

ÇMD Yönetim Kurulu Toplantısında Tüm Üyeler Biraraya Geldi...



31 Mart tarihindeki ÇMD Yönetim Kurulu Toplantısı tüm üyelerin katılımıyla gerçekleştirildi.

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan'ın 2009 yılını değerlendirmek adına yaptığı açılış konuşmasının ardından, tüm üyeler ÇMD'nin gündemindeki projeler hakkında detaylı olarak bilgilendirilerek görüş ve önerileri alındı.

Devamı 3. sayfada

ÇMD ÜYELERİMİZ...

- Adac Yol Yardım Tic. A.Ş
- Aras Cargo Yurtiçi ve Yurtdışı Taşımacılık A.Ş
- Assitt Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş
- Birpa Müşteri Hizmetleri ve Pazarlama A.Ş
- Boyner Bireysel Ürünler Satış ve Pazarlama A.Ş
- CMC Çağrı Merkezi
- DHL Worldwide Express Taşımacılık ve Tic. A.Ş
- Finansbank A.Ş
- Global Bilgi Pazarlama Danışmanlık ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
- İKS Turizm Tic. A.Ş
- Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
- Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş
- Mobilnet Telekomünikasyon ve Bilişim Teknolojileri Tic. A.Ş
- Siemens San ve Tic. A.Ş
- Tempo İletişim ve Teknoloji Hizmetleri Tic. Paz. A.Ş
- Vegatel İletişim Hizmetleri A.Ş.
- Vodafone Telekomünikasyon A.Ş
- VodaSoft Bilişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti
- Vodatech Bilişim Proje Danışmanlık San. Tic. Ltd. Şti.

BU İŞİ SEVİYORUM !

**“Hedefi olmayan
gemiye
hiçbir rüzgar
yardım edemez”**

1997 yılında Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'nü kazanarak Ankara'dan İstanbul'a taşındım. Lisans eğitimim esnasında part-time sözleşmeli olarak Global Bilgi Çağrı Hizmetleri AŞ'de Müşteri Temsilciliği görevine başladım.

Devamı 2. sayfada

GMD'DEN

**ÇMD ECCCO'ya
Üye Oldu**



ÇMD, 12 ülkenin müşteri iletişim merkezlerinin bir araya geldiği uluslararası bir konfederasyon olan ECCCO'ya (European Confederation Of Contact Centre Organisations) üye oldu.

Devamı 3. sayfada

**ÇMD Ulaştırma
Bakanlığı'nın
Düzenlediği
Sempozyuma Katıldı...**

13-14 Mayıs tarihlerinde T.C Ulaştırma Bakanlığı tarafından Ankara'da Hilton Oteli'nde düzenlenen “Engellilerin Ulaşım ve İletişimde Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri” konulu sempozyuma, ÇMD'nin kurucu üye temsilcilerinden Engin Utkan, derneği temsilen panelist olarak katıldı.

Devamı 3. sayfada



Mehtap AYAN

Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
Erzincan Operasyon Müdürü

“Hedefi olmayan gemiye hiçbir rüzgar yardım edemez”

Baş tarafı 1. sayfa

Sadece üniversite hayatım boyunca geçici olarak düşündüğüm iş benim için bitmesini istemediğim güzel bir yolculuğun ilk adımı oldu

Müşteri Temsilciliğim esnasında işime duyduğum bağlılık ve istek hedeflerimi o yıllarda belirlememe yardımcı oldu ve kısa süre içerisinde Takım Liderliği görevine getirildim. Turkcell Müşteri İlişkileri, Bayi Destek Hattı, 132 Bilinmeyen Numaralar Servisi, Fatura Tahsilat Aramaları gibi çeşitli birimlerde görev aldım.

