



ULUSAL YETERLİLİK

14UY00..-5

ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ

SEVİYE 5

REVİZYON NO:00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2014

ÖNSÖZ

Çağrı Merkezi Takım Lideri Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 27.06.2013 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun ../.../2013 tarih ve sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

14UY00..-5 ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

| | | |
|---|---|--|
| 1 | YETERLİLİĞİN ADI | Çağrı Merkezi Takım Lideri |
| 2 | REFERANS KODU | 14UY00..-5 |
| 3 | SEVİYE | 5 |
| 4 | ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ | ISCO 08:3341 |
| 5 | TÜR | - |
| 6 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 7 | A)YAYIN TARİHİ | |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 8 | AMAÇ | <p>Çağrı Merkezi Takım Lideri yeterliliğinin amacı;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, • Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, • Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır. |
| 9 | YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I | |
| Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı 13UMS0315-5 | | |
| 10 | YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I | |
| 11 | YETERLİLİĞİN YAPISI | |
| 11-a) Zorunlu Birimler | | |
| 14UY00..-5/A1 İş sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre ve İşyeri Kalite Faaliyetleri 14UY00..-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri 14UY00..-5/A3 İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim | | |
| 11-b) Seçmeli Birimler | | |
| - | | |
| 11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları | | |
| - | | |

| | | |
|-----------|---|---|
| 12 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | <p>Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleğinde yapılacak ölçme ve değerlendirmede, sınav ve belgelendirme için başvuran adayın mesleki yeterliliğini belgeleyebilmesi için teorik (yazılı) ve uygulama (performans) sınavlarından, A1, A2 ve A3 yeterlilik birimlerinin her birinde tanımlanan ölçütlere göre başarılı olması gerekir.</p> <p>Yeterlilik birimlerine ait teorik (yazılı) sınavlar tek bir oturumda yapılabilir. Performansa dayalı uygulama sınavları, bütünleşik olarak gerçekleştirilebilir, ancak her birim ayrı değerlendirilir. Performansa dayalı uygulama sınavları, uygulama sınavı ile ölçülmesi öngörülen birimlerin tüm öğrenme çıktılarını ve başarımlarını ölçebilecek şekilde tasarlanır. Adayın başarısı, ilgili birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütleri sağlama düzeyine göre değerlendirilir.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyarak olması gerekmektedir.</p> <p>Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.</p> |
| 13 | BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ | Belgenin geçerlik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır. |
| 14 | GÖZETİM SIKLIĞI | <p>Belge geçerlilik süresi içerisinde adaylar gözetime tabi tutulur. Adayın performansı belge aldığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında sınav ve belgelendirme kuruluşunun belirleyeceği gözetim yöntemi ile değerlendirilir.</p> <p>Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle gözetimi yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Askı nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.</p> |
| 15 | BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ | <p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 yıl (24 ay) çalıştığına dair resmi kayıt, Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan Uygulama (performans) Sınavı (P1,P2,P3) değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır. <p>Yukarıda yer alan şartların yerine getirilememesi halinde aday güncel bilgileri içeren yeterlilik sınavına tabi tutulur.</p> |
| 16 | YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR) | Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) |
| 17 | YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | İş ve Yönetim Sektör Komitesi |
| 18 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI | .././2014 ve ../2014 |

**14UY00...-5/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE İŞYERİ KALİTE POLİTİKALARI
YETERLİLİK BİRİMİ**

| | | |
|--|--|--|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları |
| 2 | REFERANS KODU | 14UY00...-5/A1 |
| 3 | SEVİYE | 5 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı 13UMS0315-5 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını açıklar. Başarım Ölçütleri 1.1: Eğitimlere ve tatbikatlara katılmanın önemini açıklar. 1.2: Yasal ve işyerine ait kurallara uygun davranmak için yapılması gerekenleri sıralar.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2:İşyeri kalite ve çevre politikalarını açıklar. Başarım Ölçütleri 2.1: Çevre koruma yöntemlerinin nasıl uygulanacağını açıklar. 2.2: Kalite güvence sistemi gerekliliklerine nasıl uygun çalışacağını açıklar.</p> | | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| <p>Çoktan Seçmeli Sınav (T1): A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan ‘‘Bilgiler’’ kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın başarısı, bu birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütleri sağlama düzeyine göre değerlendirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az 15 soruluk çoktan seçmeli yazılı sınav uygulanmalıdır. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir- bir buçuk (1-1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır.</p> | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav öngörülmemektedir. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | İş ve Yönetim Sektör Komitesi |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | .../.../2013 ve ../2013 |

