



**ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ**
CALL CENTERS
ASSOCIATION

FAALİYET RAPORU 2015
ANNUAL REPORT



ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

İÇİNDEKİLER INDEX

4

2015 Nasıl Geçti
2015 Activity Report

8

Önsöz
Foreword

11

**Çağrı Merkezleri
Derneği Hakkında**
Call Center
Association

12

**Yönetim ve Denetim
Kurulumuz**
Members Of The Board
Of Directors And The
Board Of Supervisors

14

Üyelerimiz
Our Members

16

**Projelerimiz ve
Faaliyetlerimiz**
Our Projects And
Activities

29

**Düzenlediğimiz
ve Katıldığımız
Etkinlikler**
Events We Have
Organized And
Attended

32

**Basında ve Sosyal
Medyada Biz**
Our Association In
Press And Social
Media

34

**2016 Yılı Öncelikli
Gündemleri**
Our Priority Agenda
Of The Year Of 2016

35

**Çağrı Merkezleri
Derneği Üyelik
Avantajları**
Advantages Of Call
Centers Association
Membership

2015

Nasıl Geçti?

Activity Report

|01| _____ OCAK JANUARY

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun ve yönetmelik taslağı konusunda görüşmek üzere Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İç Ticaret Genel Müdürlüğünde Adem Başar'ı ziyaret ettik.

ÇMD e-Bülten'imizi yayınladık.

Vestel, üyemiz olarak aramıza katıldı.

Brisa çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı kapsamında denetim öncesi Mevcut Durum Analizi çalışmamızı gerçekleştirdik.

Bilişim sektöründeki STK'lar ile aylık toplantımızı gerçekleştirdik.

|02| _____ ŞUBAT FEBRUARY

Hazırladığımız Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Çağrı Merkezi Takım Lideri ulusal yeterliliklerinin değerlendirileceği, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) sektör komitesi toplantısına Ankara'da katıldık.

Sektör buluşması etkinliğimiz için hazırlıklara başladık.

Hazırladığımız Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Çağrı Merkezi Takım Lideri ulusal yeterlilikleri, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından onaylanarak yürürlüğe girmesini sağladık.

İzinli pazarlama konusunda görüşmek üzere kanunu hazırlayan Prof.Dr. Tekin Memiş'i İstanbul Şehir Üniversitesinde ziyaret ettik.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İç Ticaret Genel Müdürlüğünün daveti ile izinli pazarlama konusunda Ankara'da gerçekleştirilen çalışmaya katıldık.

Tüm üye kurumlarımızın davetli olduğu Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.

Brisa çağrı merkezi yetkililerine EN15838 Hizmet Standardı için eğitim verdik.

Brisa çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı kapsamında denetim gerçekleştirdik.

Bilişim sektöründeki STK'lar ile aylık toplantımızı gerçekleştirdik.

We've visited Adem Başar at the Ministry of Customs and Trade, the General Directorate of Domestic Trade, to discuss the draft Law and Regulations on the Arrangement of Electronic Commerce.

We have published our CCA e-bulletin.

Vestel has joined us as a member.

We've performed our Current Status Analysis study for Brisa call center before the audit within the scope of EN15838 Service Standard.

We have held our monthly meeting with NGOs in the information sector.

We've attended Vocational Qualification Authority (VQA) sector committee meeting in Ankara where Call Center Customer Representative and Call Center Team Leader national qualifications we've prepared were discussed.

We've started the preparations for our sector meeting event.

We've provided Call Center Customer Representative and Call Center Team Leader national qualifications we have prepared to be approved by the Vocational Qualification Authority (VQA) and enter into force.

We've visited Prof. Dr. Tekin Memiş who have prepared the law, at İstanbul Şehir University to discuss on the permission-based marketing.

We have attended the workshop conducted in Ankara on the permission-based marketing by the invitation of the Ministry of Customs and Trade, General Directorate of Domestic Trade.

We've held our Board of Directors Meeting which all of our member institutions were invited to.

We've given training to Brisa call center authorities for EN15838 Service Standard.

We've conducted an audit at Brisa call center within the scope of EN15838 Service Standard.

We have held our monthly meeting with NGOs in the information sector.

|03| _____ MART MARCH

Erişim, yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Tüm üyelerimizin davetli olduğu üye toplantımızı gerçekleştirdik.

Brisa çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı Belgesini törenle teslim ettik.

Sektör ve Dernek tanıtımı için hazırlayacağımız videonun çekimlerine başladık.

Sektör buluşması etkinliğimize davet etmek üzere Ankara'da, UDHB, ÇSGB ve Hazine Müsteşarlığındaki yetkilileri ziyaret ettik.

Türkiye çağrı merkezi sektörü pazar araştırması için hazırlıklara başladık.

Erişim has joined us as our new member.

We've held our meeting which all of our members were invited to.

Brisa call center's EN15838 Service Standard Certificate is given with a ceremony.

We've started making the video we'll prepare for the introduction of the sector and the Association.

We've visited the authorities at the Ministry of Transport, Maritime Affairs and Communication, the Ministry of Labor and Social Security and the Under secretariat of Treasury in Ankara to invite to our sector meeting event.

We've started the preparations for Turkey call center sector market survey.

|04| _____ NİSAN APRIL

ÇMD Geleneksel Sektör Buluşma etkinliğimizi 300 kişinin katılımı ve "İletişimin Merkezi, İstihdamın Öncüsüyüz" temasıyla başarılı bir şekilde gerçekleştirdik.

Finans sektöründeki hizmet kalitesinin belirlemek amacıyla kurduğumuz proje ekibimizle 2 toplantı gerçekleştirdik ve öneri çalışmamızı BDDK'ya ilettik.

Bilişim sektöründeki STK'lar ile aylık toplantımızı gerçekleştirdik.

We have successfully performed our CCA Traditional Sector Get Together event with the participation of 300 people and theme of "We are the Center of Communication and the Pioneer of Employment".

We have held 2 meetings with our project team we've established for determining service quality in finance sector and submitted our suggestion study to BRSA.

We have held our monthly meeting with NGOs in the information sector.

|05| _____ MAYIS MAY

Metlife, yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Ekonomi Bakanlığı'nın daveti üzerine İzmir'de düzenlenen Hizmet İhracatı Stratejisi Çalıştayına katıldık.

Yönetim Kurulu Üyelerimiz, Vodafone CEO'su Gökhan Ögüt, Satış Genel Müdür Yardımcısı Sinan Kızıldağ ve Müşteri Hizmetleri/Online Servisler Direktörü Hakan Çelik'in misafiri olarak akşam yemeğine katıldı.

Metlife has joined us as our new member.

We have attended the Service Export Strategy workshop organized in İzmir, upon the invitation of the Ministry of Economy.

The Members of our Board of Directors have participated to a dinner as a guest of Gökhan Ögüt, the CEO of Vodafone, Sinan Kızıldağ, the Deputy General Manager Responsible from Sales, and Hakan Çelik, the Director of the Customer Services/Online Services.

|06| _____ HAZİRAN JUNE

29 Takım Liderinin katılımı ile “CMD Yöneticileri ile Takım Liderleri Buluşması” etkinliğimizi gerçekleştirdik.

3. Call Center Zirvesi'nin açılış konuşmasını Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı yaptı ve fuayene alanındaki standımızda Derneğimizin faaliyetleri hakkında ziyaretçileri bilgilendirdik.

Sektörden haberleri haftalık olarak üyelerimizle paylaşmaya başladık.

Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.

|07| _____ TEMMUZ JULY

Arçelik, yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

CNBC-e kanalındaki Cafe Finans programına canlı yayın konuğu olarak katıldık.

İzinli pazarlama hakkında çıkan yönetmeliği değerlendirmek üzere Yönetim Kurulu Üyelerimizle biraraya geldik.

Daha önce EN15838 Hizmet Standardı denetimini başarı ile tamamlayan Türkiye Finans Katılım Bankası'nın ara denetimini gerçekleştirdik.

|08| _____ AĞUSTOS AUGUST

Destek verdiğimiz ve meslek liselerinde çağrı merkezi bölümü açılmasını amaçlayan 'Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi ' projesinin kapanış toplantısına Aydın'da katıldık.

Doğuş Otomotiv, yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Dialog Çağrı Merkezi yetkililerine EN15838 Hizmet Standardı için eğitim verdik.

Çağrı merkezi hizmet ihracatı konusunda ihtiyaçlarımızı ve önerilerimizi revize etmek üzere nearshore/offshore hizmet veren üyelerimizle biraraya geldik.

İzinli pazarlama yönetmeliği konusundaki görüş ve önerilerimizi paylaşmak üzere Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İç Ticaret Genel Müdürlüğünde Adem Başar'ı ziyaret ettik.

Daha önce EN15838 Hizmet Standardı denetimini başarı ile tamamlayan Tepe Çağrı Merkezinin ara denetimini gerçekleştirdik.

|09| _____ EYLÜL SEPTEMBER

Finans sektöründeki hizmet kalitesinin belirlemek amacıyla BDDK'ya ilettiğimiz çalışmamıza BDDK'nın talebi üzerine denetim süreçlerini de dahil ederek revize ettik ve tekrar BDDK'ya ilettik.

We have performed our “Team Leaders Meeting with CCA Managers” event with the participation of 29 Team Leaders.

Metin Tarakçı, our Chairman of the Board of Directors has made the opening speech of the 3rd Call Center Summit and we have informed the visitors at our stand at the foyer area about the activities of our Association.

We've started to share news about the sector with our Members weekly.

We've held our Board of Directors Meeting.

Arçelik has joined us as our new member.

We've attended Cafe Finans program at CNBC-e channel as on-air guests.

We've come together with the Members of our Board of Directors to evaluate the regulations issued on permission-based marketing.

We've conducted the interim audit of Türkiye Finans Katılım Bank which has accomplished its EN15838 Service Standard audit previously.

We have attended in Aydın the closing meeting of “Development of Call Center Operator Modules” project aiming to open call center divisions at vocational high schools which we support.

Doğuş Otomotiv has joined us as our new member.

We have given training to Dialog Call Center authorities for EN15838 Service Standard.

We have come together with our Members giving near shore/offshore service to revise our needs and suggestions on Call Center service export.

We've visited Adem Başar at the Ministry of Customs and Trade, General Directorate of Domestic Trade to share our opinions and suggestions on permission-based marketing regulations.

We've conducted the interim audit of Tepe Call Center which has accomplished its EN15838 Service Standard audit previously.

We have revised our study we had submitted to BRSA for determining service quality in finance sector by including auditing processes upon BRSA's request and sent it to BRSA again.

|10| _____ EKİM OCTOBER

Pusula, yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Vergi İletişim Merkezinde görev yapan 180 çağrı merkezi personeline seminer verdik.

2014 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması sonuçlarını düzenlediğimiz basın toplantısı ile kamuoyuna açıkladık.

Çağrı merkezi hizmet ihracatının döviz kazandıran ve desteklenen hizmetler kapsamına alınması konusunda çalışmak üzere nearshore/offshore hizmet veren üyelerimizle biraraya geldik.

Tüm üyelerin davetli olduğu YK Toplantımız gerçekleştirdik.

Bilişim sektöründeki STK'lar ile aylık toplantımızı gerçekleştirdik.

|11| _____ KASIM NOVEMBER

BSH, yeni üyemiz olarak aramıza katıldı.

Meslek liselerinde çağrı merkezi bölümü açılması için Milli Eğitim Bakanlığında Müsteşar Yardımcısı ve Daire Başkanlarını ziyaret ettik.

Dialog çağrı merkezinin EN15838 Hizmet Standardı kapsamında denetimini gerçekleştirdik.

Daha önce EN15838 Hizmet Standardı denetimini başarı ile tamamlayan Türkiye İş Bankası A.Ş.'nin ara denetimini gerçekleştirdik.

Yapı Kredi Bankası yetkilileri ile EN15838 Hizmet Standardı için bilgilendirme toplantısı yaptık.

Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.

|12| _____ ARALIK DECEMBER

Siber suçlarla mücadele kapsamında telefon dolandırıcılığı olayları için destek vermek üzere İstanbul Emniyet Müdürlüğünün daveti ile yetkililerle biraraya geldik.

