

FAALİYET RAPORU
2017





İÇİNDEKİLER CONTENTS

4 2017 Nasıl Geçti?
How was 2017 like?

8 Önsöz
Foreword

11 Çağrı Merkezleri
Derneği Hakkında
About Call Centers Association

12 Yönetim ve Denetim
Kurulumuz
Board of Directors and Board of
Supervisors

14 Üyelerimiz
Our Members

16 Projelerimiz ve
Faaliyetlerimiz
Our Projects and
Activities

26 Düzenlediğimiz ve
Katıldığımız Etkinlikler
Events We Have
Organized and Attended

30 Basında ve Sosyal
Medyada Biz
Our Association in
Press and Social Media

32 2018 Yılı Öncelikli
Gündemleri
Year 2018 Priority Agendas

33 Çağrı Merkezleri Derneği
Üyelik Avantajları
Advantages of Call Centers
Association Membership

2017

Nasıl Geçti?

2017

How was 2017 like?

OCAK

- Ankara'da gerçekleştirilen İSG Komisyon Toplantısı'na katıldık ve çağrı merkezi faaliyetlerinin az tehlikeli sınıfa alınmasını sağladık.
- BDDK tarafından talep edilen görüş için proje ekibimiz ile bir araya geldik.

ŞUBAT

- Turkcell Global Bilgi'ye 2. kez EN15838 Hizmet Standardı sertifikalarını verdik.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- ÇSGB İSG Genel Müdürü İsmail Gerim'i makamında ziyaret ettik.
- T.C Kalkınma Bakanlığı yetkililerini Cazibe Merkezleri Programı için ziyaret ettik.
- Kalkınma Bankası yetkililerini Cazibe Merkezi Programı detaylarını görüşmek için Ankara'da ziyaret ettik.

MART

- CPP Türkiye'ye 2. kez EN15838 Hizmet Standardı denetimini gerçekleştirdik ve sertifikalarını verdik.
- Üyelerimizin katılımıyla KVKK çalıştayımızı gerçekleştirdik.
- Tüm üyelerimizin davetli olduğu Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- BloombergHT kanalında yayınlanan Fokus programına, canlı yayın konğu olarak katıldık.
- 2017 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması için hazırlıklara başladık.

NİSAN

- Pozitif Çağrı Merkezi üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Üyelerimizin katılımıyla İSG Çalıştayı'mızı gerçekleştirdik.
- TGRT Haber kanalında yayınlanan Ekonominin Dili programına canlı yayın konğu olarak katıldık.
- BKM tarafından Ankara BTK'da gerçekleştirilen Sosyal Mühendislik Dolandırıcılığı Çalıştayı'na katıldık.
- 2016 yılına ait beyannamemizi yetkili mercilere ilettik.

MAYIS

- Olağanüstü Genel Kurul Toplantımızı gerçekleştirdik.
- BDDK Finansal Tüketici Hizmetleri Daire Başkanı Ahmet Yılmaz'ı makamında ziyaret ettik.
- MÜSİAD üyeleriyle bir araya geldik.
- 5. Müşteri Hizmetleri Zirvesi'nin açılışını gerçekleştirdik.
- Prizma Etkileşim Merkezi üyemiz olarak aramıza katıldı.
- BRİSA çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı ara denetimimizi gerçekleştirdik.

JANUARY

- We have participated in OHS Commission Meeting held in Ankara and caused the call center activities to be taken into less dangerous class.
- We have met with our project team for the opinion requested by BRSA.

FEBRUARY

- We have awarded EN15838 Service Standard certificates to Turkcell Global Bilgi for the 2nd time.
- We have held Our Board Meeting.
- We visited İsmail Gerim, MLSS OHS General Manager, in his office.
- We visited the T.R Ministry of Development officials for the Attraction Centers Program.
- We visited the Development Bank officials in Ankara to discuss the details of the Attraction Center Program.

MARCH

- We have conducted EN15838 Service Standard audit for CPP Turkey 2nd time and awarded the certificates.
- We have realized our LPPD workshops with the participation of our members.
- We have held our Board Meeting where all our members are invited.
- We have joined the Fokus program on BloombergHT as an on-air guest.
- We have started preparations for 2017 Turkish Call Center Market Research.

APRIL

- Pozitif Call Center joined us as our member.
- We have held Our Board Meeting.
- We have realized our OHS Workshop with the participation of our members.
- We have joined the Ekonominin Dili program on TGRT Haber as an on-air guest.
- We have participated in the Social Engineering Fraud Workshop Organized by ICC in Ankara ITCA.
- We have submitted our declaration of the year 2016 to competent authorities.

MAY

- We have held our Extraordinary General Meeting.
- We visited Ahmet Yılmaz, the BRSA Financial Consumer Services Department Head, in his office.
- We have met with MÜSİAD members.
- We have launched the 5th Customer Services Summit.
- Prizma Interaction Center joined us as our member.
- We have conducted EN15838 Service Standard interim audit for BRİSA call center.

HAZİRAN

- İstanbul Büyükşehir Belediyesi üyemiz olarak aramıza katıldı.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Üyelerimizle birlikte İSG çalıştığımızı gerçekleştirdik.
- Türkiye Finans Katılım Bankası çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı ara denetimimizi gerçekleştirdik.

TEMMUZ

- Callart Çağrı Merkezi üyemiz olarak aramıza katıldı.
- ELDER üyeleri ile Derneğimizin merkezinde bir araya geldik.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Tepe Servis çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı ara denetimimizi gerçekleştirdik.
- ÇMD 1. Altın Kulaklık Yarışmamızda "Bir Hayalim Var" kategorisinde 1. olan müşteri temsilcimizin sokak röportajı hayalini gerçekleştirdik.

AĞUSTOS

- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.

