

ÇMD Yeni Üyelerin Katılımıyla Büyümeye Devam Ediyor



2010 yılında da yine önemli gündemleri ile faaliyetlerini sürdüren ÇMD, Ocak ayında 3 yeni kurumun daha üyelik başvurusunu onayladı ve sektörde faaliyet gösteren 19

çağrı merkezini temsil eden bir Sivil Toplum Kuruluşu haline geldi.

Devamı 3. sayfada

BU İŞİ SEVİYORUM !

“Heyecandan Duyamadım”



Her profesyonelin iş hayatına adım atma hikayesi farklıdır. Kimi daha üniversitedeyken bağlantılarını kurar, kimi mezun olup gazeteden başvuru yapar, kimi de aile işini devralır. Benim hikayem de çoğu taze mezunun yaptığı gibi gazetede gördüğüm bir ilana başvurmak suretiyle başladı. İlan, “Dare you to answer?” diye soruyordu. Zeminde bir yerküre resmi, onun üzerinde de bir ahize vardı. Cevaplamaya cesaretiniz var mı?.. Benim buna cesaretim vardı ve böylece bir çağrı merkezine agent

Devamı 2. sayfada

ÜYELERİMİZ...

- Adac Yol Yardım Tic. A.Ş
- Aras Cargo Yurtiçi ve Yurtdışı Taşımacılık A.Ş
- Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş
- Birpa Müşteri Hizmetleri ve Pazarlama A.Ş
- Boyner Bireysel Ürünler Satış ve Pazarlama A.Ş
- CMC İletişim Bilgisayar Reklam ve Danışmanlık Hiz. San.Tic. A.Ş
- 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
- Vodashoft Bilişim Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti
- Vodatech Bilişim Proje Danışmanlık San. Tic. Ltd. Şti.

BAŞKANDAN MESAJ

2010'dan Merhabalar...

2009 iş dünyasında olumsuz ekonomik gelişmelerin yaşandığı, gelirlerin yanısıra motivasyonların düştüğü bir yıl oldu. Türkiye çağrı merkezi sektörünün böylesine zorlu bir dönemde bile bir önceki yıla göre yaklaşık 26% büyüyerek 1,2 milyar TL seviyesine ulaşmış olması hepimizi için memnuniyet verici.

Devamı 4. sayfada



Ayla Dertli
Metis Çağrı Merkezi
Operasyon Müdürü

“HEYECANDAN DUYAMADIM”

olarak başlamış oldum. İlandaki sorunun neden İngilizce olduğunu da sonradan anladım. Teknik destek verdiğimiz kişilerin Türkiye’den değil de ABD ve İngiltere’den aramaları, ilanda ne kadar yerinde bir soru sorulduğunu kanıtlıyordu.

İlk heyecan, acemilik anılarımı da beraberinde getirdi. ABD’den gelen ilk çağrıda, ne müşterinin dediğini, ne de kendi dediğimi duyabildim. Her söz birbirine girmişti. Anladım ki heyecan insanın kulaklarını sağır edebiliyormuş. Sakin ve soğukkanlı olmak en güzeliymiş...

Türkiye’den ABD ve İngiltere’ye teknik destek verilmesi, hepimiz için bir gurur kaynağı oluyordu. Arayan insanların başka bir ülkeyi aradıklarını fark etmemeleri, işimizi iyi yaptığımızın en güzel göstergesiydi. Bu gurur ve bilinçle işe dört elle sarılmıştık. Konuştukça açılıyor,

sorunları çözdükçe kendimize daha çok güveniyorduk.

Agent’lığa başladıktan üç ay sonra ilk kez ABD’den bir müşteri çağrı merkezini sadece teşekkür etmek için aramıştı. Bu haber, ofiste büyük coşku ve moral yarattı. Böylece, müşteriden ilk pozitif geri dönüşümü almıştık. Söz konusu teşekkür çağrısının sahibi olarak, hem Uzakdoğulu müşterimiz, hem de çalıştığım şirket tarafından bir plaketle ödüllendirildim. Bu ödülü aldığım zaman duyduğum gurur ve heyecan, ileride yönetici olduğum günlerde agent’ları motive etmekteki en büyük referansım olmuştur. Ödül, her kurumda olduğu gibi çağrı merkezlerinde de yüksek performansı ve kişisel başarıyı teşvik eden en önemli unsurdur.