ECCCO Yıllık yönetim toplantısına Varşova'da katıldık ve geçtiğimiz yıl en iyi çağrı merkezi seçilen üyemiz Callus'ın da davettimiz olarak organizasyona katılmasını sağladık.

Bütçe komisyonumuz 2016 bütçemizi belirlemek üzere biraraya geldi.

Denetim Kurulu üyelerimiz, yıllık iç denetimimiz gerçekleştirdi.

NTV Para programına canlı yayın konuğu olduk.

Tüm üyelerimizin davetli olduğu üye toplantımızı gerçekleştirdik.

Dialog çağrı merkezine EN15838 Hizmet Kalitesi Belgesini törenle teslim ettik.

Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.

Pusula has joined us as our new member.

We have given seminar to 180 call center personnel working at Tax Communication Center.

We've announced 2014 Turkey Call Center Market Survey results to public by a press conference we've organized.

We've come together with our Members giving nearshore/offshore service to study on including Call Center service export within the scope of foreign exchange gaining and supported services.

We've held our Board of Directors Meeting which all members were invited to.

We have held our monthly meeting with NGOs in the information sector.

BSH has joined us as our new member.

We have visited Deputy Undersecretary and the head of departments at the Ministry of National Education for opening call center division at the vocational high schools.

We've conducted an audit at Dialog call center within the scope of EN15838 Service Standard.

We've conducted the interim audit of Türkiye İş Bankası A.Ş. which has accomplished its EN15838 Service Standard audit previously.

We have held information meeting with Yapı Kredi Bank authorities for EN15838 Service Standard.

We've held our Board of Directors Meeting.

We have come together with the authorities upon the invitation of İstanbul Police Department to give support for phone scam within the scope of fight against cybercrimes.

We have attended ECCCO Annual management meeting in Warsaw and provided Callus, our member selected as the best call center last year, to attend the organization as our guest.

Our budget commission has gotten together to determine our budget of 2016.

Our Audit Committee Members have conducted our annual internal audit.

We've attended NTV Money program as on-air guests.

We've held our member meeting which all members were invited to.

We've given EN15838 Service Quality Certificate with a ceremony to Dialog call center.



Merhaba,

Çağrı Merkezleri Derneği olarak üye kurumlarımızın desteği ile yine çok aktif çalıştığımız ve yoğun gündemlerimizin olduğu bir yılı daha geride bıraktık. Her yıl gerçekleştirdiğimiz önemli faaliyetlerimizi, sektörümüzü etkileyen önemli gelişmeleri özetleyen bu raporumuzu tüm kamuoyu ile paylaşırken büyük bir heyecan ve gurur duyuyoruz.

2015, hem ülkemiz ve hem de sektörümüz için iki seçim sürecinin gerçekleştiği zor bir yıl oldu. Son yıllarda büyümesini hem ekonomik olarak hem de istihdam anlamında sürdüren Türkiye çağrı merkezi sektörü, 3,6 Milyar TL pazar değerine ve 83.000 istihdama ulaşmıştır. Çalışanlarımızın %67' si kadın ve yaş ortalaması 25'tir. Sektörümüzdeki büyüme trendinden bir düşüş olsa da kadın işgücünün ekonomiye dahil olduğu, genç nüfusa iş imkanı sağlayan öncü sektörlerden biri olmaya devam ettik.

Geçtiğimiz yılın en önemli gündemlerinden biri olan ve hızla artan telefon dolandırıcılığı vakalarını biz de üzüntüyle takip ettik. Bu tip çetelerin telefonu araç olarak kullanmaları gereğiyle, ülkemizde hem ekonomiye hem de istihdama çok önemli katkılar sağlayan çağrı merkezi sektörü ile birlikte anılmaları son derece yanlış, üzücü ve rahatsız edici bir durumdur. Bu tip vakalara konu olan işyerlerinin çağrı merkezi olarak algılanması konusunda sektör ve Dernek olarak büyük rahatsızlık duymaktayız. Konu ile ilgili Emniyet Genel Müdürlüğü, Siber Suçlarla Mücadele Ekiplei ile işbirliklerimiz oldu, gelecek yıl içerisinde de vatandaşları bilgilendiren, bilinçlendiren somut bazı projelerimiz mutlaka olacak.

Geçtiğimiz yıl gündemimizi meşgul eden bir diğer önemli konumuz da asgari ücret artışı düzenlemesi oldu. Siyasi iktidarın söylemlerinin arkasında olmasını ve vatandaşın gelir seviyesinin yükseltilmesi için çeşitli iyileştirmeler yapılmasını memnuniyetle karşılamakla birlikte bu iyileştirme sürecinin işveren tarafındaki etkileri konusunda endişelerimiz oluşmuştu. Devlet desteği olmazsa, sektörümüzde ciddi istihdam kayıpları olabileceği ve şirket kapanmalarının önüne geçilemeyeceği uyarısını TİSK aracılığı ile Asgari Ücret Tespit Komisyonu yetkililerine ve basın aracılığı ile tüm kamuoyuna yaparken, gerekli tedbirleri alabilmeleri için de düzenlemenin finansal etkileri hakkında tüm üyelerimizi bilgilendirdik.

Gelecek yıl Şubat ayında Derneğimizin Olağan Genel Kurulunu gerçekleştireceğiz ve yeni dönem için Yönetim ve Denetim Kurulu Üyelerimizi seçeceğiz. Derneğimiz ve sektörümüz için şimdiden hayırlı bir seçim olmasını diliyoruz, seçilecek yeni Yönetim ve Denetim Kurulu Üyelerimizin başlattığımız çalışmalarını özenle sürdüreceğine, yeni pek çok başarıya imza atacağına gönülden inanıyorum.

2015 yılında aramıza katılan yeni üyelerimizle birlikte Derneğimiz de büyümeye devam etti ve 49 üye kurum ile sektörün yaklaşık %90'ını temsil eder hale geldik. Derneğimizin başarılı çalışmalarında emeği olan başta Yönetim Kurulu Üyelerimize ve tüm üyelerimize teşekkür ediyorum.

Sevgilerimle,

Metin Tarakçı

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı



Sektörün
pazar değeri

3,6
milyar TL



Hello,

As the Call Centers Association, with the support of our member corporations we left behind a year with a busy agenda working so hard. We feel excited and we are proud while releasing this report that sums up our important activities we perform each year and the important developments that affect our sector.

For both our country and our sector, 2015 has been a tough year, where two election processes took place. Turkey call center sector that continues to grow in recent years both economically and in terms of employment has reached 3.6 Billion TL market value and 83.000 people's work placement. 67% of our employees are women and the average of age is 25. Even if there is a decrease in the growth trend, we continued being one of the leading sectors that includes women in economy and offers employment opportunities to the young population.

We also followed phone scam cases with a great sorrow that was one of the main topics last year and have been rapidly increasing. It's a terribly wrong, saddening and disturbing situation that this kind of networks has been associated with the call center sector, which is instrumental in contributing to both economy and employment. As the sector and the Association, we are so uncomfortable with the fact that these offices mentioned in these cases are perceived as call centers. We cooperated with the Teams dedicated to Combating Cyber Crime of the General Directorate of Security concerning this matter. Next year we will definitely have some concrete projects to raise awareness among the public.

Last year one of the most important subjects on our agenda was the regulation concerning the increase of the minimum wage. Although we welcome that the political power stood by its words and various improvements have taken place to increase the income level of the citizens, still we had concerns about the impacts of this improvement process on the employers. We communicated our concern to the authorities of the Minimum Wage Fixing Commission through the Turkish Confederation of Employer Associations and to the public through the media that there might be serious employment losses in our sector and it would be impossible to prevent closure of businesses without government aid. We also informed all of our members on the financial impacts of the regulation in order for them to take necessary measures.

We will conduct the Ordinary General Meeting next year on February, and coopt our Executive Board and Board of Control Members for the new period. I wish it will be a beneficent election for our association and our sector, and I sincerely believe that our new Executive Board and Board of Control Members will carefully continue the works we began and succeed at many new projects.

Our Association continued growing with our new members joined us in 2015 and now we are representing the 90% of the sector through 49 member corporations. I would like to thank all our members and particularly our Executive Board Members, who contributed to the successful works of our association.

Sincere Regards.

Metin Tarakçı

Call Centers Association Board Chairman



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 2015 yılı sonu itibari ile 49 üyesi ile sektörün yaklaşık %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 güçbirliğini hedefleyen bir referans kuruluş olarak sektörü temsil etmektedir.

Establishment

Call Centers Association is established in November 2008 by joint venture of nine institutions for providing union of business and forces to extend activity and affect area along with healthy development in parallel with the rapid growth of call center sector. As of the end of 2015, the Call Centers Association has become the reference institution of call center sector with the representation of almost 90% of the sector with 49 members.

Mission

Call Centers Association has taken introducing activity fields of call centers better to public opinion; explaining added values to be offered to the business world; taking part as the sector representative in all regulative studies which shall affect the sector; sharing professional problems; being a communication and reconciliation platform between various sharers and bringing solutions to sector problems as a mission.

Vision

To represent the sector as a reference institution aiming the union of business and forces for providing development of call center sector in Turkey, and extending activity and affect area.

YÖNETİM VE DENETİM KURULU ÜYELERİ
MEMBERS OF THE BOARD OF DIRECTORS
AND THE BOARD OF SUPERVISORS

3. Dönem Yönetim Kurulu Asıl Üyeleri
3rd Term Full Members Of The Board Of Directors



Cemal Murat Akar
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Tempo



Erdoğan Hakan Çelik
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Vodafone



Gürcan Aladinli
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Assistt



Nil Keskin Keleş
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
DHL



Burak Bacak
Finansbank



İlker Tekin
Net Call Center



Levent Burçin Sözütok
Callus



Levent Yalçın
Win Bilgi



M. Fatih Arslan
Vodasoft



Murat Akman
Pluscom



S. Gonca Ergün
RGN



Tolga Başarır
CMC



Metin Tarakçı
Başkan / Chairman
Callpex

3. Dönem Denetim Kurulu Asıl Üyeleri
3rd Term Full Members Of The Audit Committee



Emre Gürcü
Türkiye İş Bankası



Kadriye Çimen Bozacı
Türkiye Halk Bankası



Serkan Başöz
Eko Çağrı Merkezi / Eko Call Center

3. Dönem Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri
3rd Term Audit Committee Associate Members

Ergüvenç Özcan
CCC

Nuran Şahin
Tepe Çağrı Merkezi / Tepe Call Center

Oya Özkent
Defacto İstanbul

Dernek Personeli
Association Personnel

Demet Koçkal
Genel Sekreter / Secretary General

Gamze Karadeniz
Uzman / Expert

Nigar Akça
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 A.Ş.
5. Arvato Telekomünikasyon Hiz.A.Ş.
6. Assisst Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
7. Atos Bilişim Danışmanlık Müşteri Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
8. Avea İletişim Hiz. A.Ş.
9. Back Up Bireysel Ürünler Satış ve Paz. A.Ş.
10. BSH Ev Aletleri San. ve Tic. A.Ş.
11. Callart Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.
12. Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
13. Callus Bilgi ve İletişim Hiz. A.Ş.
14. CMC İletişim Bilgisayar Reklam ve Dan. Hiz. San. Tic. A.Ş.
15. Competence Call Center İstanbul Çağrı Merkezleri Hiz. A.Ş.
16. Connect/CNT İletişim Hizmetleri San. ve Tic. A.Ş.
17. CPP Sigorta Aracılık Hiz. A.Ş.
18. Defacto İstanbul İletişim Hiz. Ltd. Şti.
19. Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
20. DHL Worldwide Express Taş. ve Tic. A.Ş.
21. Digiturk/Krea İçerik Hiz. ve Prodüksiyon A.Ş.
22. Doğu Otomotiv Servis ve Tic. A.Ş.
23. EKO Çağrı Merkezi Hiz. Tic. ve San. A.Ş.
24. Erişim Müşteri Hizmetleri A.Ş.
25. Finansbank A.Ş.
26. Global Bilgi Paz. Dan. ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
27. Lufthansa Çağrı Merkezi ve Müş.Hiz.Tic.A.Ş.
28. ING Bank A.Ş.
29. Metlife Emeklilik ve Hayat A.Ş.
30. Net Call Center/Hem İletişim Reklamcılık ve Emlak Hiz. Ltd. Şti.
31. Pluscom İletişim A.Ş.
32. PractiCall/Pratik İletişim Çözümleri Bilişim Hiz. Tic. Ltd. Şti.
33. Pronet Güvenlik Hizmetleri A.Ş.
34. Pusula Strateji ve Çağrı Merkezi İletişim Ltd.Şti.
35. RGN İletişim Hiz. A.Ş.
36. Speak/Pusula Pazarlama Çözümleri ve Danışmanlık Hiz. A.Ş.
37. Teleperformance/Metis Bilgisayar Sistemleri San. ve Tic. A.Ş.
38. Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dış Kaynak Hiz. Tic. A.Ş.
39. Tempo İletişim ve Teknoloji Hiz. Tic. Paz. A.Ş.
40. Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
41. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
42. Türkiye Halk Bankası A.Ş.
43. Türkiye İş Bankası A.Ş.
44. Vestel Ticaret A.Ş.
45. Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
46. Vodasoft Bilişim Sistemleri San. ve Tic. Ltd. Şti.
47. Vodatech Bilişim Proje Dan. San. ve Dış Tic. A.Ş.
48. Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.
49. Xerox/Unamic HCN Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.



