Ş.
23. Digiturk/Krea İçerik Hiz. ve Prodüksiyon A.Ş.
24. Doğu Otomotiv Servis ve Tic. A.Ş.
25. EKO Çağrı Merkezi Hiz. Tic. ve San. A.Ş.
26. Erişim Müşteri Hizmetleri A.Ş.
27. Finansbank A.Ş.
28. Global Bilgi Paz. Dan. ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
29. Turkasset Varlık Yönetim A.Ş.
30. Lufthansa Çağrı Merkezi ve Müş. Hiz.Tic.A.Ş.
31. Metlife Emeklilik ve Hayat A.Ş.
32. Net Call Center/Hem İletişim Reklamcılık ve Emlak Hiz. Ltd. Şti.
33. Pluscom İletişim A.Ş.
34. PractiCall/Pratik İletişim Çözümleri Bilişim Hiz. Tic. Ltd. Şti.
35. Pronet Güvenlik Hizmetleri A.Ş.
36. Pusula Strateji ve Çağrı Merkezi İletişim Ltd.Şti.
37. Procat Danışmanlık Yazılım Telekomünikasyon Paz. Tic. A.Ş.
38. RGN İletişim Hiz. A.Ş.
39. Teleperformance/Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş.
40. Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dış Kaynak Hiz. Tic. A.Ş.
41. Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
42. TNET A.Ş.
43. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
44. Türkiye Halk Bankası A.Ş.
45. Türkiye Ziraat Bankası A.Ş.
46. Türkiye İş Bankası A.Ş.
47. Vestel Ticaret A.Ş.
48. Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
49. Vodashoft Bilişim Sis. San.Tic.Ltd.Şti.
50. Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.
51. Webhelp Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
52. Xerox/Unamic HCN Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.
53. 32 Net Bilgi Teknolojileri İnş.San.ve Tic.Ltd.Şti.





# PROJELERİMİZ VE FAALİYETLERİMİZ

## OUR PROJECTS AND ACTIVITIES

### Olağan Genel Kurul Toplantımız

#### Our Regular General Assembly Meeting

Olağan Genel Kurul Toplantımızı, 17 Şubat 2016 tarihinde Raffles Hotel'de gerçekleştirerek yeni dönem Yönetim ve Denetim Kurulu Üyelerimizi belirledik. Başkanlık görevine bir dönem daha devam etmek üzere aday olan Metin Tarakçı'yı, üye firmalar da oylarıyla desteklediklerini gösterdi. Tüm üye firmaların oybirliği ile kabul ettiği yeni ÇMD Yönetim ve Denetim Kurulu, 2019 yılının Şubat ayına kadar görevde olacak. Aynı toplantıda tüzük değişikliğine gidilerek, üyelik kriterleri bölümünde yer alan asgari müşteri temsilcisi sayısı 20 kişi olarak değiştirilirken, yeni bir üyelik kriteri olarak en az 1 ÇMD Üyesi referansı gösterilmesi ve Başkanın görev yaptığı firmadan ayrılması halinde yeniden Genel Kurula gidilerek seçim yapılması gerekliliği tüzük metnine oy birliği ile karar verilerek eklendi.

Our Regular General Assembly Meeting was held on 17 February 2016 at Raffles Hotel and we have identified our new-term Executive and Audit Committee members. The member companies showed that they supported Metin Tarakçı, who was nominated to continue his position as president for another term, with their votes. The new CCA Executive and Audit Committee, unanimously approved by all member companies, will be on duty until February 2019. At the same meeting, a change in the regulation is made and the minimum number of customer representatives in the membership criteria is changed as 20 persons, then the requirement to indicate at least 1 CAA Member reference as a new membership criterion and to carry out a new election holding a General Assembly meeting in the event the President leaves the company he worked at, were unanimously decided and added to the regulation.



### Yönetim Kurulu Toplantılarımız

#### Our Executive Board Meetings

4. Dönem Yönetim Kurulu Üyelerimiz ile gerçekleştirdiğimiz ilk toplantımızda, 4 Başkan Yardımcımızı oybirliği ile seçtik. Yeni dönemde Başkan Yardımcıları olarak görev yapacak isimler; ASSISTT-Gürçan Aladinli, ALONET-Haktan Saran, AVEA-Eniz Akdağ, TELEPERFORMANCE-Engin Utkan olarak belirlendi. Bu ilk toplantıda ayrıca, 2016-2019 yılları arasındaki faaliyetlerimizi belirlemek ve önceliklendirmek üzere bir strateji çalıştayını yapılması kararlaştırıldı. Yıl içerisinde her ay düzenli olarak bir araya gelen Yönetim Kurulu Üyeleri, sektörün ve Derneğin önemli gündemleri üzerinde değerlendirmeler yaparak kararlar aldılar. Bu toplantılara 3 ayda 1 kez de tüm üye temsilcileri davet edildi ve geniş katılımlı bilgi alışverişi yapılması sağlandı.

In the first meeting we held with our 4th Term Executive Board, we unanimously elected 4 Vice-Presidents. The names to serve as Vice-Presidents in the new term are; ASSISTT-Gürçan Aladinli, ALONET-Haktan Saran, AVEA-Eniz Akdağ, TELEPERFORMANCE-Engin Utkan. During this first meeting it was also decided to conduct a strategy workshop to identify and prioritize our activities between the years 2016-2019. Members of the Executive Board who met regularly every month during the year, made decisions by making evaluations on important agendas of the sector and the Association. All member representatives were invited to this meeting once every 3 months and extensive participatory exchange of information was provided.



### İç Denetimimizi Gerçekleştirdik

#### We Carried Out Our Internal Inspection

2016 yılında yeni göreve seçilen Denetim Kurulu Üyelerimiz Kadriye Çimen Bozacı, Dilek Güler ve Hasan Adıgüzel ile birlikte Derneğimizin 2015 yılına ilişkin faaliyetlerinin tüzük hükümlerine uygunluğunu iç denetimimizi yaparak gerçekleştirdik.

We carried out our internal inspection together with our Audit Committee Members elected in 2016, Kadriye Çimen Bozacı, Dilek Güler and Hasan Adıgüzel, by checking the compliance of the activities of our Association in 2015, to the provisions of the regulation.





## 2016-2019 Dönemi Strateji Çalıştayımız Our 2016-2019 Term Strategy Workshop

8 yıldır başarılı bir şekilde faaliyetlerini sürdüren Derneğimizin daha etkin bir çalışma sistemi içerisinde 2016-2019 dönemi faaliyetlerinin planlanması, stratejilerinin belirlenmesi birbirinden önemli gündemlerin önceliklendirilmesi amacıyla Cemile Sultan Korusunda strateji toplantımızı gerçekleştirdik. Yönetim Kurulu Üyelerimiz, danışman firmamızın moderasyonu eşliğinde derneğimizin 3 yıllık faaliyet planında odaklanılması gereken konu başlıklarını, adımları ve çıktılarını belirleyerek oldukça verimli ve keyifli bir gün geçirdik.

Çalıştay sonucu hazırlanan raporda odaklanılacak konular şöyle belirlendi;

A - Sektörün algısını sektör çalışanları/potansiyel işgücü, devlet/kamu kuruluşları, sektör paydaşları ve tüketici/vatandaş açısından iyileştirmek üzere detaylı ve sistemli çalışmalar/projeler yapılması ile sosyal sorumluluk projesi geliştirilmesi.

B - Bu faaliyetlerin ve projelerin hayata geçirilebilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları yaratılmak adına olasılıklar ele alınmıştır.