EKLER

EK 13UY00..5/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler
Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeri:

- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Acil Durum Talimatları
- Ergonomi
- Ses kullanımı ve gürültü kuralları
- Doğal kaynak kullanımı
- Fiziksel Şartlar
- Çağrı merkezi kalite uygulamaları

EK 13UY00..5/A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

| No | Bilgi İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|--|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BG.1 | İSG konusunda alınması gereken eğitimlerini listeler. | A.1.1 | 1.1 | T1 |
| BG.2 | Eğitimlerde öğrendiklerini işinde nasıl uygulayacağını, İSG ile ilgili bilgilerini nasıl güncel tutacağını açıklar | A.1.2 A.1.3 | 1.1 | T1 |
| BG.3 | Risk faktörlerinin belirlenmesine ve azaltılmasına yönelik çalışmaları açıklar. | A.1.4 | 1.1 | T1 |
| BG.4 | İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasına yönelik tedbirleri açıklar. | A.2.1 | 1.2 | T1 |
| BG.5 | Tehlikeli durumlarda yapılması gerekenleri (tehlike durumunda alınan önlemin takibi, diğer birimlerle işbirliği yapma vb) listeler. | A.2.2 | 1.2 | T1 |
| BG.6 | Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatları doğrultusunda nasıl kullanacağını açıklar. | A.2.3 | 1.2 | T1 |
| BG.7 | İş süreçlerinin uygulanması sırasında oluşabilecek çevresel etki ve olası tehlikelerin neler olduğunu açıklar. | B.1.1 | 2.1 | T1 |
| BG.8 | İşletme kaynaklarını (enerji, sarf malzeme, zaman, donanım, araç vb.) iş süreçlerinde tasarruflu ve verimli kullanma yöntemlerini açıklar. | B.1.2 | 2.1 | T1 |
| BG.9 | Doğal kaynakların daha az kullanımı için gerekli tespiti ve planlamayı nasıl yaptığını açıklar. | B.1.2 | 2.1 | T1 |
| BG.10 | İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre nasıl uygulanacağını açıklar. | B.2.1 | 2.2 | T1 |
| BG.11 | Çalışmayla ilgili kalite formlarının nasıl doldurulacağını açıklar. | B.2.1 | 2.2 | T1 |

| No | Bilgi İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|--|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BG.12 | İş süreçlerinde kullanılan ofis araç ve gereçlerinin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışmasının nasıl sağlayacağını açıklar. | B.2.2 | 2.2 | T1 |
| BG.13 | Yapılan işlemlerin standartlara uygunluğunu iş tanımındaki kural ve yöntemlere göre nasıl denetleyeceğini açıklar. | B.2.3 | 2.2 | T1 |

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

| No | Beceri ve Yetkinlik İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|----|-----------------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|
| - | - | - | - | - |