PROJELERİMİZ VE FAALİYETLERİMİZ

OUR PROJECTS AND ACTIVITIES

Yönetim Kurulu Toplantılarımızı Düzenli Olarak Gerçekleştirdik

We've Held Our Board Of Directors Meetings Regularly

Sektörümüzü etkileyen önemli gündemlerin değerlendirildiği, stratejilerin belirlendiği, yeni gündem, eylem, proje ve işbirliği kararlarının alındığı Yönetim Kurulu toplantılarımızı 2015 yılında da düzenli olarak gerçekleştirdik.

Geçtiğimiz yıl olduğu gibi bu yıl da Dernek olarak odaklanacağımız konuları, üyelerimize küçük bir anket yaparak belirledik ve önceliklendirme konusunda da ortak görüşe hizmet edecek bir çalışma planı oluşturduk. Yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz düzenli toplantılarımızda da bu konularla ilgili gelişmeleri, atılan adımları ve alınan aksiyonları paylaştık. Güncel gelişmelere göre beklenmedik ve gündemimize aniden giren farklı, kritik konuları da atlamadık ve tüm üyelerimizle birlikte bu konularla ilgili de sektörü temsilen Dernek görüşümüzü oluşturduk.

Yönetim Kurulu Toplantılarımız, bu tip bilgi paylaşımlarının yanısıra sektördeki üst düzey yöneticilerin sıklıkla biraraya gelerek sohbet edebildiği, tecrübelerini paylaşabildiği keyifli bir ortam olarak görülmeye devam etti. Üye temsilcilerimizin yoğun ilgi ve katılımı ile bu yıl da pek çok başarıya imza attık.

We have held our Board of Directors meetings where significant agendas affecting our sector are evaluated, strategies are determined and new agenda, action, project and cooperation decisions are taken, also in 2015 regularly.

As in last year, we have determined the subjects to be focused as the Association also this year by making a small questionnaire to the members and constituted a study plan which shall serve to common opinion also in prioritization. In our regular meetings we have held within the year, we have also shared developments, steps taken and actions taken in these subjects. We haven't missed the unexpected, different and critical subjects which have appeared in daily developments and entered in our agenda immediately and constituted our Association opinion on these subjects representing the sector with all members.

Our Board of Directors Meetings are continued to be seen as a pleasant environment where these kinds of information sharing are made as well as the executives in the sector frequently may meet and talk and share their experiences. We have achieved many successes also this year by the intense interest and contribution of our member representatives.



Denetim Kurulu Üyelerimizle İç Denetimimizi Gerçekleştirdik

We Have Performed Our Internal Audit With Our Audit Committee Members

Denetim Kurulu Üyelerimiz olan Kadriye Çimen Bozacı, M. Emre Gürcü ve Serkan Başöz tarafından Derneğimizin 2014 yılına ilişkin faaliyetlerinin tüzük hükümlerine uygunluğu iç denetim yapılarak gerçekleştirildi. Denetim Kurulu Üyelerimizden tam not olarak bu yıl da başarılı bir denetim süreci geçirmiş olduk.

An internal audit for the compatibility of the activities of our Association relevant to the year of 2014 with the provisions of regulations is conducted by our Audit Committee Members Kadriye Çimen Bozacı, M. Emre Gürcü and Serkan Başöz. We have received full marks from our Audit Committee Members and completed a successful audit process also this year.



Asgari Ücretteki Düzenlemenin Sektörümüze Etkisi

The Impact Of The Regulation Of Minimum Wage To Our Sector

2015 yılı içerisinde gerçekleşen seçim sürecinde siyasi partilerin vaatleri arasında yer alan ve asgari ücretin 1 Ocak 2016 tarihi itibarıyla AĞI dahil 1.300,99 TL olarak düzenleneceği ifadesine istinaden sözkonusu artışa sektörümüzün hazırlıklı olabilmesi için düzenlemenin finansal etkileri hakkında üyelerimizi bilgilendirdiğimiz özel bir toplantı gerçekleştirdik.

Diğer yandan bu iyileştirme sürecinde devlet desteği olmazsa, sektörümüzde ciddi istihdam kayıpları olabileceği ve şirket kapanmalarının önüne geçilemeyeceği uyarısını da TİSK aracılığı ile Asgari Ücret Tespit Komisyonu yetkililerine ve basın aracılığı ile tüm kamuoyuna yaptık. Siyasi iktidarın söylemlerinin arkasında olmasını ve vatandaşın gelir seviyesinin yükseltilmesi için çeşitli iyileştirmeler yapılmasını memnuniyetle karşılamakla birlikte bu iyileştirme sürecinin işveren tarafındaki etkileri konusunda endişelerimiz oluşmuştu. Bu iyileştirmenin, etki alanında olacak tüm paydaşlar açısından sağlıklı olarak gerçekleştirilebilmesi, istihdamın sürekliliği için oldukça kritik bir konu olduğunu, planlanan asgari ücret artışının, asgari ücretli çalışan ve kademeli olarak da diğer çalışanlara olacak etkisinin işveren tarafındaki yükünün hafifletilmesi için devlet desteğinin son derece önemli olduğunu basında ve yer aldığımız platformlarda vurguladık.

Üyelerimizle birlikte yaptığımız özel bilgilendirme toplantısında ise düzenlemenin firmalarının mali tablo ve nakit akışlarına ciddi boyutta negatif etkisi olacağını düşündüğümüzü ve hazırlıklı olunması gerektiğini ifade ettik. 2015 yılı ortalaması 1.454,1 TL olan işveren maliyeti, 2016 yılında 1.935,23 TL'ye yükselmiş, artış %33,1 olarak gerçekleşmiştir. Diğer yandan 2015 yılı ortalaması 8.043,90 TL olan SGK tavan ücretinin de 2016 yılında 10.705,50 TL olarak belirlenmesi sonucunda, SGK, izin, kıdem ve ihbar maliyetlerinde de artış olmuştur. Giderlerimiz içindeki en büyük payı, %75-%80 oran ile insan kaynağı maliyetleri oluşturmaktadır. Bu pay içinde çalışanlarımızın %65-%75'ine doğrudan asgari ücret artışı yapılacaktır. Ek olarak, kademeli şekilde diğer pozisyonlardaki çalışanlarımızın ücretlerine ve asgari ücrete bağlı diğer giderlere de (temizlik, güvenlik, ulaşım, yemek, vb.) artış yapılması gerekmektedir.

Son dönemde, İşkur ile alınan personellerde mesleki sertifikasyon zorunluluğunun getirilmesi, İş Sağlığı ve Güvenliği düzenlemeleri de sektördeki maliyetlerde ek artışa neden olmaktadır.

Yukarıda belirtilen faktörlerin çağrı merkezlerinin giderlerine olan etkisini tahmini olarak ölçülebilmek adına birkaç çağrı merkezi ile birlikte yaptığımız çalışmada yaklaşık %26-%29 oranında ek bir artış olacağını tespit etmiş bulunmaktayız. Asgari ücret artışı nedeniyle oluşacak ek maliyetin %40'ının hazine katkısı ile karşılanacağı açıklanmış olsa dahi, henüz uygulama esasları tam anlamıyla netlik kazanmamıştır. Ayrıca bugüne kadar yapılan açıklamalardan, çağrı merkezlerinin bu destekten kısmen yararlanabileceği anlaşılmaktadır. Sadece 2016 yılı için geçerli olacağı ifade edilen bu desteğin tamamından faydalanılması durumunda, maliyet artışının yaklaşık %22-%25 seviyelerinde olacağını öngörmekteyiz.

Sektör karlılıklarının %6-8 seviyelerinde olması ve hizmet sunulan firmalarla yapılan sözleşmelerin büyük kısmında fiyat artışının enflasyona bağlı olarak yapılması nedeniyle, enflasyon ile yeni ücret arasındaki farkın telafi edilmesi mümkün görünmemektedir. Bu nedenle fiyat artışlarının belirlenmesi aşamasında enflasyonla birlikte, asgari ücret ve diğer güncel yasal düzenlemelerin de gözönünde bulundurulması önem arz etmektedir.

Referring to the statement that the minimum wage would be 1.300,99 TL including AĞI as political parties promised during the electoral process in 2015, we conducted a private meeting to inform our members to make them ready about the financial effects of this increase.

On the other hand, we made an announcement to the authorities of the Minimum Wage Fixing Commission through Turkish Confederation of Employer Associations and to the public through the press saying that there might be serious employment losses in our sector and it would be impossible to prevent companies from winding up without government assistance during this improvement process. Although we take kindly to the fact that the political power stood behind its word and made improvements in increasing the income level of our citizens; we had concerns about the impacts of this improvement process to employers. We underlined in the press and the platforms we take part that this improvement is a very critical subject to perform for all stakeholders regarding the continuity of employment, and government grant for the planned increase in the minimum wage is extremely important to relieve the burden on the employers' side as it will be applied to minimum wage workers and other employees gradually.

At the contact meeting we conducted with our members, we stated that there would be a negative impact of the regulation to the financial statements and cash flows of the companies and that attention needed. The average employer cost, which was 1.454,1 TL in 2015, increased to 1.935,23 TL in 2016; the rate of increase is 33,1%. On the other hand, there has been an increase in Social Security Institution (SSI), holiday, seniority and lieu of notice in consequence of the determination of SSI ceiling price as 10.705,50 TL in 2016, whereas the average price was 8.043,90 TL in 2015. The biggest share in our expenses is the human resource budget with the rate of 75%-80%. In this share, there will be a direct minimum wage increase to 65%-75% of our employees. In addition, incrementation is needed for other expenses (cleaning, security, transportation, food, etc.) of our employees in other positions depending on their salaries and minimum wage, fractionally.

Imposing obligation for the personnel hired through Turkish Employment Agency to receive vocational certification, and Occupational Health and Safety regulations also lead to an additional increase.

We determined that an additional increase at the rate of 26%-29% would occur in a study we did with a few call centers to inferentially measure the impacts of the abovementioned factors to the expenses of the call centers. Even if it's been declared that 40% of the incremental cost would be covered with the contribution of treasury, the application has not been completely clarified yet. Besides, it can be understood from the explanations made up until now that call centers can benefit from this support. We predict that incremental costs would be at a level between approximately 22%-25%, in case benefiting from this support that is mentioned to be valid only for 2016.

Because the sector viability is around 6-8% and price increase is made depending on the inflation for most of the contracts made with companies given service, it's not possible to compensate the difference between the inflation and the new price. For this reason, it's very important to consider minimum wage and other legislative regulations as well as inflation at the stage of determination of increase of price.

Sektörümüzü Devlet Nezdinde Temsil Etmeye Devam Ettik

We've Continued To Represent Our Sector Before The Government

T.C Gümrük ve Ticaret Bakanlığı / T.R. The Ministry of Customs and Trade



Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun / Law On Arrangement Of Electronic Commerce

Dernek olarak Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun ve yıl içerisinde görüşe açılarak resmîyet kazanan sözkonusu kanunun uygulama usul ve esaslarını belirleyen yönetmeliği sektörümüz ve vatandaşlar açısından değerlendirdik, üyelerimizin desteği ile öneri dökümanımızı hazırladık. T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İç Ticaret Genel Müdürlüğü yetkilileri ile sık sık biraraya gelerek bu önerilerimizi paylaştık.