Kariyer hedeflerime daha kısa sürede ulaşmak adına belirlemiş olduğum adımlardan biri İngilizce bilgimi arttırmaktı. Çağrı Merkezi gibi SL, AR, ACHT gibi hedeflerin dahi İngilizce tanımlandığı bir sektörde bu bir zorunluluktur. Bunun için çalıştığım kurumdan ayrılarak 2005 yılında İngiltere'ye gittim. Eğitimimi tamamladıktan E-Enerji & Teknort Consulting ortak projesi olan “Call Center Optimization” projesi için Orta Doğu ve Afrika'nın en büyük GSM operatörlerinden olan MTC Sudan 'da 3 yıla yakın bir süre danışmanlık hizmeti

verdim. Başarılı bir proje sonrası ülkeme dönerek Özel bir üniversitenin İngilizce dilde eğitim veren MBA programına dahil oldum. Aynı zamanda Eğitim Yayıncılığı alanında faaliyet gösteren Koçak Yayıncılık firmasının Çağrı Merkezi Müdürlüğü görevini sürdürdüm. IBM'den gelen teklif ile kariyerimi IBM çatısı altında; Call Center Yönetimi, İş Dönüşüm Danışmanlığı, Müşteri Odaklı İletişim Yönetimi, Süreç Analiz ve Değerlendirme, Araştırma ve Karşılaştırma Analizleri, Değişim Yönetimi Metodolojilerinin uygulanaşısı, Organizasyonel Dizayn gibi konularda çeşitli Telekom firmalarına danışmanlık vererek sürdürdüm.

Ocak 2010 itibariyle %100 Türk Telekom iştiraki olan Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi şirketi AssisTT 'de Erzincan Çağrı Merkezi Operasyon Yöneticiliği yapmaktayım. Bir çağrı merkezinden ziyade, müşteri irtibat noktası olan AssisTT 'te sadece Türk Telekom'a değil, başka kurum ve şirketlerinde müşteri çağrılarını karşılamaktayız. “Müşteri Memnuniyeti Merkezi” yaratmayı amaç edinen

ekibim ile Türk Telekom, TTNET, AVEA, Ulaştırma Bakanlığı, THY gibi birçok köklü kuruluşa lokasyonumdan hizmet vermekteyiz.

Müşteri Temsilcisi olarak ilk adımını attığım Çağrı Merkezi Kariyer Yolunda Operasyon Yöneticisi olarak devam etmekteyim. Başarılı bir lider olmanın altında yatan en büyük sırrın müşteri temsilcilerinin duygu ve düşüncelerini anlayabilmekten geçtiğine inanıyorum. Müşteri ile çağrıda yaşadıkları sıkıntıları veya bir müşteriden küçük bir teşekkür aldıklarında hissettikleri inanılmaz mutluluğu anlayabiliyorum.

Şimdilerde ise temel amacım ekibimin davranışlarını olumlu yönde etkileyebilen bir lider olabilmek , kendi niteliklerini keşfedip onları geliştirmelerini sağlamaktır. Montaigne'nin dediği gibi

“Hedefi olmayan gemiye hiç bir rüzgar yardım edemez “ Umarım bilgi ve tecrübelerim ile ekibime kuvvetli bir rüzgar olarak hedeflerine ulaşmalarında yardımcı olurum. Ben ulaştım, onlarda ulaşacaklardır...

ÇMD Ulaştırma Bakanlığı'nın Düzenlediği Sempozyuma Katıldı...

Baş tarafı 1. sayfada



“Engellilerin Yaşamında İletişim ve Ulaşım Teknolojilerinin Takibi” başlığı altında sunum yapmak üzere panelde yer alan ÇMD, çağrı merkezi sektörünün dünyadaki ve Türkiye’deki gelişimi ile istihdam kapasitesi konularında detaylı bilgiler aktardı. Gelişen teknolojiye ve çağrı merkezlerinde artan iş gücü ihtiyacına paralel olarak gelecekte çağrı merkezi sektöründe istihdam edilecek engelli sayılarında da artış olması beklendiğini ifade etti.

8,5 milyon engelli vatandaşımızın bulunduğu ülkemizde, engelli kişilerin ülke ekonomisine kazandırılması yönünde yapılan alternatif çalışma şekilleri açısından çağrı merkezi sektöründeki çok önemli gelişmelere dikkat çekilerek, katılımcılar ÇMD’nin

engelli bireylerin istihdamına ve eğitimine yönelik projeleri hakkında bilgilendirildiler.