14UY00...-4/A2 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|------------------------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETME FAALİYETLERİ |
| 2 | REFERANS KODU | 14UY00...-4/A2 |
| 3 | SEVİYE | 5 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı 13UMS0315-5 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Çalışma öncesi hazırlığı açıklar. Başarım Ölçütleri 1.1: İş ile ilgili planlama ve kontrolleri nasıl yapacağını açıklar. 1.2: Araç ve gereçlerle ilgili hazırlıkların neler olduğunu sıralar.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Çağrı merkezi faaliyetlerini yürütür. Başarım Ölçütleri 2.1: Raporları firmanın belirlediği iş süreçlerine göre hazırlar. 2.2: Çağrı merkezi operasyonunun sürekliliğini firmanın belirlediği hedef ve kaliteye göre sağlar. 2.3: Çağrı merkezinin verimliliğine ve iş kalitesine firmanın belirlediği hedef ve prosedürlere göre nasıl katkı sağlayacağını açıklar. 2.4: Konuşma kalitesi ve bilgi standartınıfirmanın belirlediği prosedürlere göre sağlar. 2.5: İş geliştirme konularında firmanın beklentilerine göre nasıl destek vereceğini açıklar.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açıklar. Başarım Ölçütleri 3.1: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına nasıl erişildiğini açıklar. 3.2: Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanarak kayıt altına iş süreçlerine göre almayı açıklar. 3.3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları tanımlanmış prosedürlere göre ilgililere nasıl bildireceğini açıklar.</p> | | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| <p>A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın başarısı, bu birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütleri sağlama düzeyine göre değerlendirilir. Teorik değerlendirme için adaylara çoktan seçmeli (T1) en az 10 soru ve doğru/yanlış (T2) en az 2 soru ile karma en az 20 soru yöneltilir. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir- bir buçuk (1-1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır.</p> | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| <p>P1 – Rapor Hazırlama Uygulaması: Aday hazırlanan senaryo üzerinden excell üzerinde rapor hazırlaması beklenir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, "Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi" temel alınarak geliştirilen "Uygulama Sınavı Kontrol Listesi" kullanılarak değerlendirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme,</p> | | |

gerçekleşme durumuna göre "Evet", "Hayır" şeklinde yapılır. Adayın başarılı sayılması için kontrol listesinde yer alan tüm adımlardan yeterli performansı göstermesi gerekmektedir.

P2 – Performans Değerlendirmesi Geri Bildirim Uygulaması: Aday hazırlanan senaryo üzerinden müşteri temsilcisine geri bildirim vermesi beklenir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, "Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi" temel alınarak geliştirilen "Uygulama Sınavı Kontrol Listesi" kullanılarak değerlendirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre "Evet", "Hayır" şeklinde yapılır. Adayın başarılı sayılması için kontrol listesinde yer alan tüm adımlardan yeterli performansı göstermesi gerekmektedir.

P3 – Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması: Aday bir çağrıyı konuşma kalitesi değerlendirme formu üzerinden değerlendirmesi beklenir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, "Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi" temel alınarak geliştirilen "Uygulama Sınavı Kontrol Listesi" kullanılarak değerlendirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre "Evet", "Hayır" şeklinde yapılır. Adayın başarılı sayılması için kontrol listesinde yer alan tüm adımlardan yeterli performansı göstermesi gerekmektedir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

| | | |
|----|--|--------------------------------|
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | İş ve Yönetim Sektör Komitesi |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

EK 14UY00...5/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler
Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği :

- Çağrı Merkezi Bilgi Yönetimi
- Temel Çağrı Merkezi Dinamikleri
Çağrı Merkezinde Kullanılan Terimler
Raporlama ve Planlama
Üretim Ve Verimlilik
Vardiya
- Çağrı Merkezinde Kullanılan Uygulamalar
Çağrı Yönetimi Bilgisayar Uygulaması
Hata, Öneri Sistemi
- Çağrı Merkezinde Etkili İletişim
Zor İnsanlarla Başa Çıkma
Yazılı İletişim Becerileri
Problem Çözme
Çatışma Yönetme
İkna Becerileri
- Müşteri Odaklılık

- Telefonda Satış Teknikleri
- Stres Yönetimi
- Takım Çalışması
- Sunum Teknikleri
- Çağrı Merkezinde Destek Departmanlar
- Çağrı Sonrası Arka Ofis İşlemleri
- Temel Bilgisayar Ve Ofis Araçları Kullanımı
- Yönetim ve Liderlik Becerileri
- Geribildirim Teknikleri
- Zaman Planlama