EYLÜL

- ÇMD 2. Altın Kulaklık Ödüllerimiz kategorilerini revize ettik ve hazırlıklarına başladık
- ÇMD 2. Takım Liderleri Zirvemizi gerçekleştirdik.
- Vakıf Emeklilik çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı Mevcut Durum Analizini gerçekleştirdik.

EKİM

- Olağanüstü Genel Kurul Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Gelir İdaresi Başkanlığı çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı Mevcut Durum Analizini gerçekleştirdik.

KASIM

- 2017 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması'nın sonuçlarını açıkladık.
- ÇMD 7. Geleneksel Sektör Buluşmamızı gerçekleştirdik.
- ÇMD 2. Altın Kulaklık Yarışmamızın kazananlarını ilan ettik.
- Yeni tüzüğümüz İl Dernekler Müdürlüğü tarafından onaylandı.

ARALIK

- Denetim Kurulu Üyelerimizle birlikte iç denetimimizi gerçekleştirdik.
- Vakıf Emeklilik çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı denetimimizi gerçekleştirdik.
- Enerjisa çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı denetimimizi gerçekleştirdik.
- Turkcell Global Bilgi'ye EN15838 Hizmet Standardı ara denetimimizi gerçekleştirdik
- Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından Ankara'da düzenlenen Çalışma Hayatında Mesleki Yeterlilik Çalıştayı'na katıldık.

JUNE

- The Istanbul Metropolitan Municipality joined us as our member.
- We have held Our Board Meeting.
- We have realized our OHS workshop with our members.
- We have conducted EN15838 Service Standard interim audit for Türkiye Finans Participation Bank call center.

JULY

- Callart Call Center joined us as our member.
- We have come together in the headquarters of our Association with ELDER members.
- We have held Our Board Meeting.
- We have conducted EN15838 Service Standard interim audit for Tepe Servis call center.
- We have realized the dream of street interview of our customer representative, who ranked 1st in the category "I have a Dream" of our CCA 1st Golden Headphone Competition.

AUGUST

- We have held our Board Meeting.

SEPTEMBER

- We have revised the categories of our CCA 2nd Golden Headphone Awards and started to get ready for it.
- We have held our CCA 2nd Team Leaders Summit.
- We have conducted EN15838 Service Standard Current Status Analysis for Vakıf Emeklilik call center.

OCTOBER

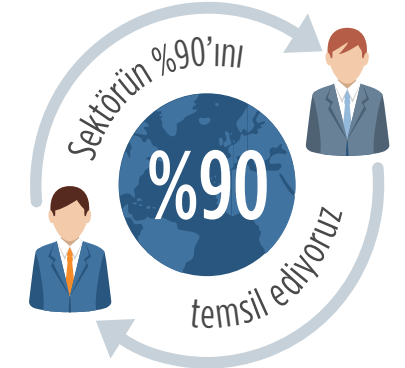
- We have held our Extraordinary General Meeting.
- We have conducted EN15838 Service Standard Current Status Analysis for Revenue Administration call center.

NOVEMBER

- We have announced the results of 2017 Turkish Call Center Market Research.
- We have realized our CCA 7th Traditional Sector Meeting.
- We have declared the winners of our CCA 2nd Golden Headphone Competition.
- Our new constitution has been approved by the Provincial Directorate of Associations.

DECEMBER

- We have carried out our internal audit together with our Members of Board of Supervisors.
- We have conducted EN15838 Service Standard audit for Vakıf Emeklilik call center.
- We have conducted EN15838 Service Standard audit for Enerjisa call center.
- We have conducted EN15838 Service Standard interim audit for Turkcell Global Bilgi.
- We have participated in the Workshop Vocational Qualification in Working Life organized by the Vocational Qualifications Authority (VQA) in Ankara.



Merhaba,

Derneğimizin 2017 yılı faaliyetlerinin özeti niteliğindeki bu raporu sizlerle paylaşmaktan bu yıl da çok büyük bir mutluluk ve gurur duyuyorum. Raporda yer alan önemli proje ve çalışmaların hayata geçirilmesinde emeği olan Yönetim Kurulu Üyelerimize, tüm üyelerimize ve Dernek ekibimize teşekkür ediyorum.

2017 yılında gerçekleştirdiğimiz Pazar araştırmamıza göre, çağrı merkezi sektöründeki istihdam yüzde 7'lik büyüme göstererek 91 bin kişiye ulaştı. Takım lideri, yönetici ve idari kadro ile birlikte sayı yaklaşık 105 bin olduğunu söyleyebilirim. Önümüzdeki yıl bu istihdamın yüzde 5 büyüme oranıyla 110 bine ulaşmasını bekliyoruz. Bu rakamın 95 binini müşteri temsilcilerinin oluşturmasını bekliyoruz. Aynı araştırmada, istihdamın yüzde 23'ünün telekomünikasyon alanında, yüzde 17'sinin finans, yüzde 13'ünün tüketim ürünleri, yüzde 12'sinin eğlence ve medya, yüzde 7'sinin de perakende sektöründe gerçekleştiğini görüyoruz. Pazar büyüklüğümüz ise 5.1 Milyar TL'ye ulaştı. 51 üyemizle birlikte sektörün yaklaşık %90'ının temsil ediyoruz.

Bu yılın en heyecan verici gelişmesi kuşkusuz Cazibe Merkezleri Programı oldu. Doğu- Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ni kapsayan ve cazibe merkezi ilan edilen illerde çağrı merkezlerine sağlanacak özel teşviklerle yaratılacak istihdamın bu bölgelerde artırması beklenmekteydi. Ülkemiz ve sektörümüz için bizim de amacımız, belirlenen bu illerde halihazırda var olan 11 bin civarındaki çağrı merkezi istihdamımızın 2 katına çıkarmaktır. Ancak belirlenen teşviklerin yıl içerisinde hayata geçirilememiş olması bu heyecanımızın bir sonraki yıl içinde devam etmesine neden oldu.