Agent olarak girdiğim çağrı merkezi sektörüne çok çabuk ısındım. Gelecek vaat

eden bir sektördü. Üstelik, kişisel ve profesyonel gelişimim açısından insanı zorlayan ve hırslandıran cazip bir çekiciliği vardı. İşi sevdiğim, daha çok sahiplendim; sahiplendikçe, daha başarılı oldum.

Çağrı merkezi sektöründe yıllar içinde Proses Analisti, Süpervizör, Takım Yönetici ve Operasyon Müdürü pozisyonlarına kadar yükseldim. Bugün yöneticisi olduğum operasyonda, dünyanın en büyük donanım üreticilerinden birine Türkiye’den ödül kazandırmış olmak ise benim için ayrı bir gurur vesilesidir.

Çağrı merkezleri, günümüz iş dünyasında, insan ilişkileri ve hizmet kavramlarının en iyi öğrenildiği, etkileşimin en üst düzeyde olduğu ve başarı mücadelesinin en keyifle yaşandığı ortamlardır.

Siz de zincirin bir halkası olun

ÇMD iye 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.

ÇMD 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

ÇMD Yeni Üyelerin Katılımıyla

Büyümeye Devam Ediyor

Üyelikleri onaylanan Mobilnet Telekomünikasyon A.Ş., Siemens A.Ş., Tempo İletişim A.Ş. ÇMD'ye neden üye olmak istediklerini bizlerle paylaştılar;



Mobilnet Telekomünikasyon ve Bilişim Teknolojileri Tic. A.Ş. olarak 2006 yılında sektöre adımını atmış canlı, dinamik ve genç bir ekibiz. Misyonumuz; tüketicilerin, ürün ve hizmetlere hızlı, kolay ve güvenli bir biçimde ulaşmalarını sağlarken, tedarikçiler için de özgün katma değer sunan, etkin ve verimli bir satış kanalı olmaktır.

ÇMD oluşumu içinde yer almak istememizin önemli nedenlerinden biri her geçen gün istihdam alanını genişleten, küresel büyümenin de etkisiyle ülkemizde de hızla büyüyen çağrı merkezi sektöründe ortak dili konuşabileceğimiz bir platforma dahil olmak isteyişimizdir.

ÇMD sayesinde sektördeki gelişmeleri daha yakından takip edebileceğimizi, deneyimlerimizi diğer üyelerle paylaşarak hem kendi gelişimimizi hem de sektörün güçlenmesini olumlu yönde etkileyeceğimizi düşünüyoruz.

ÇMD'nin sektöre ivme kazandırması, gün geçtikçe büyümeyi ve firmalar arası etkileşimi artırmayı misyon edinmiş bir sivil toplum kuruluşu olması; bu oluşum içinde yer almamızı sağlayan bir diğer önemli unsurdur. ÇMD ile birlikte paralel hedeflerimiz doğrultusunda karşılıklı değer yaratarak sektöre canlılık ve hız kazandırabileceğimize olan inancımız sonsuzdur.

ÇMD'yi bu oluşuma imza attığı için tebrik eder, bu çatı altında bulunmaktan mutluluk duyduğumuzu belirtiriz.

Sena KISTAK
Satış ve Pazarlama
Genel Müdür Yardımcısı



Firmamız, 2002 yılından bu yana sektörde hizmet vermektedir. Bu süre zarfında edindiğimiz tecrübe ve bilgi birikimi ile sektörün gelişimine katkı sağlamak amacıyla

Çağrı Merkezleri Derneği çatısı altında yer almaya istedik.

Sektör hızla büyümekte, Çağrı Merkezleri iş hayatının her alanında etkinliğini arttırmakta ve yaratılan istihdam kapasitesi ile ekonominin vazgeçilmez unsurlarından biri haline gelmektedir.

Sektörünün majör sorunlarının, yüksek maliyetler, bilgi ve güven eksikliği, yüksek çalışan devinimi ve nitelikli eleman sıkıntısı olduğunun bilincindeyiz. Bu sorunlar sektörün gelişimine önemli ölçüde etki etmektedir. Söz konusu sorunların çözümlerinde sektöre önemli sorumluluklar düştüğü gibi düzenleyici otoriteler tarafından da gerçekleştirilmesi gereken

bazı beklentiler bulunmaktadır. Bu doğrultuda Çağrı Merkezleri Derneği çatısı altında birlikte daha hızlı adımlar atılabileceğine inanmaktayız.

Gökhan AKAR
Yönetim Kurulu Başkanı



Sektörün bir bütün olarak hareket edebilmesine yardımcı olunması, temsiliyet gücünün artırılması, uluslararası alanda farkındalığın artırılması, devlet ile diyaloglarda çok sesliliğe katkıda bulunmak Siemens olarak Çağrı Merkezleri Derneğine başvuru nedenlerimizin başında geliyor.