We carried out our strategy meeting at Cemile Sultan Kuru in order to plan the 2016-2019 period activities of our Association, which has been continuing its activities successfully for 8 years, to determine strategies and to prioritize each very important agendas within a more effective working system. We had a quite productive and enjoyable day by identifying the topics, steps and outputs to be focused on in the 3-year activity plan of our Association, with the moderation of the consultant firm.

The topics to be focused in the report prepared at the end of the workshop were determined as follows;

A - Developing a social responsibility project by carrying out detailed and systematic studies/projects to improve the perception of the sector in terms of sector employees/potential workforce, state/public institutions, sector stakeholders and consumers/citizens.

B - Possibilities, in order to create the resources needed to put these activities and projects into practice, were discussed.



## İnsan Kaynakları Komisyonumuzun Çalışmaları Studies of our Human Resources Committee

Bu yıl, Ankara İŞKUR Genel Müdürlüğü, Aktif İşgücü Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından Derneğimize resmi bir yazı geldi ve İŞKUR süreçlerimizi birlikte değerlendirmek, iyileştirmek üzere çalıştay yapılması önerisi olarak iletildi. Sektörümüzün sağlıklı gelişimi adına oldukça önemli gördüğümüz bu talebi değerlendirmek üzere öncelikle üyelerimizin İnsan Kaynakları Yöneticilerinden oluşan komisyonumuz ile bir araya geldik. İstihdam ile ilgili teşvik ihtiyaçlarımız, mesleki eğitim kursları ve işbaşı programları çerçevesinde yaşanan sorunlar ve çözüm önerilerinin de tartışıldığı pek çok toplantıda İŞKUR yetkilileri ile yıl içerisinde hem Ankara'da hem de Derneğimizin üye toplantılarında sık sık bir araya geldik.

Sektörümüz ve kanun koyucular arasında uzlaşma platformu kurarak köprü olmak üzere edindiğimiz misyonumuz doğrultusunda bu yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz en önemli faaliyetlerimizden birinin İŞKUR ile olduğunu söyleyebiliriz.



This year, an official letter was sent to our Association by the General Directorate of Ankara İŞKUR, Department of Active Labor Force Services, and a proposal to carry out a workshop to evaluate and improve our processes together was transmitted to us by İŞKUR. First of all, we came together with our committee of Human Resources Executives of our members to assess this request which we consider to be very important for the healthy development of our sector. We frequently gathered with the İŞKUR authorities during the year, both in Ankara and at the member meetings of our Association, at many meetings where the problems and solutions proposed in the framework of our employment incentive needs, vocational training courses and work programs are discussed.

We can say that one of the most significant activities we have realized this year in line with our mission, providing a bridge by establishing a consensus platform between our sector and the legislators, was with İŞKUR.



## T.C Kalkınma Bakanlığını Ziyaret Ettik We visited the T.R. Minister of Development

Bu yılın en önemli Ankara temaslarından biri de T.C Kalkınma Bakanı Sn. Lütfi Elvan'a olan ziyaretimizdi. Haziran ayında Sayın Bakan ile makamında bir araya geldik ve çağrı merkezi sektörüne ilişkin güncel verilerin paylaşarak sektörün temel ihtiyaçlarını aktardık. Bakan Bey'in özellikle Doğu ve Güneydoğu illerindeki çağrı merkezi istihdamının artırılması yönündeki beklentisi ve talebi üzerine Dernek olarak, özellikle 6.bölge illerindeki mevcut istihdamın beklendiği seviyede gelişmesi için ihtiyaç duyulan teşvik ve yasal düzenleme önerilerimizi tüm üyelerimizle birlikte revize ederek detaylı bir çalışma hazırlayarak Bakanlığa ilettik. Konu ile ilgili gelişmeleri yıl içerisinde çok yakından takip ederek tüm üyelerimizi güncel olarak bilgilendirmeye devam ettik.

One of our most important Ankara contacts of this year was our visit to the Minister of Development of Turkey, Mr. Lütfi Elvan. In June we came together with the Minister in his office and indicated the basic needs of the sector, sharing the current data regarding the call center sector. Upon the expectation and request of the Minister to increase the employment of the call centers, especially in the Eastern and South-eastern provinces, as an Association, we revised our required incentive and legislative arrangement proposals for the development of the current employment particularly in the 6th region provinces to the expected level, together with all of our members, prepared a detailed study and transmitted to the Ministry. We continued to keep up-to-date with all of our members by closely following developments related to the subject during the year.



## T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı T.R. Ministry of Energy and Natural Resources

Bu sene sektörümüz için oldukça önemli olan gelişmelerden biri de enerji sektöründe faaliyet gösteren çağrı merkezlerine getirilecek olan hizmet kalitesi düzenlemesi oldu. Bu konudaki güncel gelişmeleri öğrenmek üzere, T.C Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Danışmanı Sn. Ertuğrul Altın'ı Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Haktan Saran ve Genel Sekreterimiz Demet Koçkal ziyaret etti. Enerji sektöründe hizmet veren firmalardaki süreçlerin iyileştirilmesi vatandaş odaklı hizmet anlayışının gelişim süreci hakkında bilgi olarak sözkonusu düzenleme hususunda ihtiyaç olması halinde EPDK ve Bakanlığa destek olup katkı sağlamaktan memnun olacağımızı da ilettik.

Aynı gün Enerji Piyasası Düzenleme ve Denetim Kurumu'na da (EPDK) giderek EPD Dağıtım ve Satış Dairesi Başkanı Sn.Alpaslan Mutlu'yu da ziyaret ederek enerji sektöründeki çağrı merkezlerine getirilecek olan düzenleme hakkında detaylı bilgi olarak görüşlerimizi paylaştık.

One of the most important developments for our sector this year was the regulation of service quality, to be implemented in call centers that operate within the energy sector. In order to learn the latest developments in this subject, Mr. Metin Tarakçı our Chairman of the Executive Board, Mr. Haktan Saran one of the Deputy Chairman of the Executive Board and Ms. Demet Koçkal our General Secretary paid a visit to Mr. Ertuğrul Altın, the Advisor to the Minister at the Ministry of Energy and Natural Resources. After obtaining information on the development process of the citizen-focused service approach, we have also communicated that we will be pleased to support and to contribute to EMRA and the Ministry, in the event that there is a need with regards to the aforementioned regulation to improve the processes within the companies providing service in the energy sector.

On the same day, we also visited Mr. Alpaslan Mutlu the President of EMR Distribution and Sales Department at the Energy Market Regulatory Authority (EMRA) to share our views and to provide detailed information on the regulation that will be implemented in call centers in the energy sector.





## Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)

### Banking Regulation and Supervision Agency (BRSA)

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Finansal Tüketici İlişkileri Dairesi Başkanı Sn. Ahmet Yılmaz ile tanışmak üzere Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımız Engin Utkan, Gürcan Aladinli, Haktan Saran ve Yönetim Kurulu Üyemiz Çağatay Aynur İstanbul'da kendisini ziyaret etti. Gerçekleştirdiğimiz bu nezaket ziyaretinde, sektörümüzün önemli gündemleri hakkında Daire Başkanımızı bilgilendirdik ve ihtiyaç olması halinde BDDK'ya destek vermek üzere hazır olduğumuzu ifade ettik.

Metin Tarakçı, the Chairman of our Executive Board, our Vice Chairmen of the Board, Engin Utkan, Gürcan Aladinli, Haktan Saran and our Board Member Çağatay Aynur visited Ahmet Yılmaz, the President of the Department of Financial Consumer Relations, Banking Regulation and Supervision Agency (BRSA) in Istanbul. In this courtesy visit we realized, we informed the President on important agendas of our sector and expressed that we are ready to support the BRSA in case of need.



## Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun (MYK) Ankara'daki Eğitimi

### Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun (MYK) Ankara'daki Eğitimi

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından Ankara'da düzenlenen, sınav merkezi olmak isteyen kuruluşlara yönelik detaylı bilgilendirmenin yapıldığı 2 gün süren seminere Dernek Genel Sekreterimiz Demet Koçkal katıldı. MYK faaliyetleri, ulusal yeterlilikler, ulusal meslek standartları, yetkilendirme süreci ve portal kullanımı, yetkilendirme kriterleri gibi konuların oldukça yoğun işlendiği eğitimde, sınav merkezi olacak kuruluşların soruları MYK yetkilileri tarafından yanıtlandı.

Demet Koçkal, the General Secretary of our Association participated in the 2- day seminar, which was organized by the Vocational Qualifications Authority (VQA) in Ankara and detailed information was given to the institutions that wanted to be an examination center. During the training where such issues as VQA activities, national qualifications, national vocational standards, authorization process and portal usage, authorization criteria were intensively discussed, the questions of the institutions to become an exam center were answered by the VQA authorities.



## Bankalararası Kart Merkezi

### Interbank Card Center

Son dönemde artan telefon dolandırıcılığı olayları vatandaşlarımızı mağdur etmenin yanısıra sektörümüzün kamuoyundaki algısını da negatif anlamda etkiliyor. Bu durum ayrıca çalışanlar ve potansiyel işgücü tarafındaki iş süreçlerimize de benzer şekilde olumsuz etki etmektedir. Bu sorunun çözümüne katkı sağlayabilmek adına, Bankalararası Kart Merkezi (BKM) Genel Müdürü Soner Cankö'yu Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ve Genel Sekreterimiz Demet Koçkal ziyaret ederek telefon dolandırıcılığı konusunda işbirliği fırsatlarımızı görüştü. BKM içerisindeki çalışma grupları hakkında bilgi edindik ve bu çalışma gruplarında yer alacak her konuda işbirliği yapabileceğimiz konusunda hem fikir olduk. Toplantıyı takip eden süreçte BKM'nin önderliğinde kurulacak bir çalışma grubunda aktif olarak yer aldık ve konuyla alakalı tüm tarafların çözüm önerileri masaya yatırdık.

The phone fraud incidents that considerably increased in recent years have negatively affected the perception of our sector in the public opinion as well as aggrieving our citizens. This also negatively affects our work processes, in terms of both employees and potential workforce. In order to contribute to the solution of this problem, Soner Cankö, the General Manager of Interbank Card Center (ICC), visited our Chairman Metin Tarakçı and General Secretary Demet Koçkal to discuss our opportunities for cooperation in the issue of telephone fraud. We were informed about the working groups within the ICC and agreed that we will be able to cooperate on each issue in these working groups. We are actively involved in a working group, set up under the leadership of the ICC in the process following the meeting and we discussed in detail the solution proposal of all relevant parties concerned.



## 2016 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması

### 2016 Turkey Call Center Market Research

Sektörünün bilgi merkezi ve referans noktası olarak her yıl hazırladığımız ve sektörümüzle ilgili tüm paydaşlarımıza ıskı tutan pazar araştırmamızı Net Araştırma proje yönetiminde ve IMI Conferences işbirliği ile gerçekleştirdik. Önceki yıllarla karşılaştırmalı mevcut verileri ve gelecek dönemdeki öngörülerini içeren kaynak niteliğindeki bu değerli araştırmamızın sonuçlarını, Dernek olarak düzenlediğimiz basın toplantımızda açıkladık. Rapordan önemli başlıkları içeren sunumumuzu Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı gerçekleştirdi ve basın mensuplarının sorularını yanıtladı. Toplantıda ayrıca Başkan Yardımcılarımızdan Engin Utkan, Haktan Saran ve Gürcan Aladinli, Net Araştırma'dan Fatih Mutlu ve IMI Conferences'tan Ceyhan Taşçı da hazır bulundu ve basın mensuplarıyla sohbet havasında geçen bir toplantı oldu.

We carried out our market research, we prepare every year as the information center and reference point of the sector and which sheds light on all the stakeholders related to our sector with the project management of Net Araştırma and the cooperation IMI Conferences. We disclosed the results of this valuable research to be considered as a source including comparative data on current and previous years, forecasts of the future period, in our press conference we have organized as the Association. Our presentation containing the important titles from the report was realized by our Chairman Metin Tarakçı who also answered the questions of members of the press. Our Vice Chairmen Engin Utkan, Haktan Saran and Gürcan Aladinli; Fatih Mutlu from Net Araştırma and Ceyhan Taşçı from IMI Conferences were also present at the meeting and it was a chatty meeting with members of the press.





## EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardı EN15838 Customer Contact Center Service Standard

2011 yılı itibarıyla ülkemizde faaliyet gösteren çağrı merkezlerinde yaygınlaştırmaya çalıştığımız EN15838 Müşteri İletişim Hizmetleri Standardının tanıtım ve belgelendirme faaliyetlerine bu yıl da devam ettik. Müşteri iletişim merkezlerinde verilen hizmetlerin, yurt içinde ve yurt dışında kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya ve standarda sahip olmaları hedefiyle Dernek olarak sektörümüze kazandırdığımız "EN 15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı" nın eğitim ve denetim faaliyetlerini, Bureau Veritas firması ile işbirliği içinde gerçekleştirdik. Bu yıl içerisinde denetim süreçlerini Derneğimiz aracılığı ile başarıyla gerçekleştiren, Aktifbank çağrı merkezi, Türkiye Finans çağrı merkezi ve Tepe çağrı merkezinin sertifikalarını törenle teslim ettik. Önceki yıl sertifikalarını alan Dialog çağrı merkezi, Brisa çağrı merkezi, CPP çağrı merkezinin de ara denetimlerini, yine bu yıl içerisinde gerçekleştirdik.

Her geçen yıl ilginin daha da arttığı sertifika için bu yıl ayrıca Vestel çağrı merkezine mevcut durum analizi yaparak sertifikaya hazırlık süreçlerine destek olduk.

We proceeded with the promotion and certification activities of EN15838 Customer Contact Services Standard, which we tried to spread in call centers operating in our country as of 2011. As an association, we realized the education and auditing activities of the "EN 15838 Customer Contact Centers Service Standard" in cooperation with the Bureau Veritas company with the aim of the services provided in the customer contact centers, to have a strong, high quality structure and standard that is accepted both domestically and internationally. We granted the certificates of the Aktifbank call center, Türkiye Finans call center and Tepe call center with a ceremony, after completing their inspection process within this year through our association. This year we also carried out the interim inspection of Dialog call center, Brisa call center, CPP call center, which received their certificates last year.

Furthermore, this year we also supported Vestel call center in the preparation processes for the certificate that draws more and more interest every year, by conducting a current situation analysis.



## Yeni Üyelerimizle Ailemiz Büyüdü Our Family Grows with Our New Members

2016 yılında, ASSECO SEE, TTNET, T.C Ziraat Bankası, Procat, Aktifbank, Callay, Turkasnet, 32 Net ve Akkoyunlar çağrı merkezlerinin de aramıza katılmalarıyla üye sayımız 53 oldu! Derneğimize katılan her yeni üye ile temsil gücümüzü arttırdığımız ve ailemizi büyüttüğümüz bir yılı daha geride bıraktık.

In 2016, the number of our members increased to 53 with the participation of ASSECO SEE, TTNET, T.C Ziraat Bank, Procat, Aktifbank, Callay, 32 Net, Turkasnet and Akkoyunlar call centers! With every new member participating in our association, we left behind a year during which we increased our representation power and expanded our family.