Sektörümüz için önemli olan bir diğer gelişme de iş sağlığı ve güvenliği açısından "tehlikeli sınıf" ta olan çağrı merkezi faaliyetlerinin, "az tehlikeli" sınıfa alınmasını sağlamamız oldu. Bu süreçte İstanbul Ticaret Odası'nın desteğini alarak tehlike sınıfımızın değiştirilmesi yönündeki talebimizin Ankara'da gerçekleşen komisyon toplantısında yeniden gündem yapılmasını sağladık. Sektörümüz için önemli olan bu konuda olumlu netice almamıza vesile olan başta İTO Telekomünikasyon

Komitesi Başkanı Murat Dursun olmak üzere, süreçte emeği geçen Başkan Yardımcımız Haktan Saran' a, Yönetim Kurulumuza ve tüm üyelerimize, İTO ve TOBB yetkilerimize en içten teşekkürlerimi tekrar sunmak isterim.

Diğer yandan çağrı merkezi sektörü dijital dünyaya hızla uyum sağlayarak dönüşüm geçiriyor ve müşteri deneyimindeki başarının kritik noktası olmaya devam ediyor. Geleneksel hizmet kanallarımız olan telefon, SMS, IVR ve e-postanın yanı sıra, ses teknolojileriyle tuşlama yapmadan ve mobil uygulamalarla her an, her yerde işlem yapabilirken, chat ve sosyal medyadan sunulan çağrı merkezi hizmetleri de artacaktır. Yakın ve orta vadede olmasa da yapay zeka, insanların yapabildiği bazı işleri yerine getirebilir. Ancak sorun çözmek, empati kurmak, duyguyu anlamak, kompleks bir şekilde düşünüp danışanlara daha geniş kapsamlı yanıt verme konusunda insana olan ihtiyacın değişmeyeceği görülmüştür. Empati kurmayı gerektirmeyen ve tekrarlayan işleri, daha önceki işlemleri aklında tutabilen yapay zekalarla çözmek kullanıcılar daha hızlı hizmet verilmesini mümkün kılacaktır ancak bu uygulamaların insan faktörünün yerini almasının düşünülmemesi için altını çizmek isterim.

Bu yıl, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılarımızdan değerli abimiz, büyüğümüz Gürcan Aladinli'nin vefatı ile hepimiz çok derin bir üzüntü yaşadık. Kendisinin sektörümüze, Derneğimize çok büyük katkıları oldu, herkes tarafından sevilen sayılan birisiydi. Gürcan Bey'i bir kez daha sevgi, saygı ve rahmetle anmak istiyorum.

Sevgilerimle,

Metin Tarakçı
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı

Hello,

I am very happy and proud to share this report, which is a summary of our association's activities in 2017, with you this year. I would like to thank our Board members, all our members and our Association team, who have contributed to the realization of the important projects and activities in the report.

According to our market research in 2017, employment in the call center sector grew by 7 percent and reached 91,000 people. I would say that the number is about 105 thousand, along with the team leader, Manager and administrative staff. We expect this employment to reach 110 thousand in the next year with a growth rate of 5 percent. It is expected that 95% of this figure will be formed by customer representatives. In the same research, we see that 23 percent of employment is in the field of telecommunications, 17 percent is in finance, 13 percent in consumer goods, 12 percent in entertainment and media, and 7 percent in retail industry. Our market size reached 5.1 billion TL. We represent around 90% of the industry with our 51 members.

The most exciting development of the year was undoubtedly the Attraction Centers Program. It was expected that the employment to be created by special incentives provided to the call centers in the provinces including the East-Southeast Anatolia Region and those declared to be the attraction centers would be increased in these regions. For our country and our industry, our aim was to double the call center employment, which is currently about 11 thousand in these determined provinces. However, the fact that the determined incentives were not put into practice during the year caused this excitement to continue in the next year.

Another important development for our sector was to ensure that call center activities, which are in the "dangerous class" in terms of occupational health and safety, were taken into "less dangerous" class. In this process, we received the support of Istanbul Chamber of Commerce and made it possible for our request to change our danger class to be brought to the agenda at the commission meeting held

in Ankara. I would like to present my most sincere thanks to our Vice Chairman Haktan Saran, our Board of Directors and all our members, İTO and TOBB officials, especially Murat Dursun, Chairman of the İTO Telecommunication Committee, who contribute to getting positive results in this matter which is important for the sector.

On the other hand, the call center industry is transforming rapidly by adapting to the digital world and continues to be a critical point of success in customer experience. In addition to our traditional service channels such as telephone, SMS, IVR and e-mail, call center services offered from chat and social media will also increase while being able to perform transactions anytime, anywhere with voice technologies without dialing, and with mobile applications.

Artificial intelligence, though not in the short and medium term, can do some of the things people can do. However, we believe that the need for people to solve the problem, empathize, understand emotion, think in a complex way and respond to clients more comprehensively will not change. To solve repetitive tasks that do not require empathy, with artificial intelligence that can keep track of previous processes, will make it possible for users to be served faster, but I would like to underline that these applications can't be thought of replacing the human factor.

This year, with the death of our esteemed elder brother, Gürcan Aladinli, one of the Vice Presidents of the Board of Directors, we all experienced a deep sadness. He has made great contributions to our industry, our association, and he was loved and respected by everyone. I would like to remember Mr. Gürcan with love, respect and mercy once again.

