

BAŞKANDAN MESAJ...



Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı

www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba,

Yılın son çeyreğine girdiğimiz bugünlerde çağrı merkezi yatırımlarının devlet tarafından desteklenmesi konusunda geldiğimiz noktayı kısaca özetlemek ve Müşteri Temsilciliği, Takım Liderliği mesleklerinin tüm kamuoyu nezdinde de meslek olarak algılanması için yürüttüğümüz Ulusal Meslek Standartları projesine değinmek istiyorum.

Bildiğiniz üzere; demek olarak kurulduğumuzdan bu yana sektörümüzü devlet nezdinde tanıtarak çeşitli teşvik unsurlarıyla desteklenmesi konusunda yetkili kişi ve kurumlarla yoğun temas halindeyiz. Son çıkan teşvik ile ilgili düzenleme kapsamında çağrı merkezleri desteklenecek sektörler arasında bulunmadığından sektörümüz sadece 6.bölgedeki illerde yatırım yapacak tüm sektörlere verilen genel teşviklerden yararlanabilir durumdadır. Demek olarak 6. bölge dışındaki bölgelere yapılan yatırımlarımızın da kademeli olarak desteklenmesini, ek olarak sene sonunda bitecek olan 5084 sayılı kanun kapsamında istihdam ile ilgili desteklerin yeni teşvik düzenlemelerinde de sürdürülmesini sektörümüzün gelişimi açısından çok önemli görüyoruz.

Sektörde öngörülen büyümenin ve istihdamın sürekliliğinin sağlanması için konu hakkındaki önerilerimizi, geçtiğimiz ay T.C.Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu yetkililerine detaylı olarak aktardığımız verimli bir toplantı gerçekleştirdik. Toplantı sonucunda, ilgili kurum yetkililerinin son derece yapıcı yaklaşımı ve destekleyici değerlendirmeleri oldu. Bunun neticesinde tüm önerilerimizi ilgili olan tüm bakanlıklarla paylaşmak üzere randevuların alındığı bir sürece girdik. Önümüzdeki günlerde demeğimiz, T.C.Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu yetkililerinin birlikte yapacağı çalışmalar sonucu teşviklerle ilgili olumlu gelişmeler elde edeceğimizi umuyoruz.

Demek olarak bu yılki en önemli gündemlerimizden olan "Ulusal Meslek Standartları" nın hazırlanması konusunda da Mesleki Yeterlilik Kurumu ile oldukça başarılı geçen bir proje hazırlık süreci geçirdik. Sektörümüzdeki "Müşteri Temsilcisi" ile "Takım Lideri" mesleklerine ilişkin standartları hazırlayarak tamamladık ve Meslek Standartları Dairesi Başkanlığı'na teslim ettik. Yılısonuna kadar Resmi Gazete'de yayınlanmasını beklediğimiz bu sistemin hem işverenlere hem de çalışanlara oldukça pozitif etkileri olacağına inanıyorum ve şimdiden tüm sektörümüz için hayırlı olmasını diliyorum.

Gelecek dönemlerde de üye kurumlarımızın desteği ile daha nice başarılı projelere imza atacağımıza ve tek çatı altında toplanmanın verdiği temsil gücü ile sektörümüzün gelişimine hep birlikte katkı sağlayacağımıza inanıyorum.

ÇMD'DEN HABERLER...

Ulusal Meslek Standartlarımızı Tamamladık!



Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı olan Mesleki Yeterlilik Kurumu(MYK) ile bir-

likte çağrı merkezi sektöründeki "Müşteri Temsilcisi" ve "Takım Lideri" meslekleri için "Ulusal Meslek Standartları" nı hazırlamak üzere başladığımız çalışmalarımızı tamamlanmış bulunmaktayız.

Üye kurumlarımızın insan kaynakları ve eğitim birimlerinden sorumlu yetkili isimlerinden oluşan proje ekibimiz tarafından hazırlanan meslek standartları, Mesleki Yeterlilik Kurumu, Meslek Standartları Dairesi Başkanlığı'na sunulmuş olup, standartların yıl sonuna kadar da Resmi Gazete'de yayınlanması beklenmektedir.

ÇMD 2. Ankara Çağrı Merkezi Konferansı ve Fuarı'nda!

26 Eylül tarihinde Ankara'da gerçekleşen 2. Ankara Çağrı Merkezi Konferansı'nın açılış konuşmasını Demeğimiz Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan yaptı. BTK Başkanı Sn. Tayfun Acarer'in ve birçok kamu kurumu yetkilisinin de hazır bulunduğu etkinlikteki konuşmasında; vatandaş odaklı hizmet anlayışının önemine değinen

Pekkan, Dernek olarak yaygınlaştırmaya çalıştığımız EN15838 Standardına da dikkat çekti. Ek olarak ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarında Metin Tarakçı'nın EN15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı hakkında detaylı bilgilerden bahsettiği konferans programı oldukça verimli geçti

ÇMD Sektör Analizi Yılısonunda Yayınlanıyor!

Demeğimiz tarafından çalışmaları hızla süren sektör analizi niteliğindeki çalışmamızın yıl sonunda yayınlanmasını hedefliyoruz. Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren firmalara, kamu kurumlarına ve kamuoyuna sektöre ilişkin doğru ve güncel bilgilerin aktarılmasını amaçlayan bu geniş kapsamlı raporun çağrı merkezi sektörü için yol gösterici ve önemli olacağına inanıyoruz.

Bu raporun en iyi şekilde hazırlanması ve

kapsamının sektörün tüm beklentilerini karşılayabilmesi için T.C.Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu'nun da desteğini arkamıza aldık. Kamu kurumlarının da araştırma kapsamına dahil olarak bilgi paylaşımında bulunmaları kamu sektöründeki mevcut durumu ve potansiyelin ortaya çıkarılması, kamu sektöründeki projelere yön vermesi açısından oldukça faydalı olacaktır.

Sosyal Medyada Artık ÇMD de Var!

Genç nüfusu ve kamuoyunu sektörümüz hakkında bilgilendirmek ve sunulabilecek katma değerleri, fırsatları anlatabilmek adına sosyal medya kanalından da bazı aktiviteler yapmak üzere yola çıktık. Demeğimiz facebook sayfa-

sında daha çok tanıtım ve bilgilendirme niteliğindeki içerik girişleri ile geniş kitlelere ulaşarak gençlere daha yakın olmayı hedefliyoruz. Twitter aracılığı ile de benzer faaliyetler için çalışmalarımızı tamamlamak üzereyiz.

Yeni Üyelerimiz:

ÇMD üyesi olarak güçlüliğini hedefleyen firmaların sayısı artmaya devam ediyor. Defacto İstanbul çağrı merkezinin de aramıza katılması ile demeğimize üye olan kurum sayısı 35 oldu.

defacto.istanbul
iletişimdeki gücün ortası