Yönetmelik taslağına ilişkin sektör temsilcilerinden görüşlerin alındığı çalışmaya Bakanlığın daveti üzerine Ankara'da katılarak, Dernek olarak hazırladığımız önerilerimizi gerekçeleriyle birlikte yetkililere tekrar iletme fırsatı bulduk.

Kanunun hazırlanma sürecinde aktif olarak rol alan Prof.Dr. Tekin Memiş'i İstanbul Şehir Üniversitesi'nde ziyaret ettik ve yönetmelik kapsamında dikkate alınmasını gerekli bulduğumuz detayları görüştük, bilgi alışverişinde bulunduk.

Dernek olarak bu tip düzenlemelerin; tüketicinin haklarının korunması ve bilgilerinin güvenliğinin sağlanması, hizmet sağlayıcı sektörler için güvenin artması ve AB uyumu açısından önemli olduğunu düşünmekle birlikte eş zamanlı olarak ilgili sektörlerin ticari faaliyetlerinin de aynı bakış açısı ile korunması gerektiğine inanıyoruz. İlgili yasada çağrı merkezlerinin tanımından, izin alma süreçlerine, firmaların taşınması gereken sorumluluklardan uygulanacak yaptırımlara dek birçok belirsizlik olduğunu ve bu açık alanların hazırlanan ardıl yönetmelik ile tam olarak adreslenmediğine dikkat çektik.

Yönetmeliğin yayınlanması ile birlikte gördüğümüz ve dikkate alınan önemli birkaç önerimiz tüm sektörümüzü rahatlatmıştı. Bunlardan en önemlisi; 1 Mayıs tarihine kadar ticari iletişim kurulmuş müşterilerin iznini kabul edilmesi idi. Diğerleri de telefonda sözlü olarak alınan onay diğer kanallardan farklı ve interaktif olduğu için ayrıca aynı gün içinde onayın alındığı bilgisi tekrardan farklı bir kanal üzerinden iletilmesine gerek olmaması idi.

Uygulamada sektörümüz açısından sıkıntı yaratacak diğer hususları da aşağıdaki gibi yetkililere ilettilik. Bu önerilerimizin de kanuna ve yönetmeliğe dair yeni bir düzenleme yapılacağı zaman dikkate alınabileceği yönünde Bakanlık yetkililerinden bilgi aldık.

- Müşteri memnuniyeti anket aramaları ile vatandaşın daha iyi hizmet almasını amaçladığından, ticari ileti olarak değerlendirilmemesi ve bu amaçla kurulan iletişimin kanun kapsamı dışında tutulması ,

- Telefonda kurulan sözlü iletişimde MERSİS numarasının verilmesi, numaranın akılda kalması da imkansız olduğundan görüşme sürecini hem alıcı hem de firma açısından zorlamaktadır. Telefon ile kurulan iletişimde MERSİS numarasının söylenmesi zorunluluğunun olmaması,

- Ret bildirimini telefon ile kurulan sözlü iletişimde her defasında söylenmesi alıcının reddetme eğilimini arttıracaktır, ticari faaliyetin önünü kesecektir. Telefon ile kurulan sözlü iletişim, diğer kanallardan farklı olarak değerlendirilerek her defasında ret bildirimini yapılması zorunlu olmaması,

- Dışkaynak yoluyla hizmet veren çağrı merkezlerinin aracı hizmet sağlayıcı konumunda olmaları halinde, bu yönetmelik hükümlerince hiçbir sorumluluğu bulunmaması,

- Aracı hizmet sağlayıcı konumundaki dışkaynak çağrı merkezlerinin kendilerine ait marka adı, ünvan veya işletme adı bilgilerini alıcı ile paylaşması süreç ve iş modeli açısından uygun değildir. Alıcıda kafa karışıklığına, güven sorununa ve pazarlama faaliyetlerinde verimsizliğe neden olacaktır. Aracı hizmet sağlayıcı kendisine ait bu bilgileri vermekle yükümlü olmaması

As the Association, we have evaluated the Law on Arrangement of Electronic Commerce and the regulations determining practice, principles and procedures of the subject law broached and become official within the year in terms of our sector and public, and prepared our suggestion document by the support of our members. We have shared these suggestions with T.R. the Ministry of Customs and Trade, General Directorate of Domestic Trade authorities by meeting with them frequently.

We have attended the workshop where the opinions of the sector representatives are taken in relation with the draft regulations in Ankara upon the invitation of the Ministry and had the opportunity to submit our suggestions we have prepared as the Association with their reasons to the authorities once again.

We've visited Prof. Dr. Tekin Memiş who have taken active part in the preparation process of the Law, at İstanbul Şehir University and discussed the details which we find necessary to be considered within the scope of the regulations and exchanged information.

We believe that the relevant sectors should protect synchronously the commercial activities with the same point of view although we think as an Association that these types of arrangements are important for the protection of consumer rights, providing the security of information, increasing trust to service provider sectors and EU compatibility. We have pointed out that there are many uncertainties in the related law about the definition of call centers, permission processes, responsibilities the firms should undertake and sanctions to be applied and these open areas are not accurately addressed in the consecutive regulations prepared.

A few but important suggestions of ours which we had seen as the regulations were published were taken into consideration and relieved the whole sector. The most important one among those was customers which commercial communication was established until May 1 were accepted by permission. Another one was, as an approval received orally on the phone was different from other channels and interactive, there was no necessity to transmit the information about the approval being received on the same day.

We have transmitted other issues which shall cause problems in practice in terms of our sector as below. We have received information from the Ministry authorities that our suggestions could be considered when there is a new arrangement made in law and regulations.

- As the Customer satisfaction survey calls are intended to provide the public receive better service, being evaluated as commercial communication and communication established for this purpose being excluded from the scope of law,

- Giving the number of the Central Registration System at the oral communication on the phone makes the call process difficult both for the receiver and the company as it is impossible to remember the number. Giving the number of the Central Registration System at the oral communication on the phone not being an obligation,

- Repeating the refuse notice every time in the oral communication on the phone increases the tendency of refusal of the receiver and block the commercial activity. Oral communication established on the phone being evaluated differently compared to other channels and having no obligation to repeat the refusal notice every time,

- In case the call centers giving service by outsourcing are in the position of mediator service provider, having no liability due to the provisions of this regulation,

- It is not appropriate for outsourced call centers in the position of mediator service provider to share their brand name, title or business name information with the receivers in terms of process and business model. This may cause confusion, trust problem and inefficiency in marketing activities. Mediator service provider not being obliged to give their information

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) / Information and Communication Technologies Authority (ICTA)



Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı çağrı merkezi sektörü açısından oldukça önemli bir kamu kurumu olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı görevine atanan Sn. Dr. Ömer Fatih Sayan ile tanışmak ve yeni görevi için hayırlı olsun dileklerini iletmek üzere kendisini makamında ziyaret etti. Oldukça samimi ve verimli geçen görüşmede Türkiye çağrı merkezi sektörü hakkında genel bilgilendirme yapıldı ve sektörün ihtiyaçları hakkında notlar Sn. Sayan'a iletildi. Çözüm önerilerinin de kısaca değerlendirildiği ikili görüşmede Sn.Sayan'dan sektöre destek sözü aldık.

Metin Tarakçı, our Chairman of the Board of Directors, has visited Dr. Ömer Fatih Sayan assigned as the Chairman of the Information and Communication Technologies Authority which is a very important state institution for call center sector, at his office to meet with him and give his warm wishes. General informing on Turkey call center sector is given at the friendly and productive meeting and notes on the needs of the sector are transmitted to him. We have obtained promise for supporting the sector at the bilateral discussion which solution suggestions are also evaluated briefly.



Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) / Banking Regulation and Supervision Agency (BRSA)



BDDK ile geçtiğimiz yıl başlattığımız iyi ilişkilerimiz ve temaslarımız bu yıl da devam etti. Kurumun talebi üzerine, finans sektöründeki çağrı merkezlerinin hizmet kalitesinin belirlenmesi konusunda bir çalışma hazırlayarak, önerilerimizi BDDK Finansal Tüketicili İlişkileri Daire Başkanlığı ile paylaştık. Oldukça önemli gördüğümüz bu çalışma için öncelikle Derneğimize üye hem finans sektöründe faaliyet gösteren hem de dışkaynak yoluyla hizmet veren çağrı merkezi yöneticilerinden oluşan bir proje ekibi kurduk. Projemizinle birlikte konuyu tüm taraflar için uygun olacak şekilde değerlendirerek finans sektörüne getirilmesi planlanan bu tip bir düzenlemeye Dernek olarak katkı sağlamış olduk. Düzenlemenin yakın bir tarihte hayata geçmesini beklemekteyiz.

Our good relations and contacts we have started last year with BRSA have continued also in this year. Upon the request of the institution, we have prepared a study on determining service quality of call centers in finance sector and shared our suggestions with BRSA, the Department of Financial Consumer Relations. For this study we consider very important, we have established a project team constituted of the managers of call centers which are primarily the members of our Association, both carrying on business in finance sector and giving service by outsourcing. We have evaluated the subject with our project team properly for all parties and made contributions as the Association to such arrangement planned to be brought to finance sector. We're expecting the arrangement to be put into practice in the near future.





Hizmet İhracatı Stratejisi Çalıştayı / Service Export Strategy Workshop

Ekonomi Bakanlığı, Serbest Bölgeler, Yurtdışı Yatırım ve Hizmetler Genel Müdürlüğü tarafından, 23-24 Mayıs tarihlerinde İzmir’de düzenlenen Hizmet İhracatı Stratejisi Çalıştayı’na Bakanlığın daveti üzerine Dernek olarak katıldık. Çalıştayda döviz kazandırıcı hizmet ticaretinin desteklenmesi hakkındaki tebliğ kapsamında desteklenen sektörler arasında çağrı merkezi sektörünün de alınması gerektiğini yetkililerle paylaştık.

Hizmet ihracatının geliştirilmesi ve 2023 yılı için belirlenen 150 milyar dolarlık hedefe ulaşılabilmesi amacıyla yapılması gerekenlerin görüldüğü çalıştaya, Derneğimizi temsilen; Genel Sekreterimiz Demet Koçkal, Teleperformance CEO’su Engin Utkan ve CCC Türkiye Müşteri İlişkileri Yöneticisi Ergüvenç Özcan katıldı.

2 gün süren çalıştay, hizmet sektörü ihracatına katkı sağlayan sektörleri ve potansiyel olarak görülen sektörleri buluşturdu. ÇMD olarak, yurtdışına verdiğimiz çağrı merkezi hizmetlerini ve potansiyelini tüm katılımcılarla ve yetkililerle paylaşarak, ihtiyaç duyulan desteklerin sağlanması halinde, yakın coğrafyadaki ve Avrupa’daki ülkelere hizmet veren önemli bir çağrı merkezi üssü haline gelebileceğimizi aktardık.

Çalıştay sonunda sektör olarak tebliğ kapsamına dahil olabilmemiz için uygulanan prosedür ve gereklilikler hakkında bilgi sahibi olurken, Dernek olarak da Bakanlığın işbirliği yaptığı kuruluş statüsünde değerlendirilebileceğimiz ve bazı teşviklerden Dernek olarak yararlanabileceğimiz tarafımıza iletildi.

We have attended Service Export Strategy workshop organized by the Ministry of Economy, General Directorate of Free Zones, Foreign Investment and Services in Izmir on May 23-24 upon invitation of the Ministry as the Association. At the workshop, we have shared with the authorities that call center sector should also be included among the sectors being supported within the scope of communiqué on supporting foreign exchange gaining service trade.

Demet Koçkal, our Secretary General, Engin Utkan CEO of Teleperformance, and Ergüvenç Özcan, CCC Turkey Customer Relations Manager have attended as the representatives of our Association to the workshop where the actions required for development of service export and achievement to 150 billion dollar target determined for the year of 2023 are discussed.

2 day lasting workshop has brought together sectors contributing to service sector export and potential sectors. As CCA, we have shared call center services we’re giving abroad and their potentials to all attendants and authorities and explained that we may become an important call center base rendering service to countries in close geography and Europe if supports needed are provided.