EK 14UY00...5/A 2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

| No | Bilgi İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|--|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BG.1 | Vardiyasına geldiği zaman bekleyen çağrı/işlem/talep sayısını nasıl kontrol yapacağını açıklar. | C.1.1 | 1.1 | T1-T2 |
| BG.2 | Vardiya öncesi, işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta yada duyuru portallarından nasıl kontrol edeceğini açıklar. | C.1.2 | 1.1 | T1-T2 |
| BG.3 | Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrı merkezi uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda izlenmesi gereken adımları listeler. | C.1.3 | 1.1 | T1-T2 |
| BG.4 | Takımındaki müşteri temsilcilerinin işbaşı yapmak üzere hazır bulduklarının takibinin nasıl yapılacağını açıklar. | C.1.4 | 1.1 | T1-T2 |
| BG.5 | Takımında eksik veya fazla müşteri temsilcisi tespit etmesi durumunda şirket çalışma prensipleri doğrultusunda gerekli eylem planlarını açıklar. | C.1.5 | 1.1 | T1-T2 |
| BG.6 | Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına kullanıcı adı ve şifresiyle birlikte giriş yapmanın önemini açıklar. | C.2.1 | 1.2 | T1-T2 |
| BG.7 | Projenin gerektirdiği bilgisayar, sistem ve programlarının çalışırliğini nasıl kontrol edeceğini açıklar. | C.2.2 | 1.2 | T1-T2 |
| BG.8 | Sistem ya da bilgisayar ile teknik sorun yaşanırsa ilgili birimlerden gerekli desteği nasıl alacağını açıklar. | C.2.3 D.2.8 | 1.2 2.2 | T1-T2 |
| BG.9 | Kırtasiye malzemelerinin stok durumunu, araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini gözlem yaparak nasıl kontrol edeceğini açıklar. | C.2.4 C.2.5 | 1.2 | T1-T2 |
| BG.11 | Takım hedeflerinin gerçekleşmesini sağlamak için kalite standartları çerçevesinde nasıl liderlik edeceğini açıklar. | D.2.1 D.2.2 | 2.2 | T1-T2 |
| BG.12 | Gerektiğinde çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlamasını nasıl yapacağını açıklar. | D.2.6 | 2.2 | T1-T2 |

| | | | | |
|-------|--|---------------------------|-------------------|-------|
| BG.13 | Operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda, görevlendirilmesi durumunda üst yöneticisine ve farklı projelere nasıl destek vereceğini açıklar. | D.2.11 D.2.12 D.5.1 | 2.2 2.5 | T1-T2 |
| BG.14 | İş kalitesi ve verimliliği artırmak için takımının ihtiyaç duyduğu anda ulaşılabilir durumda ve sorumlu olduğu müşteri temsilcilerinin yanında, platformda olmanın önemini açıklar. | D.3.3 D.3.4 | 2.3 | T1-T2 |
| BG.15 | Müşteri temsilcilerinin yetkilerini aşan durumlarda işlem onayını nasıl vereceğini açıklar. | D.3.5 | 2.3 | T1-T2 |
| BG.16 | Müşteri temsilcileri aracılığı ile gerektiği durumlarda yönlendirilen yetkili çağrılarını cevaplamamanın önemini açıklar. | D.3.6 | 2.3 | T1-T2 |
| BG.17 | Takımında yer alan müşteri temsilcilerinin şirketin kalite politikası, vizyon, misyon ve operasyonuna ait prosedür ve talimatlar hakkında bilgi sahibi olmalarının önemini açıklar. | D.4.6 | 2.4 | T1-T2 |
| BG.18 | Gerekli durumlarda sistem, ürün, uygulama, süreç vs. konularında işini geliştirmek üzere görev almanın veya öneri iletilmenin önemini açıklar. | D.4.7 D.5.2 F.3.3 | 2.4 2.5 3.3 | T1-T2 |
| BG.19 | Gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapmayı açıklar. | F.1.1 | 3.1 | T1-T2 |
| BG.20 | Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri nasıl kullanacağını açıklar. | F.1.2 | 3.1 | T1-T2 |
| BG.21 | Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit ederek hızlı bir şekilde nasıl kullanacağını açıklar. | F.2.1 | 3.2 | T1-T2 |
| BG.22 | Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde nasıl kaydedeceğini açıklar. | F.2.2 | 3.2 | T1-T2 |
| BG.23 | Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini nasıl koruyacağını açıklar. | F.2.3 | 3.2 | T1-T2 |
| BG.24 | Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgili birimlere nasıl bildireceğini açıklar. | F.3.1 | 3.3 | T1-T2 |
| BG.25 | Müşteriyi ve takımındaki müşteri temsilcilerini tespit ettiği hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde nasıl bilgilendireceğini açıklar. | F.3.2 | 3.3 | T1-T2 |