Sincerely,

Metin Tarakçı
Chairman of CCA



Kuruluş

Çağrı Merkezleri Derneği; çağrı merkezi sektörünün hızla büyümesine paralel olarak, sağlıklı bir gelişimin yanı sıra faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş ve güç birliği sağlamak amacıyla, 2008 yılının Kasım ayında dokuz kuruluşun ortak girişimiyle kurulmuştur. Çağrı Merkezleri Derneği 2017 yılı sonu itibarıyla 51 üyesi ile sektörün yaklaşık yüzde %90'ını temsil ettiği çağrı merkezi sektörünün referans kuruluşu konumunda bulunmaktadır.

Misyon

Çağrı Merkezleri Derneği; çağrı merkezlerinin faaliyet alanlarını kamuoyuna daha iyi tanıtmayı; sunulabilecek katma değerleri iş dünyasına anlatmayı; sektörü etkileyecek tüm regülatif çalışmalarda sektör temsilcisi olarak yer almayı; mesleki sorunları paylaşmayı; değişik paydaşlar arasında bir iletişim ve uzlaş platformu olmayı ve sektör problemlerine çözüm getirmeyi kendine misyon edinmiştir.

Vizyon

Türkiye'de çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş ve güç birliğini hedefleyen bir referans kuruluş olarak sektörü temsil etmektedir.

Foundation

The Call Centers Association was founded in November 2008 with a joint initiative of nine organizations to provide a business and a power union aimed at expanding its activity and impact area, in addition to healthy growth, in line with the rapid growth of the call center industry. As of the end of 2017, the Call Centers Association is in the position of reference organization for the call center industry, representing about 90% of the industry with its 51 members.

Mission

Call Centers Association aims; to introduce the activities of call centers to the public better; to tell the business world the added value that can be offered; to take part as an industry representative in all the regulative studies that affect the sector; to share professional problems; to be a platform for communication and reconciliation between different stakeholders and to bring solutions to sector problems.

Vision

To represent the industry as a reference organization aiming to ensure the development of the call center industry in Turkey and to expand its activity and impact area.

YÖNETİM KURULU ÜYELERİ

MEMBERS OF BOARD OF DIRECTORS

4. Dönem Yönetim Kurulu Asil Üyeleri 4th Term Full Members of The Board of Directors



Metin Tarakçı
Başkan / Webhelp Türkiye
Chairman / Webhelp



Haktan Saran
Başkan Yardımcısı / Alonet Bilgi
Vice Chairman / Alonet Bilgi



Nimet Güventepe
Başkan Yardımcısı / Assistt
Vice Chairman / Assistt



Engin Utkan
Başkan Yardımcısı / Teleperformance
Vice Chairman / Teleperformance



Eniz Akdağ
Başkan Yardımcısı / Türk Telekom
Vice Chairman / Türk Telekom



Okan Gözütok
Üye / Atos
Member / Atos



Özge Micozkadioğlu Tekalp
Üye / TEB
Member / TEB



Rengin Ağılönü
Üye / Erişim Müşteri Hizmetleri
Member / Erişim Müşteri Hizmetleri



Çağatay Aynur
Üye / Turkcell Global Bilgi
Member / Turkcell Global Bilgi



Uğur İpek
Üye / Arçelik
Member / Arçelik



Burak Bacak
Üye / QNB Finansbank
Member / QNB Finansbank



Selçen Uyguntüzel
Üye / Vestel
Member / Vestel



Zekeriya Arslan
Üye / EkoCCS
Member / EkoCCS

DENETİM KURULU ÜYELERİ

MEMBERS OF THE AUDIT COMMITTEE

4. Dönem Denetim Kurulu Asil Üyeleri 4th Term Full Members of The Audit Committee



Hasan Adıgüzel
Pusula Call Center



Kadriye Çimen Bozacı
Türkiye Halk Bankası



Dilek Güler
Lufthansa

DERNEK PERSONELİ

ASSOCIATION PERSONNEL



Demet Koçkal
Genel Sekreter
Secretary General



Emre Sakallıoğlu
Kurumsal İletişim ve Pazarlama Uzmanı
Corporate Communications and
Marketing Specialist



Kıymet Özyol
Finans Uzman Yardımcısı
Finance Assistant Specialist

ÜYELERİMİZ OUR MEMBERS

1. Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ş.
2. Alonet Bilgi Teknolojileri A.Ş.
3. Anadolu Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz. A.Ş.
4. Arçelik Pazarlama A.Ş.
5. Arvato Telekomünikasyon Hiz. A.Ş.
6. Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
7. Atos Bilişim Danışmanlık Müşteri Hiz. San. ve Tic. A.Ş.
8. Avea İletişim Hiz. A.Ş.
9. Akkoyunlar Otomotiv İletişim Tekstil San. ve Dış Tic. Ltd. Şti.
10. Aktif Bank Yatırım A.Ş.
11. Asseco See Teknoloji A.Ş.
12. Back Up Bireysel Ürünler Satış ve Paz. A.Ş.
13. BSH Ev Aletleri San. ve Tic. A.Ş.
14. Callart Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri Ltd. Şti.
15. Callay Haberleşme Dan.Özel Eğitim ve Müşteri Hiz.
16. Comdata Teknoloji ve Müşteri Hiz. A.Ş.
17. Cmc İletişim Bilgisayar Reklam ve Dan. Hiz. San. Tic. A.Ş.
18. CPP Yardım ve Destek Hiz. A.Ş.
19. Competence Call Center İstanbul Çağrı Merkezleri Hiz. A.Ş.
20. Defacto İstanbul İletişim Hiz. Ltd. Şti.
21. Desmer Bilgi ve İletişim Hiz. Tic. A.Ş.
22. DHL Worldwide Express Taş. ve Tic. A.Ş.
23. Digiturk/Krea İçerik Hiz. ve Prodüksiyon A.Ş.
24. EKO Çağrı Merkezi Hiz. Tic. ve San. A.Ş.
25. Erişim Müşteri Hizmetleri A.Ş.
26. QNB Finansbank A.Ş.
27. Global Bilgi Paz. Dan. ve Çağrı Servisi Hiz. A.Ş.
28. Hayat Varlık Yönetim A.Ş.
29. İstanbul Büyükşehir Belediyesi
30. Lufthansa Çağrı Merkezi ve Müş. Hiz. Tic. A.Ş.
31. Metlife Emeklilik ve Hayat A.Ş.
32. Net Call Center/Hem İletişim Reklamcılık ve Emlak Hiz. Ltd. Şti.
33. Pluscom İletişim A.Ş.
34. PractiCall/Pratik İletişim Çözümleri Bilişim Hiz. Tic. Ltd. Şti.
35. Pronet Güvenlik Hizmetleri A.Ş.
36. Pusula Call Center İletişim A.Ş.
37. Procat Danışmanlık Yazılım Telekomünikasyon Paz. Tic. A.Ş.
38. Pozitif Çağrı Merkezi A.Ş.
39. Prizma EMYS
40. RGN İletişim Hiz. A.Ş.
41. Teleperformance/Metis Bilgisayar Sistemleri San. Tic. A.Ş.
42. Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dış Kaynak Hiz. Tic. A.Ş.
43. Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
44. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
45. Türkiye Halk Bankası A.Ş.
46. Türkiye Ziraat Bankası A.Ş.
47. Türkiye İş Bankası A.Ş.
48. Vestel Ticaret A.Ş.
49. Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
50. Webhelp Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizm. A.Ş.
51. 32 Net Bilgi Teknolojileri İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti.