### Çağrı Merkezleri Olmasaydı Ne Olurdu?

### What Would Happen If There Were No Call Centers?

Bu yıl çağrı merkezlerinin günlük hayatımızdaki yerini ve önemini anlatmayı hedeflediğimiz kısacık, eğlenceli bir film çektik. Bunu çağrı merkezleri olmasaydı ne olurdu fikrinden yola çıkarak anlatmaya çalıştık. Herkes tarafından beğenilen ve sosyal mecralardaki hesaplarımızdan da izlenme oranı epey yüksek olan bu filmimizin versiyonlarını önümüzdeki yıllarda da çekerek, sektörümüzle ilgili farkındalığı ulaştırmak istediğimiz tüm hedef kitleler nezdinde arttırmak istiyoruz.

This year we shot a short, funny movie wherein we aimed to tell about the place and importance of call centers in our everyday life. We tried to explain this based on the idea of what would happen if there were no call centers. We intend to increase the awareness relevant to our sector before all target groups we wish to reach, by shooting different versions of this film, which is highly appreciated by everyone and has a high rating as to our calculations in social circles, in the coming years.





# DÜZENLEDİĞİMİZ VE KATILDIĞIMIZ ETKİNLİKLER

## EVENTS WE HAVE ORGANIZED AND ATTENDED

### ÇMD 6. Geleneksel Sektör Buluşmamız

#### Our 6<sup>th</sup> CCA Traditional Sector Meeting

Dernek olarak her yıl düzenlediğimiz ÇMD Geleneksel Sektör Buluşmamızın 6. sı, bu yıl "Dijital Dönüşüm İle Yüzleşmeye Hazır Mısınız?" temasıyla Shangri-La Bosphorus'ta gerçekleştirdik.

Çağrı merkezi sektörünün tüm paydaşlarını bir araya getiren ve yaklaşık 300 kişinin katıldığı etkinliğin açılışını, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Sn. Dr. Ömer Fatih Sayan gerçekleştirdi. Etkinliğin açılış bölümünde ayrıca Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ve ana sponsorumuz ETİYA Bilgi Teknolojileri Yapay Zekâ Yöneticisi Serkan Ankuşu söz aldı.

Bir diğer davetlimiz olan İŞKUR Aktif İşgücü Hizmetleri Dairesi Başkanı Mehmet Aslan da konuşmasında, çağrı merkezi sektörünün özellikle Anadolu'daki istihdama ciddi bir katkı sağladığının altını çizdi.

Programın devamında, "Müşteri Deneyimi Neden Önemli?" isimli sunumu ile Userspots Kurucusu Mustafa Dalcı, dijital dönüşümde başarılı projelere örnek olan UBER Türkiye'nin Genel Müdürü Neyran Bahadrlı ve dijitalleşmenin günlük hayatımıza etkisine değinen BKM Genel Müdürü Soner Canko keyifli sunumlarıyla katılımcıları bilgilendirdiler.

Ardından Tempo Çağrı Merkezi'nin Genel Müdürü Cemal Akar'ın sponsorluğunda ve moderatörlüğünde gerçekleşen oturumda yer alan panelistler; tuş.la Kurucu Ortağı Barış Yaşa, Socratic Design Ambassador Canan Atalay ve Uniq Eğitim Danışmanlık Kurucusu Alp Kohen, yapay zekâ alanındaki gelişmelerin ve dijitalleşmenin çağrı merkezi sektörüne etkisini keyifli bir sohbet havasında değerlendirdiler.

Son dönemlerin en çok takip edilen konuşmacılarından, Teknoloji ve Trend Editörü Serdar Kuzuloğlu'nun Yeni Dünya, Yeni Tüketici, Yeni Şirket isimli sunumu katılımcılardan büyük beğeni ve alkış topladı.

Teşekkür plaketlerinin takdimi ve sık bir gala yemeği ile devam eden etkinliğimizin gerçekleşmesine katkı sağlayan ana sponsorumuz ETİYA'ya, panel sponsorumuz Tempo Çağrı Merkezine, ÇMD 1. Altın Kulaklık sponsorumuz METLIFE'a, diğer sponsorlarımız olan AVAYA, VODASOFT ve WENDIA'ya bir kez daha teşekkür ederiz.

We realized the 6th of our CCA Traditional Sector Meeting which we organize every year as an association, at Shangri-La Bosphorus, with the theme "Are you Ready to Face the Digital Transformation?".

The opening of the event, which brought together all the stakeholders of the call center sector and attracted about 300 participants, was realized by Dr. Ömer Fatih Sayan, the President of the Information Technologies and Communications Authority (ITCA). In the opening part of the event, Metin Tarakçı, our Chairman of the Executive Board and Serkan Ankuşu, the Artificial Intelligence Manager of ETİYA Information Technologies, who is our main sponsor, took the floor.

Mehmet Aslan, the President of İŞKUR Department of Active Labor Services underlined that the call center sector has made a serious contribution to employment particularly in Anatolia.

In the continuation of the program, Mustafa Dalcı the founder of Userspots, with his presentation titled "Why is Customer Experience important?", Neyran Bahadrlı the General Manager of UBER Turkey, being an example to successful projects on digital transformation and Soner Canko the General Manager of ICC who referred to the impact of digitalization on our daily lives, briefed the participants with their enjoyable presentations.

Then the panelists who took place in the session chaired and sponsored by Cemal Akar, the General Manager of Tempo Call Center; Barış Yaşa the Co-founder of tuş.la, Canan Atalay Socratic Design Ambassador and Alp Kohen the Founder of Uniq Education Consultancy assessed the effects of the developments in the field of artificial intelligence and digitalization on the call center sector in a pleasant chatty manner.

The presentation by the name New World, New Consumer, New Company by Serdar Kuzuloğlu, the Technology and Trends Editor who is one of the most followed speakers recently, received great praise and applause from the participants.

We would like to express our sincere thanks once more to our main sponsor ETİYA, which contributed to the realization of our activity, proceeding with the presentation of appreciation plaques and a stylish gala dinner, to Tempo Call Center our panel sponsor, to METLIFE our CCA 1st Golden Headphone sponsor, and to AVAYA, VODASOFT and WENDIA, our other sponsors.





## ÇMD 1. Takım Liderleri Zirvemiz Our CCA 1<sup>st</sup> Team Leaders Summit

Her yıl küçük gruplar halinde düzenlediğimiz Takım Liderleri Buluşmamız bu yıl "Güçlü Takımlar, Güçlü Liderler, Güçlü Sektör" teması ile büyük bir zirve konseptinde gerçekleştirdik. Yoğun ilgi gören etkinliğimizde 300'e yakın Takım Lideri ile bir araya gelmekten çok büyük mutluluk duyduk.

Zirvenin açılışını yapan ve sektöre Müşteri Temsilcisi olarak adım attığının altını çizen Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, genç liderlere başarılı bir kariyer için ipuçları verdi. Çalışma hayatında hayalleri ve hedefleri olan, önce çalışan mutluluğu sonra müşteri memnuniyeti bakış açısına sahip olan yöneticilerin daima başarılı olacağını anlattı.

Açılış ardından sahne alan Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Haktan Saran, çağrı merkezi sektöründe meslek algısının gelişimi konulu sunumunu yaparken kendi başarı hikâyesini de örnek olması ve genç liderleri teşvik etmesi için katılımlarla paylaştı. Zirvemizin ilk bölümünde sunum yapan bir diğer isim, yine Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Engin Utkan oldu. Yaş ortalamasının 25 olduğu çağrı merkezi sektöründe, "Y Kuşağı Nasıl Yönetilir?" isimli bir sunum yapan Engin Utkan'ın ardından söz alan bir diğer Yönetim Kurulu Üyemiz Selcen Uyguntüzel ise, Takım ve Lideri konulu sunumunda, yöneticiler ile ekipleri arasında kurulması gereken sağlıklı iletişimin ve ilişkinin önemine değindi.

