

Çağrı Merkezi Derneği

Çağrı merkezi sektörü çalışanlarının yaş ortalaması 26-28 arasında. Çalışanların %87'si 30 yaş altı iken tüm çalışanların %70'ini ise kadınlar oluşturuyor.

Eğitim durumlarına baktığımızda çalışanların %60'ının üniversite ve yüksek okul mezunu ya da öğrencisi, %40'ının ise lise mezunu olduğu görülüyor. **Çağrı Merkezleri Derneği** (ÇMD), Türkiye'de çağrı merkezleri sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş/güç birliğini hedefleyen referans kuruluş olmak üzere, Kasım 2008 tarihinde 9 kuruluşun ortak girişimiyle kuruldu. Telepati Dergisi olarak gerçekleştirdiğimiz röportajda **Çağrı Merkezleri Derneği** Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan bize sektörden ve derneğin çalışmalarından bahsetti.

Türkiye'deki Çağrı Merkezi sektörü hakkında genel yorumlarınızı alabilir miyiz? Sektör nereden nereye geldi? Önümüzdeki 5 yılda nereye ulaşmasını bekliyorsunuz?

Ülkemizde 300 adet büyük ve orta ölçekli, toplam 1.000'den fazla çağrı merkezi faaliyet gösteriyor. 2010 yılsonu itibarıyla 35 bin çağrı masasında 40 bin kişiye istihdam sağlanmış bulunuyor. Öte yandan 2010 yılı sonu itibarıyla Türkiye'de çağrı merkezi pazarının büyüklüğü 1,4 milyar TL seviyesine ulaşmış bulunuyor. Son 5 yıl içinde sektöre yapılan toplam yatırım tutarı 200 milyon TL'dir. Sektörümüzün 2015 yılına dek yılda yaklaşık ortalama %16 büyüyeceğini ve çalışan sayısının da 85.000'e ulaşacağını öngörüyoruz. Karşılanan çağrı rakamı yapılan işe göre değişiklik göstermekle birlikte sektörümüzde, 'inbound-gelen ve outbound-arama' olmak üzere yıllık 1 milyar adet çağrı gerçekleştirilmektedir. Kişi başına düşen günlük çağrı ortalaması ise, yaklaşık 70 adet olarak ifade edilebilir.

Çağrı merkezlerinin yoğun olarak



Bahadır Pekkan

toplandığı bölgemizin Marmara olduğunu söyleyebiliriz. Ancak son yıllarda Anadolu'daki yatırımların arttığını görüyoruz. Büyümekte olan sektörümüzün İstanbul, Ankara ve İzmir dışında, Anadolu'nun birçok ilindeki yatırımları artarak devam ediyor. Malatya, Sivas, Uşak, Erzurum, Erzincan, Bingöl, Gümüşhane, Afyon, Karaman, Kayseri, Düzce, Antalya, Eskişehir'i bu şehirlere örnek olarak verilebilir.

Çağrı Merkezleri Derneği hakkında kısa bir bilgilendirme alabilir miyiz? Ne amaçla kuruldu, görevleri ve hedefleri nelerdir?

Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD), Türkiye'de çağrı merkezleri sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş/güç birliğini hedefleyen referans kuruluş olmak üzere, Kasım 2008 tarihinde 9 kuruluşun ortak

girişimiyle kuruldu. Derneğimiz kısa sürede toplam 30 kurumun üyeliğiyle, sektörün %60'ını temsil eder konuma gelmiş bulunuyor. Çağrı merkezlerinin faaliyet alanlarını kamuoyuna daha iyi tanıtmayı, sunulabilecek katma değerleri iş dünyasına anlatmayı, mesleki sorunları paylaşmayı, değişik paydaşlar arasında bir haberleşme ve uzlaşma platformu olmayı ve sektör problemlerine çözüm getirmeyi amaçlıyoruz. ÇMD hakkında daha ayrıntılı bilgi, (www.cagrimerkezleriderneği.org) adresinden edinilebilir.