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

| No | Beceri ve Yetkinlik İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|---|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1 | Operasyonun niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımında yer alan raporları hazırlayabilmek için ilgili kaynaklardan verileri alır. | D.1.1 | 2.1 | P1 |
| BY.2 | Periyodik veya özel raporların yapılmasını firma tarafından belirlenen aralıklarla düzenli olarak takip eder | D.1.2 | 2.1 | P1 |

| | | | | |
|-------|--|-----------------------------------|------------|----------|
| | ya da hazırlar. | | | |
| BY.3 | Raporların doğruluğunu sistem verileri ile karşılaştırarak düzenli olarak kontrol eder. | D.1.3 | 2.1 | P1 |
| BY.4 | Raporları görev tanımlarında belirlenen ilgili kişilerle paylaşır. | D.1.4 | 2.1 | P1 |
| BY.5 | Raporları analiz ederek gerekli eylem planlarını oluşturur ya da ilgili birimlerle tespitlerini paylaşır. | D.1.5 | 2.1 | P1 |
| BY.6 | Firma tarafından belirlenen takım hedeflerinin gerçekleşmesini sağlar. | D.2.2 | 2.2 | P1 |
| BY.7 | Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerini (SL, gelen çağrı, cevaplanan çağrı, kaçan çağrı, ara dinlenme süreleri, satış rakamları, vardiya giriş çıkışı, vardiya uyumu vs...) sistem üzerinden günlük ve/veya haftalık - aylık olarak takip eder. | D.2.3 D.2.5 | 2.2 | P1 |
| BY.8 | Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerinin iyileştirilmesi için eylem planlarını oluşturur. | D.2.4 D.3.2 | 2.2 2.3 | P1 |
| BY.9 | Takımındaki müşteri temsilcilerine işin detaylarını ihtiyaç halinde sözlü ya da yazılı olarak aktararak gerekli yönlendirmeleri yapar. | D.2.7 D.2.9 D.2.10 D.3.1 | 2.2 2.3 | P2 |
| BY.10 | Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrılarını kalite standartları doğrultusunda belirli periyotlarda rastgele seçerek sistem üzerinden dinleyerek değerlendirir. | D.4.1 D.4.2 | 2.4 | P3 |
| BY.11 | Değerlendirdiği çağrılardan gelişim alanlarını tespit ederek kalite standartları çerçevesinde belirlenen aralıklarla, ihtiyaç olması durumunda müşteri temsilcilerine geribildirim verir veya toplantı yapar. | D.4.3 D.4.4 | 2.4 | P3 |
| BY.12 | Kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin vermiş oldukları hizmete ilişkin gelişim alanlarını gözlem, çağrı dinleme, rapor sonuçları, anlık seviye tespit değerlendirmeleri vb. yöntemlerle tespit ederek gerekli durumlarda eğitim verir ya da eğitmen tarafından verilmesi için talepte bulunur. | D.4.5 | 2.4 | P1-P2-P3 |