Çağrı Merkezi Sektöründe Personel Sirkülasyonu başlıklı bir sunum yapan diğer bir Yönetim Kurulu Üyemiz Özge Tekalp ise işe alım, eğitim, yöneticilerin yetiştirilmesi, etkin performans ölçülmesi, çalışma ortamı, pozitif kültür ve şeffaf kariyer olanaklarının öneminden bahsetti. Programın son sunumunu ise, Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı gerçekleştirdi. Genç liderlere dijital dönüşüm sürecinde çağrı merkezlerinin nasıl konumlanacağı ve dönüşüm sürecinde başarılı olmanın 7 önemli ipucu hakkındaki görüşlerini aktardı.

Çok verimli ve keyifli vakit geçirdiklerini ifade eden katılımlar, zirvenin sonunda gerçekleştirilen çekilişe çok sayıda sürpriz hediyein sahibi olurken, Takım Liderleri Zirvesi'nin hem Anadolu illerinde hem de yıl içerisinde daha fazla sayıda gerçekleşmesiyle ilgili önerilerini bizimle paylaştılar.



Our Team Leaders Meeting we organize in small groups every year was realized with a great summit concept with the theme of "Strong Teams, Strong Leaders, Strong Sector" this year. We were very pleased to come together with close to 300 Team Leaders in our highly acclaimed event.

Metin Tarakçı, our Chairman of the Executive Board, who inaugurated the summit and underlined the fact that he first took a step into the sector as a Customer Representative, gave young leaders tips for a successful career. He explained that managers who have dreams and goals in working life and have the viewpoint of first personnel happiness and then customer satisfaction, will always succeed.

Haktan Saran, one of our Vice Chairmen of the Executive Board, who took the stage after the opening ceremony, made a presentation on the development of the perception of the profession in the call center sector and shared his success story with the participants in order to encourage young leaders and exemplify success stories. Another name that made a presentation in the first part of our summit was Engin Utkan one of our Vice Chairmen of the Executive Board. In the call center sector with an average age of 25, after Engin Utkan who gave a presentation named "How to Manage Y Generation?", another Executive Board member Selcen Uyguntüzel took the floor and in his presentation on Team and Leader, he emphasized the importance of healthy communication and relationship that should be established between the managers and their teams.

Özge Tekalp, another Member of the Executive Board, who made a presentation titled "Personnel Circulation in the Call Center Sector", mentioned the importance of recruitment, training, training of managers, effective performance measurement, working environment, positive culture and transparent career opportunities. The last presentation of the program was realized by Metin Tarakçı, our Chairman of the Executive Board. He conveyed his views on how to position call centers in the digital transformation process and how to be successful in the transformation process, to the young leaders.

Participants who expressed that they had a very productive and enjoyable time, received many surprise gifts at the raffle at the end of the summit and shared with us their proposals regarding conducting the Team Leaders Summit also in Anatolian Provinces and more frequently within the year.



## ÇMD 1. Altın Kulaklık Ödüllerimizi Düzenledik We Organized Our CCA 1<sup>st</sup> Golden Headphone Awards

Bu yıl bir ilki gerçekleştirerek sektör çalışanlarının amatör olarak çektikleri kısa videolarla katıldıkları ÇMD Altın Kulaklık Ödülleri yarışmamızı başlattık. Yaratıcılığın serbest olduğu yarışmaya amatör videolarla yapılan başvuruları web sitemizden aldık ve üç kategori belirledik; Bir Hayalim Var, En Samimi Müşteri Deneyimi Hikâyesi, En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi.

"Bir Hayalim Var" kategorisinde katılımcının ya da çevresindeki bir kişinin yaşamına anlam katacak bir hayalini paylaşmasını, "En Samimi Müşteri Deneyimi" kategorisinde katılımcının övündüğü, fark yarattığını düşündüğü ve takdir aldığı bir müşteri deneyimi hikâyesini paylaşmasını, üçüncü kategori olan "En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi" nde ise katılımcının çalıştığı şirketten bağımsız olarak kendi çabasıyla veya ekip olarak kendi girişimleriyle gerçekleştirdikleri kalplere dokunan ve fayda sağlayan sosyal sorumluluk projelerini paylaşmalarını istedik.

Duyurularını kısıtlı bir zaman aralığında yapmış olsak da çok sayıda başvuru olmasından mutluluk duyduk ve başvuruları değerlendirirken çağrı merkezi çalışanlarının ne kadar yaratıcı, eğlenceli ve sosyal çevreye duyarlı olduklarını bir kez daha görmekten gurur duyduk.

Bu yıl Metlife'in sponsorluğundaki "Bir Hayalim Var" kategorisini Erişim Müşteri Hizmetleri'nden Ömer Faruk Kılıç, "En Samimi Müşteri Deneyimi Hikâyesi" kategorisini DHL Express'ten Nergiz Özdemir, "En Etkili Sosyal Sorumluluk" kategorisini ise Tempo Çağrı Merkezi'nden Özlem Vardar kazandı.

This year we launched our first CCA Gold Headphone Awards contest to which the employees of the sector participate with their amateur short videos. We received applications made with amateur videos from our web site for the contest where the creativity is unlimited and have set three categories; I have A Dream, Most Sincere Customer Experience Story, Most Effective Social Responsibility Project.

In the category "I have a Dream", we wanted the participant to share a dream that will give meaning to the life of the participant or someone around him; in the "Most Sincere Customer Experience Story" category, to share a customer experience story that the participant takes pride in, considers that it makes a difference and is appreciated and in the third category, "Most Effective Social Responsibility Project", to share the beneficial and sympathetic social responsibility projects that the participant or as a team have undertaken on their own initiative independently of the company they are working for.

Although we made our announcements in a limited time period, we were happy to have received a large number of applications and while evaluating their applications, were proud to see once again how responsive the call center employees are to being creative, amusing and socially conscious.

This year, Ömer Faruk Kılıç from Erişim Customer Services, won in the category "I have a Dream", sponsored by Metlife; Nergiz Özdemir from DHL Express, won in the category "The Most Sincere Customer Experience Story" category and Özlem Vardar from Tempo Call Center, won in the category "The Most Effective Social Responsibility Project".



## Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Ziyaretimiz Our Visit to the Information Technologies Authority

Dernek olarak, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Dr. Ömer Fatih Sayan'ı makamında ziyaret ettik. Sektörümüzdeki önemli gelişmeleri değerlendirdiğimiz görüşmemizde, kendisine Kasım ayında gerçekleştireceğimiz sektör buluşmamızın açılış konuşmasını yapması için davetimizi ilettik.

As the association, we paid a visit to Dr. Ömer Fatih Sayan, the President of the Information Technologies and Communications Authority (ICTA) at his office. At our meeting where we assessed the significant developments in our sector, we extended our invitation to make the opening speech at our traditional sector meeting to be held in November.





## Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkındaki Seminerimiz Our Seminar About the Law on the Protection of Personal Data

Çağrı merkezi sektörünün bilgi merkezi olarak bu yıl düzenlediğimiz, kişisel verilerin gizliliği ve korunması ile kişilerin izni olmadan ticari amaçlı iletişim kurulmasının önüne geçen yasal düzenlemeler hakkındaki seminerimiz yoğun ilgi gördü. Seminerde, hayata geçmesini desteklediğimiz bu yasal düzenlemelerle ilgili olarak altını çizdiğimiz ve farkındalık seviyesini artırmayı hedeflediğimiz kritik konular üzerinde durduk.