Aynı zamanda sektörün tanınmasına, büyümesine katkıda bulunması ve farklı şehirlerde istihdam imkanlarının genişletilmesi Çağrı Merkezleri Derneği'nden beklentilerimiz arasındadır.

Orçun ÖZALP
IT Çözümleri ve Hizmetleri Portföy ve

ÇMD ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Biraraya Geldi

ÇMD'nin önemli kuruluş amaçlarından biri de; düzenleyici ve denetleyici kurullar ile birlikte, sektörle ilgili mevzuatın ve standartların oluşmasını sağlamak, kamu kurumu ve devlet nezdinde girişimlerde bulunmak ve ilişkileri geliştirmektir.

Belirlediği amaçlar doğrultusunda yolunda emin adımlarla ilerleyen ÇMD, BTK Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanı ve Uzman Ekibi ile biraraya geldi.

24 Aralık tarihinde Ankara'da gerçekleşen görüşmede, çağrı merkezi sektörünün dünyada ve Türkiye'deki durumu ile çağrı merkezlerinde çağrı planlama süreçleri hakkında genel bilgiler BTK Uzmanlarına aktarıldı.

Çağrı merkezi sektörünü temsilen devletin ilgili kurumlarıyla birlikte hareket ederek faaliyetlerini sürdüren ÇMD, sektöre devlet desteğinin sağlanması yönünde gerekli tanıtıcı, bilgilendirici ve yönlendirici çalışmalara öncülük etmeye devam ediyor.

ÇMD Executive Call Center Dinner'da Üyelerini Ağırladı



IMI Conferences tarafından bu yıl ikincisi düzenlenen "2009 Executive Call Center Dinner" 11 Aralık tarihinde Adile Sultan Sarayı'nda gerçekleşti.

Sektörün önde gelen isimlerinin katıldığı ve ekonomist-köşe yazarı Deniz Gökçe'nin keyifli anlatımlarıyla renklenen organizasyonda üyelerini

ağırlayan ÇMD, şık bir geceye ev sahipliği yaptı.

Sektör çıkarlarını korumak adına dernek çatısı altında birleşen üye firmalar, sektörde faaliyet gösteren diğer önemli kurumlarla ve kişilerle tanışarak bilgi alışverişinde bulunma imkanına sahip oldukları gecedен oldukça memnun ayrıldılar.



BAŞKANDAN MESAJ

Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

2010'dan Merhabalar...

Geçtiğimiz yıllardan farklı olarak, 2009 yılında tüm çağrı merkezleri aracılığıyla sunulan servis tiplerinde dışkaynak kullanımının

inhouse kullanımın önüne geçtiğini görüyoruz. İstihdam edilen kişi sayısı 40 binlere ulaşırken, yine geçtiğimiz yıllarda farklı olarak, 2009 yılında 30 yaş üzeri çalışan segmenti 93% seviyesinde büyüme göstermiş.

Peki bu hızlı büyümenin arkasında neler yatıyor?

Sektörel anlamda kamu, finans, telekomünikasyon ve taşımacılık gibi sektörlerinin çağrı merkezi ihtiyacının artması büyümeyi tetikliyor. Servis anlamında müşteri memnuniyetinin iş başarısının ön koşuluna dönüşmesi ve katma değerli servislere artan talep çağrı merkezi yatırımlarını büyütüyor. Türkiye'deki genç ve eğitilmiş nüfus, geniş coğrafyamızda farklı lokasyonlarından hizmet imkanı ise büyümeyi

destekliyor.

Çağrı Merkezi Derneği olarak, sektörümüzün sağlıklı ve hızlı gelişimine katkıda bulunmak için 2010'da yine var gücümüzle çalışacağız. Odak alanlarımız sektöre kapsamlı bir eğitim programı sunmak, sektörün profesyonel standartlarını oluşturmak ve belgelendirmek ve Ulaştırma Bakanlığı ile sektörümüzün önünü açan ortak projelere imza atmak olacak.

Son dönemde üyelerimiz arasına katılan Mobilnet, Siemens ve Tempo firmalarına da hoş geldiniz demek istiyorum. Dernek çatısı altında olan firmalarımızın sayısı arttıkça etki alanımızda paralel olarak genişleyecek ve belirlediğimiz hedeflere ulaşmamız daha kolay olacak.

Bir sonraki sayıda görüşmek üzere,

Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu
Başkanı