PROJELERİMİZ VE FAALİYETLERİMİZ

OUR PROJECTS AND ACTIVITIES

İş Sağlığı ve Güvenliği, Tehlike Sınıflarını Belirleme Komisyon Toplantısı

Occupational Health and Safety, Commission Meeting for the Identification of Danger Classes

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü yönetiminde Ankara'da yapılan, sektörlerin tehlike sınıflarının değerlendirildiği komisyon toplantısına İstanbul Ticaret Odası ile birlikte katılım sağladık.

Toplantıda "tehlikeli" sınıfta yer alan çağrı merkezi faaliyetleri işkolunun "az tehlikeli" sınıfa alınması talebimizi dile getiren sunumu Derneğimiz adına İstanbul Ticaret Odası gerçekleştirdi. Sunumumuz sonrasında komisyonda gerçekleştirilen oylama sonucunda, 82.20.01 NACE kodundaki çağrı merkezi faaliyetleri, "az tehlikeli" sınıfa alınmıştır. Söz konusu karar, 27 Şubat 2017 tarihli ve 29992 Sayılı Resmî Gazete'de (mükerrer) yayınlanmıştır.

We attended the commission meeting held in Ankara under the direction of the T.R. Ministry of Labor and Social Security, General Directorate of Occupational Health and Safety, where danger classes of the sectors are evaluated, together with the Istanbul Chamber of Commerce.

Istanbul Chamber of Commerce made a presentation at the meeting on behalf of our Association expressing our request to take call center activities into the "less dangerous" class. As a result of the voting conducted at the commission after our presentation, the call center activities in the code 82.20.01 NACE were placed in "less dangerous" class. This decision was published in the Official Gazette dated February 27, 2017 and numbered 29992 (bis).



Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)

Banking Regulation and Supervision Agency (BRSA)

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanlığı tarafından, banka çağrı merkezlerindeki hizmet kalitesinin belirlenmesi amacıyla hayata geçirilecek düzenleme için Derneğimizden görüş talep edilmesi üzerine hızlıca bir proje ekibi oluşturduk. Gönüllü olan üyelerimizden oluşan proje ekibimizle birlikte taslak olarak iletilen doküman her açıdan değerlendirilerek oluşan ortak görüş, Yönetim Kurulumuzun onayı ile BDDK'ya iletilmiştir. Sonuç olarak söz konusu düzenlemeye dair aşağıdaki önerilerimizin kabul görmesini sağladık;

- Satış ve pazarlama amacıyla müşterilerin 3 ay içerisinde en fazla 3 kez aranması kısıtının kaldırılması
- Müşteri Temsilcisi için cevap verme süresi olan 120 saniye kuralının kaldırılması

We have quickly formed a project team upon the request for an opinion from our Association for an arrangement to be realized by the Banking Regulation and Supervision Agency (BRSA), Financial Consumer Relations Department to determine the quality of service in the Bank call centers. Together with our project team, which consists of our members who are volunteers, the document that is communicated in draft has been evaluated from all aspects and the common opinion that is formed has been communicated to the BRSA with the approval of our Board of Directors. As a result, we have ensured that the following suggestions regarding the said arrangement are accepted;

- Removing the restriction of calling the customers 3 times in 3 months at the most for the purpose of sales and marketing
- Removal of the rule of 120 seconds, which is the time for the Customer Representative to respond



T.C. ÇSGB İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü

T.R. MLSS General Directorate of Occupational Health and Safety

İstanbul Ticaret Odası'nın desteği ile, Ocak ayında çağrı merkezi faaliyetlerinin tehlikeli sınıftan az tehlikeli sınıfa alınmasının ve kararın Resmî Gazetede yayınlanmasının ardından, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürü Sn. İsmail Gerim'i makamında ziyaret ettik.

Çağrı merkezlerindeki süreç ve uygulamalara ilişkin Dernek olarak Bakanlıkla işbirliğine her zaman hazır olduğumuzu, gerekli görülen projelerin içinde gönüllü olarak yer alabileceğimizi ilerecek görüş alışverişinde bulunduğumuz bir nezaket ziyareti gerçekleştirdik.