At the end of the workshop, while being informed of procedures and requirements applied to be included within the scope of the communiqué as a sector, we were also informed that as an Association we could be evaluated in an institution state which the Ministry cooperates with and could benefit from some incentives as an Association.



Meslek Liselerinde Çağrı Merkezi İle İlgili Dal Açılması / Opening Branches Relevant To Call Center At Vocational High Schools

Meslek liselerinde çağrı merkezi ile ilgili bir dal açılmasını amaçlayan, üyelerimizden Win Bilgi’nin de proje ortağı olduğu, Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı tarafından Türkiye’de Mesleki ve Teknik eğitimin kalitesinin artırılması hibe programı kapsamında “Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi “ projesine yıl boyunca desteğimizi sürdürdük.

Bu değerli projenin pilot çalışmalarının başarı ile tamamlanmasını takiben vakit kaybetmeden Milli Eğitim Bakanlığı yetkilileri ile temasa geçtik. Proje çıktılarını istinaden tüm illerimizdeki meslek liselerinde çağrı merkezi bölümünün açılması ihtiyacını görüşmek üzere; Müsteşar Yardımcısı Mustafa Hilmi Çolakoğlu ve Sosyal Ortaklar ve Projeler Daire Başkanı Şennur Çetin’i Ankara’da ziyaret ettik. Proje ortağı olan üyemiz Win Bilgi’den Orhan Acar ve Erman Çetin ile proje koordinatörü olan Aydın Osmangazi Ticaret Meslek Lisesi Müdür Seçkin Üstün’ün de bize eşlik ettiği görüşmelerimiz oldukça olumlu bir şekilde sonuçlandırdık.

Çağrı merkezi işinin meslek olarak algılanması, nitelikli işgücü ihtiyacımız ve çalışan sirkülasyonu sorunumuza çözüm olması açısından meslek liselerinde çağrı merkezi ile ilgili bir dal oluşturulmasını son derece önemli gördüğümüzden konu ile ilgili olumlu sonuçlar alınca kadar yetkililerle temaslarımızı sürdüreceğiz.

We have continued our support all through the year to the “Development of Call Center Operator Modules” project aiming to open call center divisions at vocational high schools and which one of our members, Win Bilgi is a project partner of and within the scope of donation program of the European Union Coordination Department for increasing Vocational and Technical Education quality in Turkey.

Following the accomplishment of the pilot studies of this valuable project, we have contacted with the Ministry of National Education authorities without delay. We have visited Mustafa Hilmi Çolakoğlu, the Deputy Undersecretary and Şennur Çetin, Department Head of Social Partners and Projects in Ankara to discuss the need of opening call center division at vocational high schools in all provinces according to the project outputs. We have concluded our discussions which Orhan Acar and Erman Çetin from Win Bilgi, our project partner member, and Seçkin Üstün, the Principal of Aydın Osmangazi Trade Vocational High School, the project coordinator have accompanied us.

We’ll continue our contacts with the authorities until we receive positive results about this subject as we consider constituting a branch at the vocational high schools on call center very important for perceiving call center business as a profession and being a solution for our qualified labor force need and employee turnover problem.



Müşteri Temsilcisi Ve Takım Lideri Ulusal Yeterliliklerimiz Onaylandı

Our Customer Representative And Team Leader National Qualifications Are Certified



Derneğimiz tarafından hazırlanan “Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi” ve “Çağrı Merkezi Takım Lideri” mesleklerine ilişkin ulusal yeterlilikler, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Yönetim Kurulunun 25/02/2015 tarih ve 2015/10 sayılı kararı ile onaylanarak ulusal yeterlilik olarak yürürlüğe girdi.

Hazırladığımız ulusal yeterlilikler ile 83 bin kişinin istihdam edildiği çağrı merkezi sektöründe Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerinin tüm kamuoyu nezdinde meslek olarak algılanması noktasında büyük bir adım atılmış oldu. Ulusal yeterliliklerin belirlenmesi ile tüm eğitim kurumlarındaki müfredatlar sektörün ihtiyaçlarına göre şekillenerek, işe daha uygun bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip, kişilerin sektörde istihdam edilmelerine olanak sağlanacaktır. Çalışanlarımız, mesleki yeterliliklerini uluslararası geçerliliği olan resmi bir belge ile tescil ettirebilecekler ve kendilerini geliştirerek meslekte kariyer planlarını daha doğru yapabileceklerdir. Firmalar tarafında ise; işe alım süreçlerinde planlanan eğitim maliyetlerinde avantaj yaratılmakla birlikte zaman kaybı anlamında da önemli faydalar sağlanacaktır. Bu projenin sektörümüze sağlayacağı en büyük faydalardan birinin de iş gücü devir oranında yaratacağı azalma olacağını söyleyebiliriz.

Ulusal yeterliliklerin resmîyet kazanmasını takiben sertifikasyon sürecinin başlaması için sınav merkezlerinin kurulması gerekmektedir.

National Qualifications, Vocational Qualification Authority (VQA) prepared by our Association on “Call Center Customer Representative” and “Call Center Team Leader” professions are approved by the Board of Directors by a decision dated 25/02/2015 with number 2015/10 as the national qualification.

By the national qualifications we have prepared, a great step has been taken in perceiving Customer Representative and Team Leader professions in call center sector which 83 thousand people are employed as professions before all public. By determining national qualifications, curriculum at all education institutions shall be shaped according to the needs of the sector and opportunity shall be provided for people who are more adequate for the job and have the knowledge, skill and competence to be employed in the sector.

Our employees shall be able to register their professional competencies by an official certificate with international validity and shall make more accurate career planning in the profession by improving themselves. On the company side; an advantage is created in training costs planned in recruitment processes along with providing important advantages it terms of time loss. We may say that one of the most important benefits this project shall provide to our sector is the decrease it shall provide in the rate of employee turnover.

As the national qualifications have become official, test centers should be established to start the certification process.

2015 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması 2015 Turkey Call Center Market Survey

Sektörün bilgi merkezi olarak hazırladığımız ve tüm paydaşlara ışık tutacak değerli bir kaynak olan “2015 Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Pazar Araştırması”nı, bu yıl da IMI Conferences işbirliği ve Net Araştırma şirketi proje yönetiminde gerçekleştirdik.

Türkiye çağrı merkezi pazarının mevcut durumunu ve gelişim sürecini, gelecek ile ilgili öngörülerini içeren araştırmamızın sonuçlarını, Raffles Hotel’de 6 Ekim tarihinde gerçekleştirdiğimiz bir basın toplantısı ile kamuoyuna açıkladık. İlginin oldukça yüksek olduğu basın toplantımıza, 25 önemli yayın organından toplam 32 basın mensubu katıldı. Keyifli bir kahvaltı eşliğinde sohbet ettiğimiz basın mensupları sektörümüz hakkındaki en güncel bilgileri Derneğimizden aldı.

Basın toplantımızda araştırma sonuçlarından dikkat çeken detayları paylaşan Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı ile birlikte, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan Gürcan Aladinli, Nil Keskin Keleş ve Mehmet Akgün de hazır bulunarak basın mensuplarının sorularını yanıtladı. Toplantımızda ayrıca Net Araştırma şirketinden Fatih Mutlu ve IMI Conferences’tan Ceyhan Taşçı da bize eşlik etti.

This year we’ve performed again “2015 Turkey Call Center Sector Market Survey” which we prepare as an information center of the sector and is a valuable source shedding light on all sharers with the cooperation of IMI Conferences and under Net Research company project management.

We have announced the current status of Turkey call center market and development process and the results of our research including projections about the future to public by a press conference we have conducted at Raffles Hotel on October 6. 32 press members from 25 important media organs have attended our press conference which has aroused quite interest. The press members we had a talk accompanied with a pleasant breakfast have received the most current information about our sector from our Association. Gürcan Aladinli, Nil Keskin Keleş and Mehmet Akgün, Deputies of the Chairman of the Board of Directors, along with Metin Tarakçı, the Chairman of our Board of Directors, who have shared the remarkable details among the survey results have attended our press conference and answered the questions of the press members. Fatih Mutlu from Net Research Company and Ceyhan Taşçı from IMI Conferences have also accompanied us at our meeting.



Dernek Yöneticilerimiz İle Takım Liderlerimizin Buluşması Meeting Of Our Association Managers With Our Team Leaders

Derneğimiz tarafından bu yıl ikincisi düzenlenen ve artık geleneksel hale gelen “ÇMD Yöneticileri ile Takım Liderleri Buluşması” etkinliği bu yıl da en çok beğenilen ve takdir toplayan faaliyetlerimiz arasında yerini aldı.

Geçen yıl 22 Takım Lideri arkadaşlarımız katılmıştı, bu yıl bu rakam 29 olması bizi çok mutlu etti. Genç liderlerle sektörün gelişimi, 1 Mayıs’ta yürürlüğe giren Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, ve çalışan memnuniyeti konularında sohbet eden Dernek Yöneticilerimiz, Takım Lideri arkadaşlarımıza kendi tecrübelerini de aktardı.

15 Haziran tarihinde Astoria Alışveriş Merkezi Midpoint’te gerçekleştirdiğimiz etkinliğimizde keyifli bir kahvaltı ederken, sektörde başarılı bir kariyer edinebilmek için neler yapılması gerektiği konusunda da sohbetler ettik ve çalışan memnuniyetini arttırmak üzerine genç liderlerden değerli önerilerini aldık.

“Team Leaders Meeting with CCA Managers” which is organized by our Association for the second time this year and become a traditional event has taken place among the best and most appreciated activities of ours.

22 of our Team Leader friends have attended last year and we are so happy to see that this figure has increased to 29. Our Association Managers have talked to the young leaders about the development of the sector, Law on Arrangement of Electronic Commerce put into force on May 1, and employee satisfaction and conveyed their experiences to our Team Leader friends.

While having a pleasant breakfast at our event we have organized at Midpoint at Astoria Shopping Center on June 15, we had talks on what should be made to have a successful career in the sector and taken precious suggestions from young leaders to increase employee satisfaction.



Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi Projesi Development Project Of Call Center Operator Modules

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı tarafından Türkiye’de Mesleki ve Teknik eğitimin kalitesinin artırılması hibe programı kapsamında “Çağrı Merkezi Operatörlüğü Modüllerinin Geliştirilmesi” projesine geçtiğimiz yıl itibariyle verdiğimiz destekleri bu yıl da heyecanla sürdürdük.

Üyelerimizden Win Bilgi’nin de proje ortağı olduğu ve meslek liselerinde çağrı merkezi ile ilgili bir dal açılmasına büyük katkı sağlayacak projenin Aydın’da düzenlenen kapanış toplantısına katılım gösterdik. Organizasyon sahibi ve proje koordinatörü Aydın Efeler Osmangazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi yetkilileri, oluşturulan modüller hakkında katılımcıları bilgilendirdi. Proje çerçevesinde 160 saat süren eğitimler ile 60 lise öğrencisine uygulanan pilot çalışmanın detayları da etkinliğe iştirak edenlere aktarıldı.

Dernek olarak, projeye sağladığımız katkıları; modüllerin ve müfredatın oluşturulması, proje ekibinin İngiltere ve Almanya’da ziyaret edebilecekleri çağrı merkezi ve eğitim kurumlarındaki kontak kişilere yönlendirilmesi olarak sayabiliriz. Projenin çıktılarında hareketle tüm ülke sathındaki meslek liselerinde çağrı merkezi ile ilgili bir dal açılması konusunda Milli Eğitim Bakanlığı yetkilileri ile temaslarımızı kurduk.

We have continued with excitement our supports we have started to give since last year to “Development of Call Center Operator Modules” project within the scope of donation program for increasing Vocational and Technical Education quality in Turkey by T.R. the Ministry of Labor and Social Security, European Union Coordination Department.



We have attended the closing meeting of the project which our member Win Bilgi is a project partner of and shall contribute to opening divisions relevant to call center at vocational high schools, organized in Aydın. Authorities of Aydın Efeler Osmangazi Vocational and Technical Anatolian High School, the owner of the organization and the project coordinator, have informed the attendants about the modules created. Details of 160 hour training within the framework of the project and details of the pilot study applied to 60 high school students are explained to the people attended the event.

As an Association, we may name our contributions to the project as constituting the modules and the curriculum and directing the project team to contact persons at the call centers and education institutions which they may visit in England and Germany. Considering the project outputs, we have established our contacts with the Ministry of National Education authorities on opening divisions relevant to call center at vocational high schools throughout the country.