Çağrı Merkezleri Derneği üyesi olmak için firmalardan neler isteniyor?

ÇMD, sektörün temel meslek kuruluşu olarak, yeni üye kurumların katılımı ile güçlenen ve büyüyen yapısıyla, hedeflerine hızla ulaşmak için faaliyetlerini sürdürmektedir. Bunun yanı sıra belirtmek isterim ki, ÇMD çatısı altında iş ve güç birliği oluşturabileceğimiz, Derneğimizin belirlediği kriterlere uygun kurumları üyelerimiz arasında görmekten mutluluk duyacağız. Dernek tüzüğümüzde belirtildiği gibi, fiil ehliyetine sahip bulunan ve derneğin amaç ve ilkelerini benimseyerek bu doğrultuda çalışmayı kabul eden, tüzüğün ve mevzuatın öngördüğü koşulları taşıyan her tüzel kişi ÇMD'ye üye olabilir. Derneğimizin asıl üyeleri, Dernek kurucuları ile müracaatları üzerine yönetim kurulunca üyeliğe kabul edilen tüzel kişilerden oluşmaktadır. Derneğimize maddi ve manevi bakımdan önemli destek sağlamış bulunan gerçek ve tüzel kişilerin yönetim kurulu kararı ile onursal üye olarak kabul edilebildiklerini de hatırlatmak isterim.

ÇMD'ye başvuru yapan asıl üye adayı kurumun öncelikle ve asgari

olarak aşağıdaki şartları taşıması gerekir:

- Çağrı merkezi hizmeti sunması,
- Bu faaliyetini en az 12 aydır sürdürüyor olması,
- Çağrı merkezi hizmeti veren en az 50 adet müşteri temsilcisi bulunması,
- Hizmet standardına yönelik asgari ACD (Otomatik Çağrı Dağıtım Sistemi – Automatic Call Distribution) ve/veya otomatik arama sistemi altyapısının olması.

Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi hakkında bilgi verir misiniz? Amacı, faydaları ve özellikleri ile belgelendirme sürecini anlatabilir misiniz?

Belgelendirme çalışmasının sektörümüzdeki önemli bir boşluğu dolduracağına inanıyoruz. Hızla büyüyen sektörümüzün en büyük sıkıntılarında biri sektöre özel belirlenmiş standartların ve düzenlemelerin olmamasıdır. Sektörde uluslararası standartlarda hizmet veren firmaların ayrımı yapılamadığından kamuoyu ve vatandaş nezdinde olumsuz bir imaj oluşabilmektedir. **Çağrı Merkezleri Derneği** olarak yaygınlaştırmaya çalıştığımız ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanmış bulunan "EN 15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi" bu nedenle büyük önem taşımaktadır.

Çağrı Merkezleri Derneği olarak, Bureau Veritas Türkiye ile birlikte uzun bir hazırlık döneminin ardından hayata geçirdiğimiz belgelendirme çalışması aracılığıyla sektörümüzdeki hizmet kalitesini belirlemeyi ve artırmayı amaçlamaktayız. Aynı zamanda çağrı merkezi müşterilerinin, çözüm ortaklarının ve çağrı merkezi çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak da bu sayede mümkün olacak. Belgelendirme çalışması sayesinde sürekli gelişim kültürünü oluşturarak bu alandaki kurumların hizmetlerinin değer kazanacağını ve beraberinde rekabet üstünlüğü de getireceğine

inanıyoruz.

EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi şu başlıkları kapsıyor:

Üst Yönetim Stratejisi ve Politika, Müşteri İletişim Temsilcileri, Altyapı, Süreçler, Müşteri Memnuniyeti, Sosyal Sorumluluk.