After the call center activities were taken from dangerous class to less dangerous class thanks to the support of İstanbul Chamber of Commerce in January and the decision was published in the Official Gazette, we visited Mr. İsmail Gerim, T.R. Ministry of Labor and Social Security, General Director of Occupational Health and Safety in his office.

We have carried out a courtesy visit in which we exchanged views by informing that we are always ready to cooperate with the Ministry as an Association for the processes and applications at the call centers and that we can voluntarily take part in the projects deemed necessary.

Cazibe Merkezleri Programı

Attraction Centers Program

T.C. Kalkınma Bakanlığı tarafından sahiplenilen ve görece az gelişmiş bölgelerdeki yatırım ortamını canlandırarak istihdam, üretim ve ihracatı artırmak yoluyla bölgeler arası gelişmişlik farklarını azaltmak amacıyla hayata geçirilmesi planlanan destek paketi kapsamına çağrı merkezleri de sektör olarak dahil edilmiştir. Programın içeriğinin oluşturulmasına ilişkin tüm konularda Bakanlık ve süreci yönetecek olan Kalkınma Bankası yetkilileri ile birlikte çalıştık. Sektörümüzün ihtiyacı olan teşvikler ve özellikle program kapsamında belirlenen illerde istihdamın artırılması için; yatırım teşvikleri, İŞKUR destekleri, SGK prim desteği, operasyonel destek unsurları için önerilerimizi sektörümüz adına paylaştık.

Ek olarak; teşvik başvurularını değerlendirecek olan Kalkınma Bankası yetkililerine de talepleri üzerine, sağlıklı bir değerlendirme yapabilmeleri için aşağıdaki başlıkları içeren detaylı bir sunum yaptık;

- Çağrı merkezi hitmet modelleri,
- Çağrı merkezlerinde verilen hizmet türleri,
- Ortalama lokasyon yatırım giderleri (bina, inşaat, dekorasyon, teknoloji, mobilya ve ekipman)
- Ortalama lokasyon işletme/Operasyon giderleri (ücret, lokasyon, diğer giderler)
- Çağrı merkezlerinde üretilen hizmetlerin gelire dönüştürülmesi
- Personel işe alım ve eğitim süreçleri

Call centers are also included in the scope of the support package, which is planned to be implemented by the T.R. Ministry of Development in order to reduce the development differences between regions through increasing employment, production and exports by revitalizing the investment environment in relatively less developed regions. We have worked with the Ministry and the Development Bank officials to manage the process, on all issues related to the formation of content of the program. In order for the incentives needed by our industry and the employment in the provinces determined within the scope of the program to be increased, we shared our suggestions for investment incentives, İŞKUR supports, SGK premium support and operational support elements.

In addition, we have made a detailed presentation with the following headings to the Development Bank officials who will evaluate the applications for incentives, upon their request so that they can make a healthy evaluation;

- Call center service models,
- Types of services provided by call centers,
- Average location investment costs (building, construction, decoration, technology, furniture and equipment)
- Average location operating/Operation costs (fee, location, other costs)
- Revenue conversion of services produced at Call centers
- Staff recruitment and training processes



Kişisel Verilerin Korunması Kanununa İlişkin Çalıştaylarımız

Our Workshops on the Protection of Personal Data

Nisan 2016 yılında Resmî Gazete'de yayınlanan kanuna ilişkin farkındalığı arttırmak, yorum farklılıklarını gidermek ve uygun süreçlerin kurulanmasına destek olabilmek için üyelerimizin davetli olduğu 2 çalıştay gerçekleştirdik.

Bu çalıştayların ilkinde kanunun her maddesinin üzerinden geçerek, görüş alışverişinde bulunduk ve sorularımızı belirledik. Hemen sonraki hafta gerçekleştirdiğimiz 2. çalıştayımıza Av. Emre Berk'i davet ederek, bu sorularımıza dair detaylı yanıtları kendisinden aldık. Doküman ettiğimiz bu soru-cevalarımızı ayrıca websitemize de ekleyerek tüm sektörün faydalanmasını amaçladık.

In April 2016, we held 2 workshops where our members were invited to raise awareness of the law published in the Official Gazette, to support interpretation differences and to foster appropriate processes.

In the first of these workshops, we reviewed every article of the law and exchanged views and identified our questions. We invited Att. Emre Berk to our 2nd workshop we held in the following week and received detailed answers to these questions. We also aimed to make them available to the entire industry by adding these questionnaires we have documented, to our web site.



İş Sağlığı ve Güvenliği Çalıştaylarımız Our Occupational Health and Safety Workshops

Çağrı merkezi sektörü olarak her ne kadar az tehlikeli sınıfa alınmış olsak da yasaların gerektiği tedbirlerin alınması noktasında sektörümüzdeki bilinç düzeyini arttırmak, kamuoyundaki algının iyileşmesine katkı sağlamak üzere bu konuyu en önemli gündemlerimiz arasında aldık. Üyelerimizin katılımıyla oluşturduğumuz çalışma grubumuzla 2 çalıştay gerçekleştirerek öncelikli hedeflerimizi aşağıdaki gibi belirledik;

- 1- İş sağlığı ve güvenliği açısından var olan risk faktörlerimizi belirlemek ve bu risk faktörlerinin nasıl yönetileceği konusunda kaynak niteliğinde bir çalışma hazırlamak,
- 2- Az tehlikeli sınıfta olsak da alınması gereken tedbirler konusunda standart bilgi ve uygulamaların oluşmasına katkı sağlamak,
- 3- Örnek olabilecek uygulamaların oluşmasına katkı sağlamak.