Tüm sektörün katılımıyla gerçekleşen seminerimizde, Derneğimizin Hukuk Danışmanı Av. Emre Berk tarafından, veri tabanlarının iznili sayılabilmesi için gereklilikler, kişisel verilerin korunmasına ilişkin yapılması gereken hazırlıklar konusunda sektör profesyonelleri detaylı olarak bilgilendirildi. Seminerden akıllar kalan en önemli bilgiler şöyle oldu;

- 1 Mayıs 2015 itibarıyla hayatımıza giren iznili iletişim düzenlemesi ile artık vatandaşın önceden, fiziki ya da sanal ortamda yazılı olarak alınan izni olmadan kendisi ile ticari amaçlı hiçbir şekilde iletişime geçilemiyor. Bu durumun istisnaları ise; ticari ileti gönderilmesi amacıyla alınmış herhangi bir şekilde onay ve mal-hizmet teminine yönelik işlemler sırasında alınan iletişim bilgisi olmaktadır.

- Alınan izinlerin gerektiği durumlarda ispatlanabilir ve kayıtlarına erişilebilir olması gerekmektedir.

- 7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe giren Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, veri işleyen tüm gerçek ve tüzel kişileri ilgilendirmektedir.

- Firmaların süreçlerinin kanuna uygun olup olmadığını kontrol etmeleri yasanın öngördüğü şekilde süreçlerini kurgulamaları gerekmektedir.

Our seminar that we organized this year as the information center of the call center sector, on the legislative regulations protecting the confidentiality and protection of personal data and preventing their communication for commercial purposes without the permission of the people has attracted much attention. At the seminar, we focused on the critical issues that we underlined in relation to these legislative regulations, the practice of which we support and aim to increase the level of awareness.

In our seminar realized with the participation of all sectors, Advt. Emre Berk, the Legal Adviser of our Association informed the sector professionals in detail about the requirements for allowing the databases to be considered as permitted and the preparations for the protection of personal data. The most important information sticking in mind from the seminar were as follows;

- With the permitted communication regulation that entered into our lives as of May 1, 2015, any communication for commercial purposes with the citizen without a prior permission taken from the citizen in physical or virtual environment. Exceptions to this situation are; any form of consent received for the purpose of sending commercial messages, and communication information received during transactions to provide goods and services.

- It is required that the permits received should be provable and their records must be accessible in cases where necessary.

- The Law on the Protection of Personal Data, which entered into force on April 7, 2016, concerns all real and legal persons who process data.

- It is required that the companies should check whether their processes are statutory or not and build their processes as foreseen by law.



## Albaraka Türk Katılım Bankasının Dijital Dönüşüm Konferansında Konuşmacı Olduk We Spoke at Albaraka Turk Participation Bank's Digital Transformation Conference

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Albaraka Türk Katılım Bankası tarafından düzenlenen "Dijital Dönüşüm Konferansı"na konuşmacı olarak davet aldı ve çağrı merkezi sektörünün geleceği hakkındaki öngörülerini paylaştı.

Sunumumuzda; gelişen teknoloji ile çağrı merkezlerinde sunulan hizmetlerin telefon dışında chat, e-mail, sosyal medya, IVR, SMS gibi çeşitli kanallarla zenginleştiğini, dijital dönüşüm sonucu yeni iş alanlarının ortaya çıkması ile çağrı merkezlerine de yeni yeni fırsatlar doğduğunu vurguladık. Özellikle sosyal medyanın, daha hızlı geri dönüş sağlanabilmesi nedeniyle müşteri hizmetlerinin en aktif yönetilebildiği kanallardan biri haline geldiğini, diğer yandan 4.5 G'nin hayatımıza girmesi ile görüntülü konuşma ve video gibi uygulamaların yaygınlaşacağını, ses tanıma ve doğrulama sistemleri ile daha hızlı ve bilgi güvenliğini üst seviyede koruyan uygulamaların kullanılacağını, internet ve mobil uygulamaların da müşteri hizmetlerinin yönetimi anlamında önem kazanacağını altını çizdik. Ayrıca son dönemde gelişen e-devlet uygulamaları ile e-ticaretin de çağrı merkezi kullanım alanlarının artması noktasında önemine değindik.

Metin Tarakçı, our Chairman of the Executive Board, received an invitation as a speaker at "The Digital Transformation Conference" organized by Albaraka Turk Participation Bank and shared his forecasts about the future of the call center sector.

In our presentation; we emphasized that with the developing technology, services offered at call centers apart from telephone, are enriched with various channels such as chat, e-mail, social media, IVR, SMS, and the emergence of new business areas resulting from digital transformation and new opportunities for call centers. We also underlined that especially social media has become one of the most active channels for customer service because of its faster turnaround and on the other hand with the introduction of 4.5 G, applications such as video chat and video will become more common, faster applications with voice recognition and verification systems that protect information security at the top level will be used, and internet and mobile applications will gain importance in terms of management of customer services. We also mentioned the importance of the increasing use of e-state and e-commerce in the recent years.



## 4. Müşteri Hizmetleri Zirvesinin Açılışını Gerçekleştirdik We Realized the Opening of the 4<sup>th</sup> Customer Services Summit

Nice Medya tarafından Maslak'ta bulunan Steigenberger Hotel'de düzenlenen 4. Müşteri Hizmetleri Zirvesinin açılış konuşmasını her yıl olduğu gibi bu yıl da Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı gerçekleştirdi.

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı etkinliğin teması olan "Müşteri Deneyiminde Dijital Dönüşüm" hakkında genel çerçevede bir sunum yaparak dönüşüm sürecine ilişkin aşağıdaki verdiği 7 önemli ipucu da oldukça beğenildi;

- Strateji

- Hizmet Kanalları: 2.1. Geleneksel: Mektup/Faks, Telefon, Sesli Yanıt Sistemi (IVR), E-mail 2.2. Yeni/Mobil: Sms, Chat, Click-to-Call/Chat, Sosyal Medya, WhatsApp, Görüntülü Konuşma, Ses Teknolojileri

- Entegrasyon Şart

- Veri Analizi Sayesinde Proaktif Müşteri Hizmetleri

- Önce Çalışan Sonra Müşteri

- Gönül Bağı Daha Önemli Hale Gelecek

- Dönüşüm Zaman Alacak (Toplumsal Kültür ve Alışkanlıklar, Yasal Düzenlemeler, Siber Suçlar, Bilgi Güvenliği)

Metin Tarakçı, the Chairman of our Executive Board, realized the opening speech of the 4th Customer Services Summit organized by Nice Medya at Steigenberger Hotel in Maslak this year.