ECCCO (European Confederation of Contact Centre Organisations)

Dernek olarak, 2010 yılı itibarıyla üye olduğumuz ECCCO ile, yurt dışındaki gelişmeleri daha yakından takip ederek sektörümüze katkı sağlamaya, ülkeler arası bilgi alışverişinde bulunmaya devam ediyoruz. ECCCO'nun her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiği yönetim toplantılarına katılıyoruz ve yapılan çalışmalara dahil olarak destek veriyoruz.

20 ülkenin iletişim merkezi derneklerinin üye olduğu ECCCO'nun temel hedefleri arasında, bilgi paylaşımını teşvik, üyelerine bilgi ve eğitim sağlamak, Avrupa'da iletişim merkezi sektörünün standartlarını (EN 15838) geliştirmek gelmektedir.

Türkiye'yi temsilen üyesi olduğumuz ECCCO'nun bu yılki yönetim toplantısı, Polish Marketing Association ev sahipliğinde, 7 Aralık tarihinde Polonya'nın Varşova kentinde gerçekleşti. ECCCO'ya üye her ülkenin derneği, kendi ülkelerinde en iyi çağrı merkezi seçilen firmaları da bu buluşmaya davet ettiler ve kendilerini uluslararası bir platformda tanıtmaya imkanı sundular. Varşova'da düzenlenen bu buluşmaya, biz de bir önceki yıl en iyi çağrı merkezi seçilen değerli üyemiz CALLUS'ı davet ettik. Callus, Satış ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcısı Vildan Çal Özel ve diğer ülkelerin temsilcileri ile keyifli bir toplantı günü geçirirken, Polonya'nın en büyük çağrı merkezlerinden biri olan PZU'nun da lokasyonunu da ziyaret etme fırsatı bulduk.

As an Association, we're continuing to provide contribution to our sector by following closely the developments abroad and make information exchange between the countries with ECCCO which we are a member of since 2010. We're attending management meetings organized by ECCCO regularly every year and giving support by involving in the studies carried out.

Encouraging information sharing, providing information and training to the members and developing standards (EN 15838) of communication center sector in Europe are among the main targets of ECCCO which communication center associations of 20 countries are the members of.

This year's management meeting of ECCCO which we are a member of as the representative of Turkey, is held in Warsaw, Poland, on December 7, hosted by Polish Marketing Association. Associations of each member country of ECCCO have invited the companies selected as the best call center in their countries to the meeting and offered them to introduce themselves on an international platform. Last year, we have invited CALLUS, our valuable member selected as the best call center of the previous year to the meeting organized in Warsaw.

While we were having a pleasant meeting day with Callus, Vildan Çal Özel, Deputy General Manager of Sales and Business Development, and there representatives of the other countries, we had the opportunity to visit the location of PZU, one of the biggest call centers of Poland.



ÇMD Ailesine Katılan Yeni Üyelerimiz

Our New Member Joining CCA Family

Derneğimize katılan her yeni üye, ailemizi genişletirken zincirin bir halkası olarak da temsil gücümüzü artırıyor. 2015 yılında Vestel, Erişim, Metlife, Arçelik, Doğu Otomotiv, Pusula ve Bosch'un üyelikleri ile toplam üye sayımız 49' a ulaştı. İstihdam kapasitesi açısından sektörün yaklaşık %90'ını temsil kurumları tek çatı altında toplayarak güçlü birliktirliğimizi oluşturduğumuz gururunu yaşadığımız bir yılı daha geride bıraktık. Each new member join our Association increases our power of

representation as a link of a chain while extending our family. In 2015, by the memberships of Vestel, Erişim, Metlife, Arçelik, Doğu Otomotiv, Pusula and Bosch, total number of our members have reached to 49. We have left behind another year we feel the proud of constituting union of forces by gathering the institutions representing almost 90% of the sector under a single roof in terms of employment capacity.

Vodafone'un Yönetim Kurulu Üyelerimize Verdiği Davet

Dinner Given By Vodafone For The Members Of The Board Of Directors

Vodafone CEO'su Gökhan Ögüt, İcra Kurulu Başkan Yardımcısı Sinan Kızıldağ ve Müşteri Hizmetleri/Online Servisler Direktörü Hakan Çelik, Yönetim Kurulu Üyelerimizi akşam yemeğine davet ederek ağırladı.

Vodafone'un Küçükyağlı Operasyon Merkezinde gerçekleşen buluşmamızda, çağrı merkezi sektörünün mevcut durumu ve ihtiyaçları konusunda sohbet ederken çok keyifli bir akşam geçirdik. Görüşmemizde sektörümüze ve Derneğimize ihtiyaç duyulan konularda destek vermek üzere hazır olduklarını belirten değerli Vodafone yetkilileri, olası işbirliği fırsatlarına da açık olduklarını tarafımıza iletiler.

Yönetim Kurulu Üyelerimiz, Vodafone'un bu yaklaşımından ve davetinden duydukları memnuniyeti ifade ederek, Derneğimizin kuruluşundan bu yana oldukça aktif olarak yönetimde ve faaliyetlerde yer alan Vodafone'a teşekkürlerini iletti.

Gökhan Ögüt, CEO of Vodafone, Sinan Kızıldağ, Deputy Chairman of the Executive Board and Hakan Çelik, the Director of the Customer Services/ Online Services have invited our Members of the Board of Directors to dinner and hosted us.



We had a wonderful evening at our meeting at Küçükyağlı Operation Center of Vodafone while talking on the current state and the needs of the call center sector. Precious Vodafone authorities stating that they are ready to support on subjects needed for the sector and our Association have also expressed that they are open for possible cooperation opportunities.

Our Members of the Board of Directors have expressed their pleasure from Vodafone's approach and invitation and extended their thanks to Vodafone involved in the management and activities actively since the establishment of our Association.

Eğitim Faaliyetlerimiz

Our Training Activities

Sektör olarak en büyük sıkıntılarımızdan birinin yetmiş iş gücü ihtiyacı olduğunun son derece farkında olarak Derneğimize gelen eğitim taleplerini bu yıl da değerlendirmeye devam ettik.

Özellikle kamu sektöründen gelen eğitim taleplerini büyük bir titizlikle ele aldık ve kurumların ihtiyacına uygun eğitimleri işbirliği yaptığımız eğitim kuruluşları ile birlikte belirleyerek eğitimlerimizi düzenledik. Yıl içerisinde VİMER (Vergi İletişim Merkezi) bünyesinde görev yapan 180 çağrı merkezi personeline "Telefonda Etkili İletişim, Motivasyon ve Takım Olma" konularında verdiğimiz eğitimler için aldığımız olumlu geribildirimler bizleri çok mutlu etti.

Being aware that qualified labor force is one of the biggest problems of us as a sector, we've continued also this year to evaluate training requests coming to our Association.

We have examined training requests received specifically from public sector more meticulously and planned our training with training institutions we are cooperating with by determining trainings according to the needs of the institutions. Positive feedback we have received for trainings we have given to 180 call center personnel working within the body of VİMER (Tax Communication Center) within the year on "Effective Communication on Phone, Motivation and Being a Team" subjects has made us very happy.



Derneğimizin Websitesinde Kariyer Fırsatları Bölümümüzü Oluşturduk

We Have Created Our Career Opportunities At Our Association's Website

Sektörümüzün referans noktası olan Derneğimizin websitesini ziyaret eden kişi sayısı her geçen gün hızla artmakta. Bu noktada üyelerimize fayda sağlayabilmek adına öncelikle iş ilanlarını ve linklerini belirlediğimiz standart bir formatta tarafımıza düzenli olarak iletmelerini sağladık. İlanlarla ilgili tarafımızdan bir CV bankası oluşturulmadan sadece yayımlandığı ilgili üyemizin linkine yönlendirme yaptığımız bu uygulamamızı daha da geliştirerek, sektörümüze adım atmak isteyen, sektörümüzde kariyer planlayan gençler için iş fırsatlarını duyurmaya devam edeceğiz.

Number of people visiting our Association's website which is the reference point of our sector is increasing every day. At this point, we have enabled our members to transmit regularly job postings and links regularly and with a standard definite format we have determined to provide a benefit for them. We'll develop this application which job postings are only published without creating a CV bank and directed to our member's link and continue to announce job opportunities for young people planning their careers in our sector and wishing to step in our sector.



KARİYER FIRSATLARI

Sektörden Haberleri Haftalık Olarak Üyelerimizle Paylaşmaya Başladık

We've Started Sharing News About The Sector With Our Members Weekly

Sektörün bilgi merkezi olarak üyelerimize fayda sağlayacağına inandığımız yepyeni bir uygulamayı daha bu yıl hayata geçirdik. Derneğimiz ve sektörümüz ile ilgili basında çıkan haberleri Dernek olarak kendi içimizde takip ediyorduk ve acil/önemli konuları zaman zaman üyelerimizle paylaşıyorduk. Ancak medya takip/tarama için belirlediğimiz anahtar kelimelerimizi gündemlerimize göre revize ederek genişlettik ve daha kapsamlı bir rapor almaya başladık. Bu yıl Haziran ayı itibarıyla de her Pazartesi günü, sektörümüz ve Derneğimiz ile ilgili basında yer alan haberleri haftalık olarak filtreleyip, düzenleyip üyelerimizle paylaşmaya başladık.

As the information center of the sector, we have put into life this year another brand new application which we believe that it shall provide benefit for our members. We were following news published in media in relation with our Association and our sector internally as the Association and sharing urgent/important subjects with our members from time to time. Thus, we have extended our key words we have determined for media monitoring/scanning by revising according to our agendas and started to receive a more comprehensive report. This year, as of June, we have started to share news relevant to our sector and Association in media with our members on every Monday weekly by filtering and editing.

Bilişim Sektöründeki Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliği

Cooperation With The Non-Governmental Organizations In Information Sector

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı olan ve bilişim sektöründe faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşları ile kamu kurumlarından yetkililerin dahil olduğu platformda sektörümüzü temsil bulunmaya devam ettik. Bilişim ve iletişim sektörünü etkileyen önemli düzenlemeleri, güncel gelişmeleri takip ederek görüşlerimizi paylaştık, kendi sektörümüzle ilgili gelişmelerden diğer Sivil Toplum Kuruluşlarının da haberdar olmasını sağlayarak güçbirliği oluşturabileceğimiz fırsatları değerlendirmeye devam ettik.

We have continued to be present on the platform which non-governmental organizations and state institutions connected to T.R. the Ministry Of Transport, Maritime Affairs and Communication and engaged in activities in Information Sector to represent our sector. We have followed the important regulations affecting information and communication sector and daily developments and shared our opinions, and we have continued to evaluate opportunities which we may constitute a union of forces by providing other non-governmental organizations to be aware of the developments relevant to our sector.

EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardı

EN15838 Customer Communication Center Service Standard

Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Committee for Standardization) tarafından hazırlanan, EN15838 Müşteri İletişim Hizmetleri Standardının tanıtım ve belgelendirme faaliyetlerini bu yıl da hız kesmeden sürdürdük. 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.

2015 yılında Brisa çağrı merkezi, Dialog çağrı merkezi ve Aktif Bank çağrı merkezlerine EN15838 Hizmet Standardı kapsamında denetim gerçekleştirilerek kalite belgelerini törenle teslim ettik. Brisa çağrı merkezi ve Dialog çağrı merkezi yetkililerine ayrıca standardın kapsamına dair genel bir bilgilendirmenin yapıldığı eğitimler de düzenledik.

Daha önce ana belgelendirme sürecini başarı ile tamamlamış olan Türkiye Finans Katılım Bankası'nın çağrı merkezi, Tepe çağrı merkezi ve Türkiye İş Bankası'nın çağrı merkezlerinin ara denetimlerini yine bu yıl içerisinde gerçekleştirdik.

2015 yıl sonu itibarıyla Derneğimiz tarafından belgelendirilen firma sayısı 12'ye ulaşırken denetim için başvuru sürecinde olan firmalarla da temaslarımız sürmektedir.

We have maintained introduction and certification activities of EN15838 Customer Communication Services Standard prepared by CEN- European Committee for Standardization, this year also without slowing down. We have accomplished training and auditing activities of "EN 15838 Customer Communication Centers Service Standard" we have gained to our sector as the Association in cooperation with Bureau Veritas company with the goal to have the services given at customer communication centers to be accepted both in the country and abroad, with a strong, qualified structure and standard.