As the call center industry, we have put this issue on our most important agendas to increase awareness of the industry in connection with taking the measures required by laws, and to contribute to the improvement of public opinion even though we have been placed in less dangerous class. We organized 2 workshops with our working group that we created with the participation of our members and determined our priority targets as follows;

- 1- To identify our existing risk factors in terms of occupational health and safety and to prepare a reference study on how to manage these risk factors,
- 2- To contribute to the formation of standard information and practices on the measures to be taken even we are in less dangerous class,
- 3- To contribute to the formation of practices to be taken as a basis.



Bankalararası Kart Merkezi (BKM) İşbirliğimiz ve Telefon Dolandırıcılığı Olayları Our Cooperation with Interbank Card Center (ICC) and Phone Scam Cases

Dernek olarak 2016 yılında dahil olduğumuz, Sosyal Mühendislik Dolandırıcılığını Önleme Çalışma Grubu toplantısı Nisan ayında Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK) nun evsahipliğinde gerçekleşti. Toplantıya Derneğimizle birlikte, Adalet Bakanlığı Ceza İşleri Müdürlüğü, BDDK Bilgi Sistemleri Uyum Daire Başkanlığı, BDDK Finansal Tüketici İlişkileri Daire Başkanlığı, Bankalararası Kart Merkezi (BKM), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Hakim ve Savcılar Yüksek Kurulu, İstanbul Siber Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Mastercard, Siber Suçlarla Mücadele Daire Başkanlığı, Yargıtay Başkanlığı temsilcileri katılım gösterdi.

Toplantıda, sosyal mühendislik başta olmak üzere, banka hizmet kanalları kullanarak yapılan telefon dolandırıcılığı ile mücadelede, bankacılık sistem ve uygulamalarının geliştirilmesine, vatandaşın bilinçlendirilmesine, sahada yürütülen mücadelenin etkinleştirilmesine ve yasal düzenlemelerin önemine değinildi. Katılımcı olan tüm çalışma grubu üyelerinin önerileri değerlendirilerek öne çıkan konularla ilgili de alt çalışma grupları oluşturuldu.

The Working Group meeting for the prevention of social engineering fraud, in which we involved in 2016 as an association, took place in April under the auspices of the Information Technologies Authority (ITCA). In addition to our Association, the meeting was attended by the Penal Affairs Directorate of the Ministry of Justice, BRSA Information Systems Compliance Department, BRSA Financial Consumer Relations Department, Interbank Card Center (ICC), Information Technologies and Communications Authority, Ministry of Customs and Trade, Supreme Council of Judges and Prosecutors, Branch Directorate of Combating Cyber Crimes, General Command of Gendarmerie, Mastercard, Department of Combating Cyber Crimes, Presidency of the Judicial Council representatives.

In the meeting, we discussed the improvement of banking systems and practices, raising awareness of the citizens, enabling the struggle in the field, and the importance of legal arrangements in the fight against the phone scam through bank service channels, especially against the social engineering. While evaluating the recommendations of all the participating working group members, sub-working groups were also formed with regard to the outstanding issues.



Üyelik Tabanını Genişletmek Expanding Membership Base

Dernek olarak 2016-2019 stratejilerimiz arasında belirlediğimiz konularımızdan biri olan üyelik tabanımızı genişletmek ve tedarikçi firmaların da Derneğe üyeliğini sağlamak üzere tüzük değişikliğine gittiğimiz bir yılı geride bıraktık. Mayıs ayında gerçekleştirdiğimiz Olağanüstü Genel Kurul Toplantımızda tüm Genel Kurul Üyelerimizin hemfikir olduğu koşul ve şartlarda Destekçi Üye/Katılımcı Üye statüsüyle yeni bir üyelik türü tanımladık ve yeni tüzüğümüzü yetkili mercilere onaya ilettik. Ancak Genel Kurul Üyelerimiz ve avukatımızca da uygun bulunan bu üyelik tipi için yaptığımız tanımlama, belirlediğimiz koşul ve şartlar yasal bir takım engellere takıldığından maalesef uygulamaya alamadık.

As an Association, we have left behind a year in which we changed our constitution in order to expand our membership base, one of the issues that we have identified among our 2016-2019 strategies, and to ensure that supplier companies become a member of the Association. In our Extraordinary General Meeting held in May, we defined a new membership type with the status of Supporter Member/Participant Member on the terms and conditions upon which all General Assembly Members agree and communicated our new constitution to the competent authorities. However, unfortunately, we have not been able to implement this type of membership, which is deemed appropriate by our General Assembly Members and our attorney, because the definitions, terms and conditions we have identified have faced some legal barriers.

Yönetim Kurulu Toplantılarımızı Düzenli Olarak Gerçekleştirdik We Have Regularly Held Our Board of Directors Meetings

Sektörümüzü etkileyen önemli gündemlerin değerlendirildiği, stratejilerin belirlendiği, yeni gündem, eylem, proje ve işbirliği kararlarının alındığı Yönetim Kurulu toplantılarımızı 2017 yılında da düzenli olarak gerçekleştirdik.

Yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz düzenli toplantılarımızda üye başvurularını değerlendirdik, dernek olarak atılan adımları ve alınan aksiyonları paylaştık. Güncel gelişmelere göre beklenmedik ve gündemimize aniden giren farklı, kritik konuları da atlamadık ve tüm üyelerimizle birlikte bu konularla ilgili de sektörün daha iyiye gitmesi için neler yapılabileceği görüşünü oluşturduk.

Yönetim Kurulu Toplantılarımızı, sektörel bilgi paylaşımlarının dışında sektördeki üst düzey yöneticilerin bir araya gelerek hem fikir alışverişini yaptıkları hem de tecrübelerini paylaştıkları bir platform olmaya devam etti. Ayrıca yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz bilgilendirme amaçlı yaptığımız Genel üye toplantılarımızda ise tüm üye temsilcilerimizin yoğun ilgi ve katılımı ile gerçekleştirdik.

