

BAŞKANDAN MESAJ...



Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba,

Demek olarak çalışmalarımıza her geçen gün bir yenisini daha ekleyerek sektörümüzü daha ileriye taşımaya amaçlıyoruz.

Bu vizyon doğrultusunda sektörün bilgi merkezi olma hedefimizi hayata geçirmek üzere Çağrı Merkezleri Derneği olarak hazırladığımız ve Temmuz ayı içinde yayınlamayı planladığımız "Çağrı Merkezi Sektör Araştırması"nın da sektördeki tüm paydaşların proje ve hedeflerine ışık tutacağına inanıyoruz.

Nisan sonu itibarıyla profesyonel bir araştırma firması ile birlikte projemizi hayata geçirmek üzere yola koyulduk. Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren firmalara, kamu kurumlarına ve kamuoyuna sektöre ilişkin doğru ve güncel bilgilerin aktarılmasını amaçlayan bu geniş kapsamlı raporun en iyi şekilde hazırlanması için kamu kurum ve kuruluşlarının, özel sektörde faaliyet gösteren firmaların maksimum ilgi ve katılımının olmasını çok önemli görüyoruz.

Demeğimizin hazırladığı bu çalışmaya özellikle kamu kesimindeki kurumların katılımını ve bilgi paylaşımını teşvik etmek için T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu yetkilileri ile görüşerek desteklerini aldık. Bu destek bizim için çok önemli çünkü kamu sektörü son dönemde hızla gelişen ve yüksek potansiyele sahip bir sektör. Dolayısıyla bu çalışma, mevcut durumun tespiti ve ihtiyaçların belirlenmesi anlamında hem kamu kurumlarının hem de çağrı merkezi firmalarının projeksiyonlarını belirlemeleri adına yol gösterici olacaktır. Benzer şekilde özel sektördeki firmaların da katılımı kuşkusuz çok değerli.

Her yıl güncelleyerek yayınlayacağımız bu önemli ve kapsamlı analize dahil olan tüm kamu kurum ve kuruluşlarına, özel sektördeki firmalara bilgi paylaşımı konusunda gösterecekleri yaklaşım için şimdiden teşekkürlerimi iletmem istiyorum.

Diğer yandan son dönemlerde en önemli gündemlerimiz olan Yeni Teşvik Sistemi, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasansı ve Mesafeli Satışlara Dair Yönetmelik hakkında Demek olarak sektörümüz adına başlattığımız girişimlerin sürdüğünü ekleyerek gelişmelerden sizleri haberdar etmeye devam edeceğimizi belirtmem istiyorum.

ÇMD'DEN HABERLER...

Ulusal Meslek Standartları Çalışmalarımız Hızla Sürüyor



ÇSGB'ye bağlı olan Mesleki Yeterlilik Kurumu(MYK) ile birlikte "Müşteri Temsilciliği

"ve "Takım Liderliği" meslekleri için "Ulusal Meslek Standartları" nı hazırlamak üzere başladığımız çalışmalar hızla sürüyor.

MYK'dan görevlendirilen Proje Sorumlusu ve AB tarafından görevlendirilen Proje Danışmanlarıyla ilk bilgilendirme toplantımızı gerçekleştirdik.

Üye kurumların yetkili isimlerinden oluşan ÇMD UMS Proje Ekibi tarafından hazırlanacak çalışma MYK tarafından onaylandıktan sonra Resmi Gazete'de yayınlanacak.

Üniversite Etkinliklerinde Yer Almaya Devam Ediyoruz



Demek olarak gençleri sektörümüz hakkında bilinçlendirmek üzere bu yıl da düzenlenen etkinliklere katılmaya devam ediyoruz. Marmara Üniversitesi İşletme Kulübü'nün düzenlediği "İş ve Kariyer Zirvesi'nde gençleri sektörümüz hakkında bilgilendirdik." Erzurum Atatürk Üniversitesi'nde düzenlenen "Çağrı Merkezlerinin Dünü, Bugünü,



Yarını" konulu panele katıldık. Yoğun ilgi ve katılımın olduğu panelde Demek üyesi olan ve Erzurum'da lokasyonu bulunan Finansbank ve Turkcell Global Bilgi'nin de yetkilileri ile birlikte sektörümüzün geçmişten bugüne gösterdiği gelişimi ve öneminden bahsederek geleceğe dair öngörülerimizi paylaştık.

Call Center Zirvesi'ndeydik



9-10 Mayıs tarihlerinde Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen Call Center Zirvesi'nin açılış konuşmacılarından biri de

Demeğimizin Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan'dı. Pekkan konuşmasında sektörün gelişimi için bu tür organizasyonların çok önemli bulduklarını ve demek olarak

her zaman destekleyeceklerini ifade etti.

Fuaye alanında bulunan standımızda ziyaretçileri Demeğimize, üyelerimize ve faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirdik.



Üyelerimize Özel EN15838 Standardı Eğitimi Düzenledik

Demek olarak sektörümüzde yaygınlaştırmaya çalıştığımız EN15838 Standardının kapsamına dair detaylı bilgilendirme yapmak üzere üye kurumlarımıza özel bir eğitim düzenledik. Projede iş ortağımız olan Bureau Veritas Türkiye'nin Baş Denetçisi tarafından verilen eğitimden katılımcılar oldukça memnun ayrıldılar.