Metin Tarakçı, the Chairman of our Executive Board, made a presentation on "Digital Transformation in Customer Experience", the theme of the event, and gave the following 7 important hints about the transformation process that were quite favoured;

- Strategy

- Service Channels: 2.1. Traditional: Letter/Fax, Phone, Voice Response System (IVR), E-mail 2.2. New/Mobile: Sms, Chat, Click-to-Call/Chat, Social Media, WhatsApp, Video Chat, Sound Technologies

- Integration Is a Must

- Proactive Customer Services Through Data Analysis

- First Employee Then Customer

- Ties of Affection Will Become More Important

- Transformation Will Take Time (Social Culture and Habits, Legislative Regulations, Cybercrimes, Information Security)





# BASINDA ve SOSYAL MEDYADA BİZ OUR ASSOCIATION IN PRESS AND SOCIAL MEDIA

Basın-Portal  
Yansımada Adedi  
Number of Press-Portal  
Reflection

23

Haber Çalışması  
New Study

80

Sosyal Medya  
Takipçi Sayımız  
Number of Our Social  
Media Followers

13.500

Basın Bülteni  
Press Release

3

TV Konukluğu  
ve Röportaj  
Being a Guest on TV  
and Interview

5

Tüm İletişim Kanallarıyla  
Ulaşılan Kişi Sayısı  
Number of People  
Reached Through All  
Communication Channels

4.200.000

### Dijitalleşen çağrı merkezleri istihdama katkı sağlamaya devam ediyor

Çağrı merkezi sektörünün yakaladığı yepyeni 90'un üzerinde yeni çağrı merkezi Derneği tarafından her yıl düzenlenen CMD Konferansı Sektörün gelişimini ve istihdama katkı sağladığını göstermektedir. Bu yıl "Dijital Dönüşümün İş Yaratıcılığına Hız Veriyor" temasıyla düzenlenen konferansta, çağrı merkezi sektörünün tüm paydaşları bir araya gelerek gelecek yıllarda sektördeki gelişimi tartıştılar. Konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar. Konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar.

### Çağrı merkezi pazar büyüklüğü 4,45 milyara, istihdam 85 bine ulaştı

Çağrı Merkezleri Derneği, 2016 Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü pazar verilerini açıkladı. Rapora göre pazar büyüklüğü, 2016'da 4,45 milyar TL'ye ulaştı...

İstanbul'da düzenlenen konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar. Konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar.

### 'Çağrı'lar 7 bin kişiye iş olacak

Türkiye çağrı merkezi pazarı 4,45 milyar TL'lik büyüklüğe ulaştı. Çağrı Merkezleri Derneği'nin raporuna göre, sektörde çalışan sayısı da 85 bine yükseldi. 2017 yılında çalışan sayısının 92 bine çıkması planlanıyor.

Çağrı merkezi sektörünün yakaladığı yepyeni 90'un üzerinde yeni çağrı merkezi Derneği tarafından her yıl düzenlenen CMD Konferansı Sektörün gelişimini ve istihdama katkı sağladığını göstermektedir. Bu yıl "Dijital Dönüşümün İş Yaratıcılığına Hız Veriyor" temasıyla düzenlenen konferansta, çağrı merkezi sektörünün tüm paydaşları bir araya gelerek gelecek yıllarda sektördeki gelişimi tartıştılar. Konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar.

### Çağrı Merkezleri 80 Milyon Liralık Yatırım

Çağrı Merkezleri Derneği, 2016 Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü pazar verilerini açıkladı. Rapora göre pazar büyüklüğü, 2016'da 4,45 milyar TL'ye ulaştı...

İstanbul'da düzenlenen konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar. Konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar.

### KISA KISA

**BU YIL ÇAĞRI MERKEZLERİYLE 2,2 MİLYAR DEFA KONUŞTUK!**

Çağrı Merkezleri Derneği tarafından, İMİ Conferences ile bir araya gelerek düzenlenen konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar. Konferansta, çağrı merkezi sektörünün dijital dönüşümün hızla yaygınlaşmasıyla istihdama katkı sağladığı ve sektörün gelecekteki gelişimini tartıştılar.

### 'Altın Kulaklık' ödülleri sahiplerini buldu

HABER MERKEZİ - Çağrı Merkezleri Derneği tarafından bu yıl ilk gerçekleştirilen Altın Kulaklık Ödülleri, Bir Hayalim Var, En Samimi Müşteri Deneyimi Hikayesi ve En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi olmak üzere üç kategoride sektör çalışanlarıyla buluştu.

Çağrı Merkezleri Derneği sektöründe bir ilki gerçekleştirerek sektör çalışanlarının amatör olarak çıktıkları kısa videolarla katıldıkları bir yarışma başlattı. Bu yıl birincisi gerçekleştirilen Altın Kulaklık Ödülleri, her yıl düzenlenecek. Tüm çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin başvurusuna açık olan Altın Kulaklık Ödülleri'nin ilkinde 100'den fazla başvuru oldu. Yarışmanın serbest olduğu yarışmaya en fazla üç dakika süren amatör videolarla katılım sağlanabiliyor. Başvuruların web sitesinden yapıldığı yarışmada, yarışmacılar bir kategoriye en fazla bir

### Ekipler ve liderlerin uyumu, başarının da temeli

Çağrı Merkezleri Derneği (CMD) tarafından düzenlenen "Güçlü Takımlar, Güçlü Liderler, Güçlü Sektör" temalı Takım Liderleri Zirvesi, Bostancı Dedeman Hotel'de gerçekleştirildi. Her yıl küçük gruplar halinde düzenlenen etkinlik, bu yıl içeriği daha zenginleştirilerek 300'e yakın takım liderine ev sahipliği yaptı. Etkinliğin açılış konuşmasını yapan CMD Yönetim Kurulu Başkanı Metin Tarakçı, "Sektörümüzün genç yöneticilerini, meslektaşları ve dernek yöneticileri ile bir araya getirdik. İşimizin meslek olarak algılanmasına, çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlayacağına inanıyoruz. Her sunum sonrası soru-cevap bölümlerinde aktif katılım olmaları da etkinliğimizin amacına ulaşmasına katkı sağladı" bilgisini verdi. Etkinlikte CMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Alonet Genel Müdürü Haktan Saran, "Çağrı Merkezi Sektöründe Meslek Algısının Gelişimi" konulu sunumunda kendi başarı hikayesini de katılımcılara paylaştı. Zirvenin ilk bölümünde sunum yapan diğer isim olan CMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Teleperformance Türkiye CEO'su Engin Utkan, yaş ortalaması 25 olan çağrı merkezi sektöründe, "Y Kuşağı Nasıl Yönetilir?" konulu sunumunda, Y Kuşağının yöneticilerinden beklenilerine ve değişen yönetim anlayışına değindi. Zirvenin ikinci bölümünün ilk konuşmacısı olan CMD Yönetim Kurulu Üyesi ve Vestel Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı



# 2017 YILI ÖNCELİKLİ GÜNDEMLERİMİZ

## OUR PRIORITY AGENDA OF THE YEAR OF 2017

- Çağrı merkezi sektörünü ilgilendiren tüm regülatif çalışmaların içinde yer almaya devam etmek.
- Kamu kurum ve kuruluşlarıyla kurduğumuz iyi ilişkilerin sürekliliğini sağlamak.
- Geleneksel sektör buluşması etkinliğimizi gerçekleştirmek.
- Takım Liderleri Zirvemizi İstanbul dışında başka lokasyonlarda yılda 2 kez düzenlemek.
- 2017 yılı Türkiye Çağrı Merkezleri Pazar araştırmasını yapmak ve yıl sonunda açıklamak.
- Çalışan sirkülasyonu sorununun çözümü için projeler hayata geçirmek
- Sektörün bilgi merkezi olmak üzere ihtiyaç duyulan konularda raporlar hazırlamak, araştırma ve analizler yaparak bunları yayınlamak.
- Sektörün imajını iyileştirmek için çalışmalar yapmak.
- Çağrı merkezi işinin potansiyel işgücü ve mevcut çalışanlar nezdinde meslek olarak algılanmasını sağlamak üzere gençleri bilgilendirmeye devam etmek.
- Yurtiçi ve yurtdışı çağrı merkezi hizmetleri için teşvik kapsamının genişletilmesini sağlamak.
- Sektördeki hizmet kalitesini belirlemek ve yükseltmek üzere eğitim verdiğimiz ENI5838 Hizmet Standardını yaygınlaştırmak.
- Tüm iletişim kanallarını kullanarak çağrı merkezi sektörü hakkında kamuoyunu bilinçlendirmek.
- Çağrı merkezi sektörü ile ilgili çeşitli konularda geniş katılımlı seminerler düzenlemek.
- Sektörün faaliyet alanını genişletmek üzere potansiyel sektörlerle işimizi ve sağlayabileceğimiz katma değerleri 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 düzeyde ülkemizi tanıtmak.
- 2016 sonu itibarıyla 53 olan üye sayımızı farklı sektörlerden yeni üyeler kazanarak arttırmak.
- Üye ilişkilerimizi her geçen gün güçlendirerek mevcut üyelerimizin bağlılığını arttırmak üzere çalışmalar yapmak.