14UY00...-5/A3 İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇLERİ VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|---|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim |
| 2 | REFERANS KODU | 14UY00...-5/A3 |
| 3 | SEVİYE | 5 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı 13UMS0315-5 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulamalarına destek vermeyi açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1: Performans sistemini performans değerlendirme prosedürüne göre nasıl yönettiğini açıklar.</p> <p>1.2: Puantaj kontrolünü firmanın belirlediği süreçler ve iş kanununun ilgili maddelerine göre nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.</p> <p>1.3: İşe alım, kariyer yönetimi ve işten çıkışları firmanın belirlediği iş süreçlerine göre destek verir.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişim faaliyetlerini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1: Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarına nasıl destek olacağını açıklar.</p> <p>2.2: Bireysel mesleki gelişimi konusunda yaptığını çalışmaları açıklar.</p> <p>2.3: Takımındaki müşteri temsilcileri ile mesleki bilgilerini paylaşmanın önemini açıklar.</p> | | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| <p>A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2’de yer alan ‘‘Bilgiler’’ kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın başarısı, bu birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütleri sağlama düzeyine göre değerlendirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az 15 soruluk çoktan seçmeli yazılı sınav uygulanmalıdır. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir- bir buçuk (1-1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır.</p> | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| <p>P1 – İşe Alım Uygulaması: Aday hazırlanan senaryo üzerinden yüzyüze mülakat gerçekleştirmesi beklenir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, ‘‘Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi’’ temel alınarak geliştirilen ‘‘Uygulama Sınavı Kontrol Listesi’’ kullanılarak değerlendirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre ‘‘Evet’’, ‘‘Hayır’’ şeklinde yapılır. Adayın başarılı sayılması için kontrol</p> | | |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
| listesinde yer alan tüm adımlardan yeterli performansı göstermesi gerekmektedir. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | İş ve Yönetim Sektör Komitesi |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

EK 14UY00...-5/A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

- İnsan Kaynakları Yönetimi
- Temel İş Hukuku
Çalışma Süresi
İzin kullanımı
Fazla Mesai v.s
- Mülakat teknikleri
- Motivasyon ve Motivasyon Araçları
- Performans Değerleme Teknikleri
- Kariyer Yönetimi

EK 14UY00...-5/A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

| No | Bilgi İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|--|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BG.1 | Şirket tarafından belirlenen aralıklarla sayısal performans verilerini sistem üzerinden nasıl kontrol edeceğini açıklar. | E.1.1 | 1.1 | |
| BG.2 | Performans verilerinin doğruluğu ile ilgili sorumluluğu dâhilindeki onayların neler olduğunu açıklar. | E.1.2 | 1.1 | |

| | | | | |
|-------|---|-------|-----|--|
| BG.3 | Performans sonuçlarını yöneticisi ile nasıl paylaşacağını açıklar. | E.1.3 | 1.1 | |
| BG.4 | Performans geri bildirimlerini müşteri temsilcilerine yazılı ve sözlü olarak nasıl gerçekleştireceğini açıklar. | E.1.4 | 1.1 | |
| BG.5 | Performans sistemi ile ilgili müşteri temsilcilerinden gelen soruları cevaplamanın önemini açıklar. | E.1.5 | 1.1 | |
| BG.6 | Performans sistemi ile ilgili sorunlar için çözüm üretmenin önemini açıklar. | E.1.6 | 1.1 | |
| BG.7 | Müşteri temsilcilerinin performansı hakkında ilgili kişilere rapor nasıl rapor vereceğini açıklar. | E.1.7 | 1.1 | |
| BG.8 | Müşteri temsilcilerinin vardiya değişikliklerini, izin taleplerini ve günlük vardiya planına giriş-çıkışlarını gözlem yaparak ve/veya sistem üzerinden kontrol ederek İK birimini nasıl bilgilendireceğini açıklar. | E.2.1 | 1.2 | |
| BG.9 | Müşteri temsilcilerinin izinlerinde ilk onayı verirken dikkat edilmesi gereken durumları açıklar. | E.2.2 | 1.2 | |
| BG.10 | Yıllık izin planı oluşturmanın nasıl yapılacağını ve ilgililerle paylaşmanın önemini açıklar. | E.2.3 | 1.2 | |
| BG.11 | Şirket tarafından belirlenen aralıklarla tüm puantaj verilerini sistem üzerinden kontrol ederek onay vermenin önemini açıklar. | E.2.4 | 1.2 | |
| BG.12 | Puantaj verilerinde sorun tespit etmesi durumunda ilgili birimleri nasıl bilgilendireceğini açıklar. | E.2.5 | 1.2 | |
| BG.13 | Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini nasıl tespit edeceğini açıklar. | G.1.1 | 2.1 | |
| BG.14 | Tespit ettiği eğitim ihtiyaçları neticesinde düzenlenen eğitimlere takımındaki müşteri temsilcilerinin katılımlarını nasıl sağlayacağını açıklar. | G.1.2 | 2.1 | |
| BG.15 | Mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak eğitimlere katılmanın önemini açıklar. | G.2.1 | 2.2 | |
| BG.16 | Kendini geliştirerek şirket içindeki olası kariyer fırsatlarını nasıl değerlendireceğini açıklar. | G.2.2 | 2.2 | |
| BG.17 | Eğitimlerde öğrendiği bilgileri işinde nasıl uygulayacağını açıklar. | G.3.1 | 2.3 | |
| BG.18 | Bilgi ve deneyimlerini takımındaki müşteri temsilcilerine nasıl aktaracağını açıklar. | G.3.2 | 2.3 | |