Panelde ayrıca; gelişen teknolojiyle birlikte çağrı merkezi sektörüne kazandırılan yeni sistemler sayesinde operasyonlarının bir bölümünün, evden çalışan müşteri temsilcileri ile yürütülebildiği de ifade edildi ve uygulama çok yeni ve kısıtlı alanlarda hayata geçirilebiliyor olsa da engelli bireylerin istihdamında fark yaratan ve sektörümüze özel, önemli bir adım olduğu vurgulandı.



ÇMD Yönetim Kurulu Toplantısında Tüm Üyeler Biraraya Geldi...

Baş tarafı 1. sayfada

Katılımın oldukça yüksek olduğu toplantıda tüm üyeler bir araya gelerek birbirleriyle fikir alışverişinde bulunma imkanına sahip oldular.

İŞKUR ÇMD YÖNETİM KURULU TOPLANTISINDA ÜYELERLE BULUŞTU...

ÇMD, Yönetim Kurulu Toplantısına İŞKUR İstanbul İl Müdürü Muammer Coşkun’u davet ederek üyeleriyle buluştu.



İŞKUR’un mesleki eğitim programları, prosedürleri, istihdama yönelik faaliyetleri ve teşvikleri konusunda bilgiler aktaran Coşkun, ÇMD üyelerinin sorularını cevapladı.

ÇMD ECCCO’ya Üye Oldu

Baş tarafı 1. sayfada

2002 yılında Avrupa Ülkelerinin İletişim Merkezi Derneklerini tek çatı altında toplayıp onları temsil etme amacıyla kurulmuş olan konfederasyonun hedefleri arasında;

- Bilgi paylaşımını teşvik
- Üyelerine bilgi ve eğitim sağlamak
- Avrupa’da İletişim Merkezi sektörünün standartlarını geliştirmek (EN 15838), yer almakta.

Türkiye’nin de ÇMD ile dahil olacağı konfederasyona üye olan diğer ülkeler; Belçika, Fransa, Almanya, İrlanda, İtalya, Polonya, İspanya,



İsviçre, İngiltere, Portekiz, Sırbistan ve Avusturya.

ÇMD bu konfederasyona üye olarak, çağrı merkezi sektörüyle ilgili yurtdışındaki gelişmeleri daha yakından takip ederek, ÇMD üyelerine ve sektöre katkı sağlamayı hedeflemekte.



BAŞKANDAN MESAJ

Bahadır Pekkan
CMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba...

Bu sayımızda Çağrı Merkezleri'nin müşteri ilişkileri yönetimindeki kritik konumdan ve müşteri memnuniyeti kavramının açılımlarından bahsetmek istiyorum...

Global ekonominin yeni düzeninde, teknolojik gelişmeler ve bilgi paylaşımı şirketlerin fiyat ve inovasyon ile yakaladıkları rekabet avantajının ömrünü kısalttı. Başka bir deyişle, yenilikçi ürün-servisler ve fiyat ile rekabet gücü jenerikleşmeye başladı. Bu durum şirketler ve markaları için müşteri memnuniyeti ve bağlılığının paha biçilmez olduğunu bir kez daha kanıtladı.

Accenture firması son 5 yıldır gerçekleştirdiği Global Müşteri Memnuniyeti raporuyla müşterilerin mevcut algılarını ve geçmiş deneyimlerini inceliyor. Bu rapor şirketlerin müşterilerinin beklentilerini en iyi şekilde nasıl karşıladığına dair yıllık bir görünüm sergiliyor;

- 2009 yılında müşterilerin müşteri

memnuniyeti kapsamında beklentilerinde artış görülmüştür.