- Continue to be involved in all regulatory studies relevant to the call center sector.
- To ensure the continuity of good relations we have established with public institutions and organizations.
- To realize our traditional sector meeting activity.
- To organize our Team Leaders Summit twice a year at other locations outside of Istanbul.
- To carry out 2017 Turkey Call Center Market research and announce at the end of the year.
- To put projects for solution of employee circulation problem into practice.
- To prepare reports, carry out research and analyses and publish these on the topics that are needed as the information center of the sector.
- To conduct studies to improve the image of the sector.
- Continue to inform young people to ensure that the call center work is perceived as a profession by the potential workforce and current employees.
- To expand the scope of incentives for domestic and international call center services.
- To extend the ENI5838 Service Standard, on which we provide training to identify and improve the quality of service in the sector.
- To make the public aware of the call center sector by using all communication channels.
- Organize well-attended seminars on various topics related to the call center sector.
- To explain our business and the added values we can provide to the potential sectors in order to expand the field of activity of the sector.
- To assess possible cooperation opportunities that will benefit the development of the call center sector. (universities, public institutions, other NGOs)
- To closely monitor the applications abroad to improve the call center sector in Turkey and to promote our country at international level.
- To increase the number of our members from 53, by winning new members from different sectors by 2016.
- To carry out studies to increase the loyalty of our existing members by strengthening our member relationships day by day.

# ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ ÜYELİK AVANTAJLARI

## ADVANTAGES OF CALL CENTERS ASSOCIATION MEMBERSHIP

- 53 üye kurum ile çağrı merkezi sektörünün yaklaşık %90'ını 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, BDDK, EPDK vb. regülatif kurumların sorumluluğundaki sektörümüzü ilgilendiren düzenlemeler, İSG düzenlemeleri, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, Mesafeli Satış Sözleşmelerine Dair Yönetmelik, Döviz Kazandıran Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkındaki Tebliğ, Mesleki Yeterlilik Kurumu ile Mesleki Sertifikasyon süreci, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, sektörümüzle ilgili tüm Bakanlıklar ve kurumlarla düzenli ve yakın temaslar vb.)
- 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 ederek, üyelerimizi etkileyecek her türlü haber, proje ve gelişmelerden haberdar olabilmelerine imkân sağlıyoruz.
- Üyelerimiz, düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz yönetim toplantılarında sektörün önde gelen yöneticileri ile bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunabiliyor ve birbirlerinin tecrübelerinden faydalanabiliyorlar. Bu sayede sektördeki projeler, yenilikler, ihtiyaçlar, süreçler hakkında düzenli ve detaylı bir bilgi alışverişine imkân 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 imkânı sunuyoruz. Bu sayede farklı kurumlardan ve farklı sektörlerden benzer işi yapan kişilere birlikte çalışma fırsatı sağlıyoruz.
- Derneğimiz tarafından sunulan eğitim, denetim, sertifikasyon, araştırma-sunum ve rapor gibi hizmetlerden üyelerimizin avantajlı koşullarda faydalanmalarını sağlıyoruz.
- Dernek olarak yer aldığımız tüm ulusal ve uluslararası platformlarda, basın-yayın organlarında, etkinlik ve organizasyonlarda, derneğimizin web sitesinde ve düzenli yayınlarımızda üye kuruluşların tanıtımlarını yapıyoruz.
- Çağrı merkezi sektörünün sağlıklı gelişimini sağlamak, faaliyet alanını genişletmek, sektöre belirli standartlar getirilmesine katkı sağlayarak hizmet kalitesini arttırmak, 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 dâhil olmak, nitelikli işgücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının yaygınlaştırılmasına destek olmak ve sektörün bilgi merkezi olmak amacı ile faaliyetlerimize devam ediyoruz.
- Geleneksel Sektör Buluşması etkinliğimizde önemli kamu kurumlarının yetkililerini, içkaynak/dışkaynak çağrı merkezlerinin üst düzey yöneticilerini ve sektörümüze hizmet veren tüm tedarikçilerin üst düzey yöneticilerini bir araya getiriyoruz.
- Derneğin yer aldığı tüm ulusal ve uluslararası platformlarda, basın-yayın organlarında, etkinlik ve organizasyonlarda, derneğin web sitesinde ve düzenli yayınlarında üye kuruluşların tanıtımlarını yapıyoruz.

- We are the first and only active Non-Governmental Organization that, with 53 member institutions, represents approximately 90% of the call center sector and that gathers the call centers in Turkey under a single roof.
- We are joining forces with the aim of having a voice and making ourselves heard on any legislative regulation regarding the sector. (Investment Incentives, Employment Incentives, Information and Communication Technologies Authority Service Quality Regulations and all the other regulations regarding to the sector, regulations that affect the call centre sector, which is under the responsibility of Banking Regulation and Supervision Agency, regulations on hazard class, Draft Law on Regulation of Electronic Commerce, Regulation on the Distant Sales Contracts, Corporation Tax Reduction in Service Export and Notification on Supporting the Currency Acquiring Service Trade, Professional Certification Process with Professional Competence Institute, regular and close contacts with all the ministries and institutions relevant to our sector)
- Every new member joining us enhances our representative power and authority. We contribute to our sector by improving the good communication that we, as sectoral representative, have established with public institutions and organisations day by day.
- We closely follow the significant agenda relevant to the sector and we enable our members to be informed about any kind of news, project and developments that may affect them also.
- Our members, as the eminent leaders of the sector, have the opportunity to come together in management meetings, which we set up regularly, hence to exchange ideas, and benefit from each other's experiences. Thanks to these meetings, we provide a basis for a regular and detailed data exchange about the projects, innovations, needs and processes in the sector.
- We contribute to the positive image of the member organisations in terms of reliability and professionalism in the eye of public, customers and employees. We can inform the parties that request opinions about the firms in the sector about our members.
- We offer our members the opportunity to work voluntarily in the commissions in our association and in the projects that are put into practice by our association. Therefore by this means, we provide our members with the opportunity to work together with other people who carry out similar work from different institutions and sectors.
- We enable our members to benefit advantageously from services offered by our association, such as training, supervision, certification, research-presentation and report.
- We publicise the member organisations in all the national and international platforms, media organs, events and organisations that our association attends, as well as the website and the regular publications of our association.
- We continue our actions in order to enable the proper development of the call centre sector, to enlarge its sphere of activity, to increase the service quality by contributing for bringing certain standards to the sector, to raise public awareness about our sector and represent our sector before public institutions, to enable the incentives to gradually spread through the whole country and extend the scope of these incentives, to get involved in all the regulative studies that are required and that affect our sector, to contribute for the extension of the training and certificate programmes required for qualified labour force, and to become the information centre of the sector.
- We bring together the authorities of key public institutions, senior managers of insource / outsource call centers and senior executives of all the suppliers of our sector service, in our Traditional Sector Meeting event.
- We are promoting the member organizations in all national and international platforms, in press organs, events and organizations, on the website of the association and in regular publications in which the association is involved.