Kurumun yönetim sisteminin etkinliğinin de dahil olduğu uygulamaların değerlendirildiği belgelendirme denetiminin sonuçları olumlu ise, müşteri iletişim merkezi 6 sene boyunca geçerli bir sertifika almaya hak kazanıyor. Ancak söz konusu süre boyunca iyileştirmenin izlenmesi ve yönetim sisteminin standardın gerekliliklerinin yerine getirilmekte olup olmadığının doğrulanması için ara denetimler gerçekleştirilecek. 6 yılın ardından tüm yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunun sürdürdüğünü onaylamak için tekrar belgelendirme yapılacak.

İlk mezunlarını veren ÇMD Gelişim Akademisi hakkındaki yorumlarınız nelerdir? Katılımcılardan nasıl geri dönüşler aldınız?

Sektör çalışanları ve sektöre katılmak isteyen adayların gelişimlerine katkıda bulunmak ve donanımlarını arttırmak amacıyla **Çağrı Merkezleri Derneği** çatısında faaliyete geçen "ÇMD Gelişim Akademisi" eğitimlerine, hem kurumlar hem de bireyler başvuruda bulunabiliyor. İlk mezunlarını veren ÇMD Gelişim Akademisi'nin yeni dönem eğitimleri için de başvuruları almaya devam ediyoruz. Çağrı merkezi sektörüne yönelik sertifika ve diploma verebilen tek eğitim programı olan ÇMD Gelişim Akademisi



**ÇAĞRI CALL
MERKEZLERİ CENTERS
DERNEĞİ ASSOCIATION**

bünyesinde müşteri temsilcisinden takım liderine, 'süpervizörden' müdüre kadar çağrı merkezlerinde görev yapan ya da yapmayı hedefleyen herkese yönelik eğitim veriliyor. ÇMD Gelişim Akademisi, nitelikli bir eğitim sunarak sektördeki çalışan kalitesinin en yüksek seviyeye taşınmasını amaçlıyor. Bu sayede çağrı merkezi hizmeti veren firmaların performans ve verimliliklerine katkıda bulunulurken, çağrı merkezlerinin hizmet verdiği firmaların da müşteri memnuniyetlerinin yukarıya taşınması da hedeflerimiz arasında yer alıyor.

ÇMD Gelişim Akademisi'nde;

Çağrı merkezi müşteri temsilcileri için, Çağrı Merkezi İlk Adım Programı, Temel Sertifika Programı, Uzmanlık Diploma Programı, Çağrı merkezi takım liderlerine yönelik olarak,, Temel Sertifika Programı, Uzmanlık Diploma Programı, Çağrı merkezi süpervizörleri için Uzmanlık Diploma Programı, Çağrı merkezi müdürlerine yönelik özel olarak yapılandırılmış Uzmanlık Diploma Programı sunuluyor.

ÇMD Gelişim Akademisi'ndeki yöneticilik programlarının "gelecek vaat eden yönetici adaylarına" açık olduğunu da belirtmek isterim.

Çağrı merkezleri, bilgi birikimi ve donanımını yükseltmeyi hedefledikleri çalışanlarını ÇMD Gelişim Akademisi'ne gönderebiliyorlar. ÇMD Gelişim Akademisi'nde çağrı merkezi hizmeti veren kurumların çalışanları eğitim alabildiği gibi, bu alanda kariyer hedefleyen gençler de bireysel olarak eğitimlere katılabiliyor. Akademi bünyesindeki eğitimler ulaşımı son derece kolay olan Mecidiyeköy'deki Okalip Toplantı Merkezi'nde 12-16 kişilik sınıflarda ve uzman eğitmenler tarafından veriliyor. Akademiye bireysel başvuru yapmak için en az lise mezunu olmak ve 18 yaşını doldurmuş bulunmak yeterli. İstanbul dışındaki illerde de eğitim verilebilen ÇMD Gelişim Akademisi hakkında daha detaylı bilgiye (www.cagrimerkezleriderneği.org) adresinden ulaşılabilir.