In 2015, we have performed audits within the scope of EN15838 Service Standard at Brisa call center, Dialog call center and Aktif Bank and given their quality certificates with a ceremony. We have also organized training for Brisa call center and Dialog call center authorities for general informing on the scope of the standard.

We have also performed interim audits of call center of Türkiye Finans Katılım Bank, Tepe call center and Türkiye İş Bank's call centers which have accomplished the main certification process previously.

As of the end of the year of 2015, number of companies certificated by our Association has reached to 12 and our contacts with companies in the application process for auditing are continuing.



Sosyal Sorumluluk Social Responsibility

Sivil Toplum Kuruluşu kimliğimiz ile toplumun her kesimine yardımcı bir amaç olarak gördüğümüzden TİDER' in (Temel İhtiyaç Derneği) önemli bir projesine daha destek olmaktan mutluluk duyduk. Bu değerli proje kapsamında ücretsiz olarak Destek Market'ten alışveriş yapan yoksul ailelerin bir aylık temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla TİDER'e bağışta bulunduk.

With our non-governmental organization identity, as we see helping every section of community as a purpose, we had the pleasure of supporting another important project of TİDER (Basic Needs Association). Within the scope of this precious project, we have made a donation to TİDER to meet one month basic needs of poor families who shop from Destek Market free of charge.



Sektörümüzü Ve Derneğimizi Tanıtan Kısa Bir Film Hazırladık We've Prepared A Short Introductory Film About Our Sector And Association

Bu yıl, hem sektörümüzü hem de Derneğimizi tanıtan kısacık, bilgi dolu ve eğlenceli bir film hazırladık.

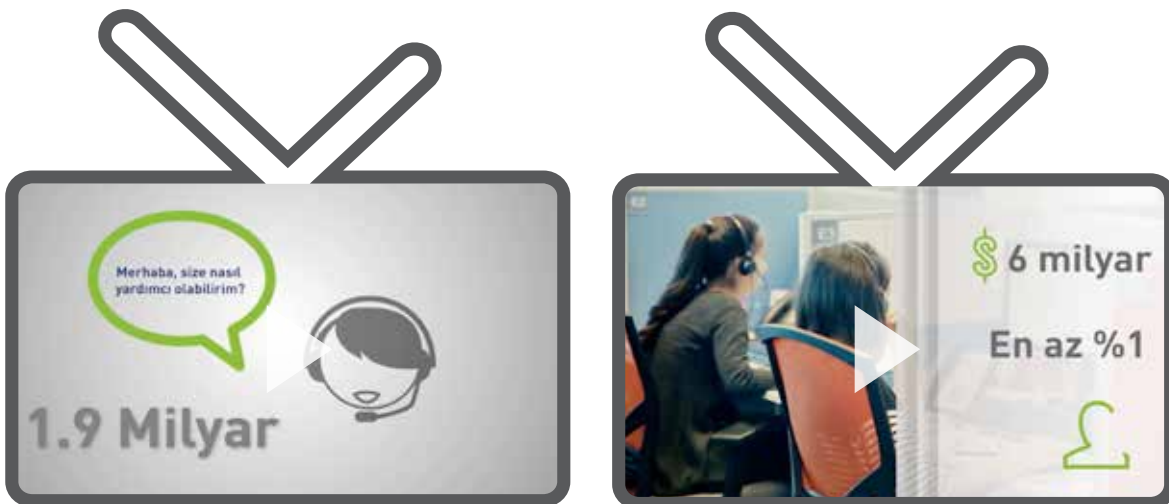
Hazırlık sürecimizde üyelerimizin desteği ile birbirinden güzel çekimler ve eğlenceli röportajlar yaptık. Videomuzda sektörümüze dair rakamsal veriler, çalışma ortamlarımız, kariyer fırsatlarımız, sektörümüzün geleceğine dair öngörülerimiz ve Derneğimizin kuruluşundan bu yana hayata geçirdiği projelerinden bazılarına yer verdik.

Sektörümüze özel karşılama mesajımızı tüm Yönetim Kurulu Üyelerimiz "Merhaba, bugün sizin hayatınızı kolaylaştırmak için ne yapabilirim?" diyerek canlandırdığı bölüm en beğenilen bölüm oldu. Her yıl güncelleyerek, geliştirerek yayınlamaya karar verdiğimiz bu videomuzu websitemizde, sosyal medya hesaplarımızda, ÇMD Sektör Buluşması Etkinliğimizde ve davet ettiğimiz etkinliklerde geniş kitlelerle paylaşmaktan mutluluk ve gurur duyduk.

This year, we have prepared a very short but full of information and entertaining film introducing both our sector and our Association.

During our preparation process, we have made beautiful shootings and entertaining interviews by the support of our members. We have given numeric data about our sector, our working environments, career opportunities, our projections about the future of our sector and some of the projects our Association has put into life since its establishment in our video.

The section which all of our Members of the Board of Directors have animated our welcome message special to our sector, saying "Hello, what can I do today to make life easier for you?" has been the most admired section. We have been very happy and proud of sharing this video we have decided to publish by updating and improving every year with a large masses on our web site, social media accounts, at our CCA Sector Meeting Event and at events we are invited to.



DÜZENLEDİĞİMİZ VE KATILDIĞIMIZ ETKİNLİKLER EVENTS WE HAVE ORGANIZED AND ATTENDED

3. Call Center Zirvesi 3. Call Center Summit

Nice Medya tarafından Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen 3. Call Center Zirvesi'nin açılış konuşmasını geçtiğimiz yıl olduğu gibi bu yıl da Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı yaptı.

Bu yılın en önemli gündemi olan ve 1 Mayıs tarihinde yürürlüğe giren Elektronik Ticaretin Düzenlemesi Hakkındaki Kanunla ilgili önemli bilgiler ve tavsiyeler içeren sunumumuz gördüğü ilgi ile tüm programın en akılda kalan bölümü oldu.

Etkinliğin fuayene alanında da tüm gün açık olan standımızda, sektör profesyonelleri ile biraraya gelerek sektörümüz, derneğimiz, üyelerimiz ve faaliyetlerimiz hakkında detaylı bilgiler aktardık.

Opening speech of the 3rd Call Center Summit organized by Nice Medya at Haliç Convention Center is given by Metin Tarakçı, our Chairman of the Board of Directors this year as in the previous year.

Our presentation including important information and suggestions relevant to the Law on Arrangement of Electronic Commerce, which is the most important agenda of this year and put into effect on May 1 has been the most remembered part of the whole program with the interest it has drawn.

At our all day open stand at the foyer area of the event, we have come together with the professionals of the sector and conveyed detailed information about our sector, association, members and activities.



ÇMD Geleneksel Sektör Buluşması CCA Traditional Sector Get Together

Dernek olarak, her yıl geleneksel olarak düzenlediğimiz sektör buluşması etkinliğimizi bu yıl 10 Nisan tarihinde İstanbul'da, Shangri-La Bosphorus Otel'de gerçekleştirdik. Yaklaşık 300 davetlinin katıldığı "İletişimin Merkezi, İstihdamın Öncüsüyüz" temasıyla gerçekleştirdiğimiz etkinlikte, çağrı merkezlerini etkileyen önemli yasal düzenlemeler hakkında bilgilendirmeler, sektörün en büyük sorunlarından birisi olan çalışan sirkülasyonu ve çözüm önerileri, yeni iş alanları arasındaki sosyal medyada en iyi müşteri yönetimi hizmetinin nasıl olması gerektiği gibi pek çok konu tartışıldı.

Derneğimizin etkinliğini her yıl onurlandıran Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK) Başkanı Dr. Tayfun Acarer de gala yemeğimize katılarak davetlilere kısa bir konuşma yaptı. Çağrı merkezi sektörüne olan destekleri nedeniyle tüm sektör adına Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı tarafından kendisine küçük bir teşekkür hediyesi takdim edildi.

Etkinlik programımız kapsamında gerçekleşen "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun ve Uygulama Esaslarının Çağrı Merkezlerine Etkisi" ve "Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması ve Tüketicinin Korunması" konulu bölümlerde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü Perakende ve Elektronik Ticaret Daire Başkanı Adem Başar ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcısı Bayram Uzunoğlu, sözkonusu düzenlemeler hakkında önemli bilgiler verdi ve davetlilerin sorularını da yanıtladı.

Genç ve başarılı iş adamlarımızdan Eko Grubu Yönetim Kurulu Başkanı H. Serhan Süzer de etkinliğimize renk katan konuşmacılardan oldu ve "Yatırım Kararı Nasıl Alınır" konusunu kendi vizyonu ile değerlendirerek misafirlerimizle paylaştı.

"Turnover Sorunu ve Çözüm Önerileri" oturumumuz geçtiğimiz yıl "En İyi Takım Lideri Birincisi" seçilen Denizbank'tan Emre Açıkgöz, "Sosyal Medyada Müşteri Yönetimi" konulu oturumumuzda ise dünyada "Sosyal Medyada En İyi Müşteri Yönetimi" birincisi olan CMC'den Aslı Avan ile Türkiye'de birinci olan ING BANK'tan Hilal Duran yer aldı. Programımızın son bölümünde ise Yönetim Danışmanı, İnsan Kaynakları Yöneticisi ve Mentor Mehmet Kocabaş, "Değişim Yönetimi" başlıklı çok keyifli bir sunum gerçekleştirdi.

Shangri- La Bosphorus'un büyüleyici atmosferinde gerçekleşen gala yemeğimize davetlilerimiz, İskender Paydaş ve Orkestrası eşliğinde keyifli anlar yaşadı.

Etkinliğimizin gerçekleşmesine katkı sağlayan ana sponsorumuz Salesforce.com başta olmak üzere, teknoloji sponsorlarımız AVAYA ve GENESYS'e, iletişim sponsorumuz VODAFONE'a, hizmet sponsorlarımız MOD TASARIM, CCR, LOGITECH'e bir kez daha teşekkür ederiz.

As an Association, we have performed our traditional sector meeting event we organize every year on April 10 this year in Shangri-La Bosphorus Hotel in Istanbul. At the event we have held with the theme of "We are the Center of Communication and the Pioneer of Employment" which 300 guests have attended, many subjects as information on significant legal regulations affecting call centers, employee turnover which is one of the biggest problems of the sector and its solution suggestions, how should be the best customer management service in social media among the new business fields are discussed.

Dr. Tayfun Acarer, the Chairman of the Information Technologies Authority (ICTA), who honors the event of our Association every year has attended our gala dinner and made a short speech. Metin Tarakçı, our Chairman of the Board of Directors, has presented him a thank you gift on behalf of the whole sector for his supports to call center sector.

In the sections "Law on Arrangement of Electronic Commerce and Effect of Code of Practice on Call Centers" and "Establishing Distance Contracts and Protection of the Consumer" performed within the scope of our event program, Adem Başar, Department Head of General Directorate of Domestic Trade Retailing and Electronic Commerce, the Ministry of Customs and Trade, and Bayram Uzunoğlu, the Ministry of Customs and Trade, Deputy General Manager of the Protection of the Consumer and Market Surveillance, have given important information on the subject regulations and answered the questions of the guests.

H. Serhan Süzer, Chairman of the Board of Directors of Eko Group, one of our Young and successful businessmen, has been one of the speakers who have enlivened our event and he has evaluated the subject, "How a Decision on Investment is Taken", with his own vision and shared with our guests.

Emre Açıkgöz from Denizbank who has been selected as the "Best Team Leader" has attended our session "Turnover Problem and Solution Suggestions", and Aslı Avan from CMC, the world champion of the "Best Customer Management in Social Media" and Hilal Duran from ING BANK, the Turkey champion, have attended our session "Customer Management in Social Media". In the last part of our program, Mehmet Kocabaş, management consultant, Human Resources Manager and Mentor, has performed a very pleasant presentation on "Change Management".

Our guests at our gala dinner organized in the fascinating atmosphere of Shangri- La Bosphorus had pleasant moments accompanied by İskender Paydaş and his orchestrate.

We'd like to thank once again primarily to Salesforce.com, our main sponsor contributed in the organization of our event, AVAYA and GENESYS, our technology sponsors, VODAFONE, our communication sponsor and MOD TASARIM, CCR and LOGITECH, our service sponsors.