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

| No | Beceri ve Yetkinlik İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|---|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1 | Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşmelerine firmanın belirlediği kurallara göre katılır. | E.3.1 | 1.3 | P1 |

| | | | | |
|------|--|-------|-----|----|
| BY.2 | Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşme sonuçları ile ilgili yorumlarını İK birimine firmanın belirlediği kurallara göre iletir. | E.3.2 | 1.3 | P1 |
| BY.3 | Müşteri temsilcilerinin firma tarafından kesin olarak belirlenmiş kalite ve disiplin kuralları çerçevesinde uygun olmayan işlem ve davranışlarını tespit etmesi halinde İK birimini firmanın belirlediği kurallara göre bilgilendirir. | E.3.3 | 1.3 | P1 |

TASLAK

EKLER

EK 1: Yeterlilik Birimleri

1. 14UY00..-4/A1 İş sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre ve İşyeri Kalite Faaliyetleri
2. 14UY00..-4/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri
3. 14UY00..-4/A3 İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ANONS (Announcement): Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI (Abandoned Call): Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

CEVAPLANAN ÇAĞRI (Answered Call): Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

ÇAĞRI (Call) (İşlem (Transaction) veya Müşteri Teması (Customer Contact)): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

ÇAĞRI KARŞILAMA ORANI (AR - Answer Rate): Müşteri temsilcisi tarafından cevaplanan çağrıların müşteri temsilcisine gelen toplam çağrı sayısına oranını,

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ (Agent): Gelen ve giden çağrıları ele alan kişiyi (müşteri hizmetleri sorumlusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de olabilir),

ÇAĞRI MERKEZİ/ÇM (Call Center): Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “etkileşimlerini” yönettikleri, “insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “iletişim yönetim sistemlerini”,

ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (ACW- After-Call Work): Toparlama veya çağrı sonrası süreci (bir gelen işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken işleri ifade eder; bu işler çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması şeklinde olabilir, müşteri temsilcisi bu durumdayken diğer bir gelen çağrıyı yanıtlayamaz),

ÇAĞRIYI SESSİZE ALMA (Mute): Müşteri temsilcisinin zorunlu hallerde (öksürmek, hapşırma vb.) müşterinin ses duymaması için kullandığı tuşlamayı (müşteriyi bekletme amaçlı kullanılamaz),

DÂHİLİ NUMARA (Extension): Müşteri temsilcisinin giriş yaptığı telefonun kısa numarasını,

DIŞARIYI ARAMA (Agent Out Call): Bir müşteri temsilcisi tarafından dışarıya gerçekleştirilen aramayı,

GELEN TOPLAM ÇAĞRI (Offered Call): Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre müşteri temsilcisinin kullandığı sisteme gelen çağrıların toplamını veya cevaplanan ve cevaplanamayan çağrıların toplamını,

GERİBİLDİRİM: Müşteri temsilcisinin cevapladığı çağrılar, yaptığı işler ve genel tutum, davranışları ile ilgili ne kadar etkili olduğuna yönelik aldığı dönüt, geliştirmeye yönelik tespitlerin paylaşımını,

HATTA BEKLETME SÜRESİ (Hold Time): Çağrı müşteri temsilcisi tarafından karşılandıktan sonra müşterinin hatta bekletildiği sürenin toplamını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İLK TEMASTA ÇÖZÜM (FCR - First Contact Resolution): İlk temasta çözülen belirli bir sürede birden fazla talep oluşturulmamış çağrıların toplam çağrılara oranını,