- Müşteriler memnuniyet beklentilerinin 5 yıl önceki hatta 12 ay önceki beklentilerinin çok üzerinde olduğunu ifade etmişlerdir.
- Müşteri memnuniyeti kavramından özellikle gelişmekte olan ülkelerde sıkça söz

edilmiştir. Çin, Hindistan ve Brezilya'da ankete katılan müşterilerin %84'ü memnuniyet beklentilerinin, 5 yıl öncesinden, %60'ı 12 ay öncesinden daha yüksek olduğunu ifade etmektedir.

- Müşteri hizmetleri kalitesini ortalamanın üzerinde değerlendiren müşteriler bile firmalarını terk etme eğilimi göstermektedir. Bu nedenle müşteri bağlılığı ölçümünde, müşteri hizmetleri kalitesi yerine, müşteri beklentilerinin takip edilmesi gerekmektedir.
- Ankete katılanların yarısından fazlası, müşteri hizmetleri kalitesini ortalamanın üzerinde değerlendirse de, müşterilerin kendileri için önemli olduğunu ifade ettikleri spesifik hizmetler ve bu spesifik hizmetlerden ne derece memnun kaldıkları arasında belirgin bir fark ortaya çıkmıştır.

Özetlemek gerekirse, servis sağlayıcı firmalar olara bizlerin 'yeterince iyi' olarak tanımladığı bazı servisler, müşteriler için 'yeterince iyi değil' şeklinde değerlendirilebilmektedir. Bu sonuç, müşteri beklentilerini ve değerlerini daha iyi anlamak, onlara

ulaşmak ve elde tutmak amacıyla daha farklı yöntemler ile daha fazla çalışmamız gerektiğini gösteriyor...

Peki, müşteri deneyimine odaklanmak ve müşteri deneyimini daha da iyileştirmek için neler yapılabilir?

Müşteri deneyimin altın kurallarını şöyle özetlemek mümkün:

Müşteriyi anlamak; Müşteri analizleri ve segmentasyonu ile müşteri tercihlerini ve davranışlarını öngörebilmek; rakamsal verileri müşteri deneyimine dönüştürebilmek.

Müşteriye dokunmak; Sosyal network'ler dahil olmak üzere müşteriye dokunan tüm kanalları, müşteri segmentasyonu ile eş zamanlı yorumlanmak; müşteri problemlerini çözmek, satış hedeflerinin yanı sıra satışta ve serviste müşteri ilişkilerini geliştirmeye odaklanmak.

Müşteri deneyimini yaşatmak; Çalışanları müşteri memnuniyeti konusundaki yenilikler hakkında eğitmeye devam ederken, operasyon, pazarlama ve satış bölümlerini müşteri memnuniyeti hedeflerinde buluşturmak; değişen pazar koşullarını ve müşteri davranışlarını müşteri deneyimini iyileştiren aksiyonlara dönüştürmek.

Bir sonraki sayımızda, müşteriyi daha iyi anlamak için kullandığımız yöntemlerden, müşteri analizi ve müşteri memnuniyeti takibinden bahsediyor olacağız...

Bahadır Pekkan
CMD Yönetim Kurulu Başkanı

Siz de zincirin bir halkası olun

ÇMD üye aday kurumların aşağıdaki şartları taşıması gerekmektedir;

- Çağrı merkezi hizmeti sunuyor olması
- Bu faaliyetini en az 12 aydır sürdürüyor olması

- Çağrı merkezi hizmeti veren en az 50 adet müşteri temsilcisi olması
- Hizmet standardına yönelik asgari ACD (Otomatik Çağrı Dağıtım Sistemi – Automatic Call Distribution) ve/veya otomatik arama sistemi altyapısına sahip olması.

CMD çatısı altında iş ve güçbirliği oluşturabileceğimiz, bu kriterlere sahip olan kurumları üyelerimiz arasında görmekten mutluluk duyacağız.

İrtibat:

Demet KOÇKAL

Çağrı Merkezleri Derneği Uzmanı
demetkockal@cagrimerkezleridernegi.org

Tel : 0216 - 633 11 95

Faks : 0216 - 633 15 44

www.cagrimerkezleridernegi.org