BASINDA VE SOSYAL MEDYADA BİZ

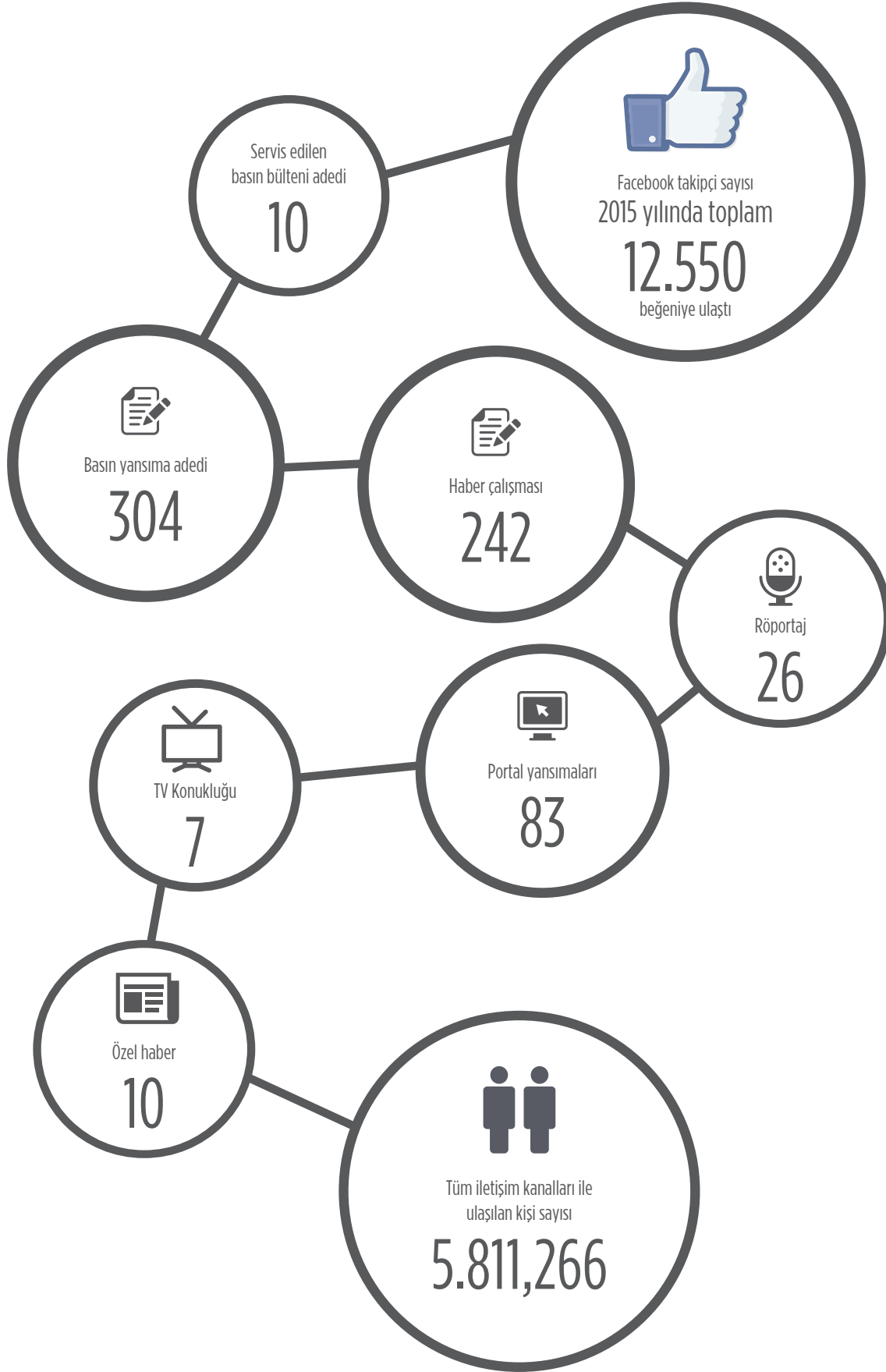
OUR ASSOCIATION IN PRESS AND SOCIAL MEDIA

Dernek olarak sektörümüzü temsilen vermek istediğimiz mesajlarımızı, önemli faaliyetlerimizi ve bilgilendirmelerimizi paylaşmak üzere bu yıl da önemli basın mecralarında yer aldık.

Önemli güncel gelişmelerle ilgili basın bültenleri hazırlayarak servis ettik, Derneğimizden talep edilen görüşleri sektör adına paylaştık, önemli basın mensupları ve basın organlarıyla röportajlar gerçekleştirdik, özel haber çalışmalarının ve dosyalarının gerçekleşmesine de katkılar sağladık.

As an Association, we have taken place in important media resources also this year to share our messages, important activities and information as the representative of our sector.

We have prepared and served press releases about important current news, shared opinions requested from our Association on behalf of the sector, made interviews with important press members and media organs, made contributions in performing special media news studies and files.



2016 YILI ÖNCELİKLİ GÜNDEMLERİMİZ OUR PRIORITY AGENDA OF THE YEAR OF 2016

- 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
- Çalışan sirkülasyonu sorununun çözümü için projeler hayata geçirmek
- Sektörün bilgi merkezi olmak üzere ihtiyaç duyulan konularda raporlar hazırlamak, araştırma ve analizler yaparak yayınlamak.
- Sektörün imajının ve algı yönetimi iyileştirmek için çalışmalar yapmak.
- Çağrı merkezi işinin potansiyel iş gücü 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 EN15838'i yaygınlaştırma faaliyetlerimize hız kesmeden devam etmek.
- 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 arenada ülkemizi tanıtmak.
- 2015 sonu itibarıyla 49 olan üye sayımızı farklı sektörlerden yeni üyeler kazanarak arttırmak
- Üye ilişkilerimizi her geçen gün güçlendirerek mevcut üyelerimizin bağlılığını arttırmak üzere çalışmalar yapmak.
- To continue taking part in all regulative studies related to call center sector.
- To maintain continuity of good relations we've established with state institutions and organizations.
- To perform our traditional sector get together event
- To put projects in life for the solution of employee turnover problem
- To prepare reports on subjects needed as the information center of the sector, making researches and analyses and publishing them
- To perform studies for improving image of the sector and perception management
- To continue informing young people to provide call center business to be considered as a potential workforce and perceived as a profession before the current employees.
- To provide extension of incentive scope for domestic and overseas call center services
- To continue activities for extending EN15838 without slowing down for determining and improving service quality in the sector.
- To raise the awareness of public about call center sector by using all communication channels.
- To organize broad participation seminars on various subjects relevant to the call center sector.
- To explain our business and added values we may provide to potential sectors to extend activity field of the sector.
- To evaluate possible cooperation opportunities which may be useful for the development of call center sector (universities, state institutions, other NGOs)
- To follow closely the practices abroad to develop call center sector in Turkey and introduce our country in the international arena.
- To increase the number of new members which was 49 as of the end of 2015, from different sectors
- To perform studies for increasing loyalty of our current members by strengthening our member relations day by day.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ ÜYELİK AVANTAJLARI ADVANTAGES OF CALL CENTERS ASSOCIATION MEMBERSHIP

- 49 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 Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ve sektörü etkileyen diğer tüm düzenlemeler, BDDK sorumluluğundaki çağrı merkezi sektörünü etkileyen düzenlemeler, tehlike sınıfı düzenlemesi, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, Mesafeli Satış Sözleşmelerine Dair Yönetmelik, Hizmet İhracatında Kurumlar Vergisi İndirimi ve Döviz Kazandıran Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkındaki Tebliğ, Mesleki Yeterlilik Kurumu ile Mesleki Sertifikasyon süreci, yeni Asgari Ücret Ddüzenlemesi, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, sektörümüzle ilgili tüm Bakanlıklar ve kurumlarla düzenli ve yakın temaslar...) Aramıza katılan her yeni üye temsil gücümüzü de artırıyor. Sektör temsilcisi olarak kamu kurum ve kuruluşlarıyla oluşturduğumuz iyi iletişimimizi her geçen gün geliştirerek sektörümüze katkı sağlıyoruz.
- Sektörü etkileyen önemli gündemleri yakından takip ve üyelerimizi etkileyecek her türlü haber, proje ve gelişmelerden onların da haberdar olabilmelerine imkan sağlıyoruz.ediyoruz
- Üyelerimiz, düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz Yönetim Toplantılarında sektörün önde gelen yöneticileri olarak bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunabiliyor ve birbirlerinin tecrübelerinden faydalanabiliyorlar. Bu sayede sektördeki projeler, yenilikler, ihtiyaçlar, süreçler hakkında düzenli ve detaylı bir bilgi alışverişine imkan sağlamış oluyoruz.
- Derneğe üye olan kuruluşların kamuoyu, müşteriler ve çalışanlar nezdinde daha güvenilir ve profesyonel olduklarına dair olumlu algıya katkı sağlıyoruz. Sektördeki firmalar hakkında görüş isteyen tarafları üyelerimiz hakkında bilgilendirebiliyoruz.
- Üyelerimize dernek içindeki komisyonlarda ve derneğin hayata geçirdiği projelerde gönüllü olarak çalışabilme imkanı sunuyoruz. Bu sayede farklı kurumlardan ve farklı sektörlerden benzer işi yapan kişilere birlikte çalışma imkanı sağlıyoruz.
- 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, derneğin 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 artırmak, kamuoyunu sektörümüz hakkında bilinçlendirmek ve kamu kurumları nezdinde sektörümüzü temsil etmek, teşviklerin tüm ülke sathına kademelendirilerek yayılmasını sağlamak/kapsamını genişletmek, sektörümüzü etkileyen ve ihtiyaç duyulan tüm regülatif çalışmalara dahil olmak, nitelikli işgücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının yaygınlaştırılmasına destek olmak ve sektörün bilgi merkezi olmak amacı ile faaliyetlerimize devam ediyoruz.
- 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.
- We are the first and the only active Non-Governmental Organization gathering call centers in Turkey under one umbrella and representing almost 90% of call center sector with 49 members.
- We are constituting a union of forces to have a voice in all kinds of legal regulations affecting the sector and to be heard. (Investment Incentives, Employment Incentives, ICTA Service Quality Regulations and all other regulations affecting the sector, regulations affecting call center sector under the responsibility of BRSA, danger classification, Law on Arrangement of Electronic Commerce, Regulations on Distant Sales Agreements, Communiqué on Corporate Tax Cut in Service Export and Supporting Foreign Exchange Gaining Service Trade, Professional Competency Board, Professional Certification process, new Minimum Wage arrangement, Privacy Act, regular and close contacts with all Ministries and Organizations related to our sector...) Every new member joining us increases our power of representation. As the sector representative, we're contributing to our sector by developing our communication we've established with the state institutions and organizations.
- We're following closely the important agendas which affect the sector and providing the opportunity for our members to be informed about all kinds of news, project and developments which shall affect them.
- At the Management Meetings we held regularly, our members exchange their opinions as the leading managers of the sector and benefit from each other's experiences. By this way, we provide opportunity of regular and detailed information exchange on the projects, innovations, needs and processes in the sector
- We contribute to the positive perception about the institutions which are the members of the Association that they are reliable and professional before public, customers and employees. We may inform about our members the parties requesting opinions about the companies in the sector.
- We offer our members the opportunity to work voluntarily in the commissions in the association and the projects the association has put into life. By this way, we provide opportunity for people from different institutions and different sectors performing similar business to work together.
- We're enabling our members to benefit from services as training, auditing, certification, research-presentation and report offered by our Association with advantageous conditions.
- On all national and international platforms, media organs, events and organizations we take part as the Association, on the association's web site and in our regular publications, we introduce our member institutions.
- We continue our activities to provide healthy development of call center sector, extend activity area, increase service quality by contributing in bringing specific standards to the sector, perceive public about our sector and represent our sector before state institutions, maintain extension of incentives throughout the country by stratification/ extend its scope, involve in all regulative studies affecting our sector and needed, support extension of training and certificate programs for qualified labor force and to be the information center of the sector.
- We're drawing together authorities of important state institutions, executives of in sourced/outsourced call centers and executives of all suppliers rendering service to our sector at our Traditional Sector Meeting event.