İNSAN KAYNAKLARI (İK): Organizasyonda rekabetçi üstünlükler sağlamak amacıyla gerekli insan kaynağının istihdamı, yönetimi ve geliştirilmesi ile ilgili politika oluşturma, planlama, örgütlenme, yönlendirme, koordinasyon ve denetleme faaliyetlerini içeren disiplini,

İNTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (IVR): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KONUŞMA METNİ (Script): Telefonda gerçekleştirilen görüşmelerde, belli bir standart ve kalitede hizmet vermek amacı ile yapılacak görüşmelere dair hazırlanan görüşme metinlerini (müşteri temsilcilerinin bu metinlere bağlı kalarak müşteriler ile görüşmesi beklenir),

KONUŞMA SÜRESİ (Talk Time): Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("merhaba" ile "güle güle" arasındaki süreyi içerir),

KULLANICI NUMARASI (Login ID): Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numarayı,

KUYRUK (Queue): Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin, e-posta mesajları),

ORTALAMA ELE ALMA SÜRESİ (AHT - Average Handle Time): Belirli bir zaman dilimi için ortalama telefonun çalma süresi, ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamını,

OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI (ACD - Automatic Call Distrubitor): Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (çağruları otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır. Tek başına bir sistem veya bir ağ, LAN veya PBX içine yerleşmiş bir ACD olarak oluşabilir),

PUANTAJ: Müşteri temsilcilerinin işe giriş çıkışlarını tespit ederek işe olan devamlılıklarını, toplam çalışma sürelerini gösteren ve ücret hesaplamalarına yardımcı olan ölçüm sistemini,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

SERVİS SEVİYESİ (SL - Service Level) (Telefon Servis Faktörü – TSF): Gelen çağrıların belirli bir sürede cevaplanan çağrılar oranını,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışmanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

TEMSİLCİ DURUMU (Agent Status): Müşteri temsilcisinin bulunduğu durumu (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi),

TEMSİLCİ GRUBU (Agent Group/Skill Group): Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılır; ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi,

UYGUNLUK (Availability): ACD' ye giriş yapmış, çağrılarının gelmesini bekleyen müşteri temsilcilerinin durumunu

YETKİLİ ÇAĞRISI: Müşteri temsilcisi tarafından sonuçlandırılmayan ve tanımlı iş süreçleri dâhilinde takım liderine aktarılan/yükseltile/eskale edilen çağrılarını

ifade eder.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği alanında MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip kişiler, Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Yeterlilikleri alanında MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip olmak için, ilgili Ulusal Yeterliliğin kapsamındaki bütün yeterlilik birimlerinin sınavlarına katılmalıdır.

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendiricinin aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir;

- Çağrı Merkezi sektöründe en az 5 yıl takım lideri, operasyonlarının yönetilmesinde, eğitim, kalite ve insan kaynakları bölümlerinde yönetici/uzman olarak çalışmak ve yüksek öğretim kurumlarından en az önlisans derecesine sahip olmak,

Yukarıdaki özelliklerden en az birine sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik, ilgili ulusal meslek standardı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.

EK 5^(*): Resmi Görüşe Gönderilmesi Öncesinde Yeterlilik Taslağına Katkıda Bulunan Kurum/Kuruluşlar

-

EK 6^(*): Yeterlilik Taslağının Görüşe Gönderildiđi Kurum ve Kuruluşlar-

EK 7^(*): Yeterlilik Taslağına ilişkin Kurum ve Kuruluşlardan Gelen Görüşler ve Gelen Görüşlerin Deđerlendirilmesine ilişkin Form

-

EK 8^(*): Yeterliliğin Kazanılmasında Uygulanacak Ölçütlerin Belirlenmesi Amacıyla Gerçekleştirilen Pilot Çalışmaya Yönelik Bilgiler-

EK 9^(*): Yeterlilik Sınavına Giriş Şartları ve Belge Geçerlilik Süresine İlişkin Açıklamalar