We held our Board meetings on a regular basis in 2017, where the important issues affecting our industry were evaluated, strategies were set, new agenda, action, project and cooperation decisions were taken.

During the regular meetings we held during the year, we evaluated the applications of the members and shared the steps and actions taken as an Association. We did not leave out the different, critical issues that suddenly entered our agenda in parallel with current developments, and together with all our members, we created an opinion on what can be done to improve the sector.

Our Board meetings continued to be a platform where senior managers in the sector came together and exchanged ideas and shared their experiences in addition to sectoral information sharing. In addition, we held our General members' meetings for information purposes during the year with the intensive interest and participation of all our member representatives.



Denetim Kurulu Üyelerimizle İç Denetimimizi Gerçekleştirdik We Have Carried Out Our Internal Audit Together with Our Members of Board of Supervisors

Denetim Kurulu Üyelerimiz olan Kadriye Çimen Bozacı, Dilek Güler ve Hasan Adıgüzel ile birlikte Derneğimizin 2016 yılına ilişkin faaliyetlerinin tüzük hükümlerine uygunluğunu iç denetimimizi yaparak gerçekleştirdik. Denetim Kurulu Üyelerimizden bir sonraki yıl yapılacak olan denetim planlarını not alarak bu yıl da başarılı bir denetim sürecini daha tamamlamış olduk.

Together with our Audit Committee members Kadriye Çimen Bozacı, Dilek Güler and Hasan Adıgüzel, we carried out our internal audit for the compliance of the activities of our Association with the provisions of the constitution for 2016. We have also completed a successful audit process this year by taking note of the audit plans to be made by our Audit Board members the next year.



Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)'nın "Çalışma Hayatında Mesleki Yeterlilik Çalıştayı" Vocational Qualifications Authority's (VQA) "Workshop on Vocational Qualification in Working Life"

Derneğimiz tarafından hazırlanan ve Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından onaylanan "Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi" ve "Çağrı Merkezi Takım Lideri" mesleklerine ilişkin ulusal yeterlilikler ile 100 binden fazla kişinin istihdam edildiği çağrı merkezi sektöründe, bu iki pozisyonun meslek olarak algılanması noktasında büyük bir adım atmıştık. Ulusal yeterliliklerin belirlenmesi ile tüm eğitim kurumlarındaki müfredatlar sektörün ihtiyaçlarına göre şekillenerek, işe daha uygun bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip kişilerin sektörümüzde istihdam edilmesine imkân sağlıyor. Bu projenin sağlayacağı en büyük faydalardan birinin de, iş gücü devir oranında yaratacağı düşüş olacağını söyleyebiliriz. Bu bağlamda MYK tarafından Ankara'da gerçekleştirilen çalıştaya katılarak konuyla ilgili gelişmeleri yerinde takip ettik.

We have taken a big step in recognizing these two positions as a profession in the call center industry where more than 100 thousand people are employed with national qualifications related to the "Call Center Customer Representative" and "Call Center Team Leader" jobs prepared by our Association and approved by the Vocational Qualifications Authority. With the determination of national qualifications, curriculum in all educational institutions are shaped according to the needs of the sector, enabling people with more appropriate knowledge, skills and competence to be employed in our industry. We can say that one of the greatest benefits that this project will provide is a decline in labor turnover. In this context, we participated in the workshop held in Ankara by VQA and followed the developments related to the topic on the spot.



2017 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırması 2017 Turkey Call Center Market Research

Bu yıl Dernek olarak sahibi olduğumuz Pazar araştırmamızı gerçekleştirmek üzere pek çok araştırma şirketi ile tanıştık ve sonucunda bu önemli projeyi XSIGHTS Araştırma firması ile yürütmeye karar verdik. Projeyi araştırma şirketi ile birlikte yürütmek üzere kurulan çalışma grubumuzla birlikte, oldukça yoğun bir mesai harcayarak, tüm soru setlerini, araştırmanın konu başlıklarını, kapsama dahil olacak firmaların ve sektörlerin listesinin oluşturulması noktasında araştırma şirketi ile birlikte çalıştık. Kasım ayında çok değerli ve seçkin basın mensuplarının katıldığı bir basın toplantısı ile kamuoyuna sonuçlarını açıkladığımız bu rapor, hem sektörden hem de basın tarafından büyük ilgi gördü. Sektörümüze yön veren, ışık tutan bu önemli kaynak raporumuz kapsamında değerli bilgilerinizi paylaşarak destek veren tüm firmalara teşekkür ederiz.

This year we have met many research companies to carry out our market research of which we have the possession as an Association and as a result we decided to carry out this important project with XIGHTS Research company. Together with our working group, which was set up to carry out the project together with the research company, we have worked with the research company in connection with creating all the question sets, the topics to be investigated, the formation of list of companies and industries to be included in the scope. This report, the results of which we disclosed to the public in a press conference attended by highly valued and distinguished press members in November, attracted great interest both by the industry and the press. We would like to thank all the companies that have supported our industry by sharing their valuable information within the scope of this important reference report which leads and gives an insight to our industry.



EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standartı EN15838 Customer Communications Center Service Standard

Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Committee for Standardization) tarafından hazırlanan, EN15838 Müşteri İletişim Hizmetleri Standardının tanıtım ve belgelendirme faaliyetlerini bu yıl da hız kesmeden sürdürdük. Müşteri iletişim merkezlerinde verilen hizmetlerin, yurt içinde ve yurt dışında kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya ve standarda sahip olmaları hedefiyle Dernek olarak sektörümüze kazandırdığımız "EN 15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Standardı"nın eğitim ve denetim faaliyetlerini Bureau Veritas firması ile işbirliği içinde gerçekleştirdik.

2017 yılında CPP Türkiye çağrı merkezi, Vakıf Emeklilik ve Enerjisa çağrı merkezlerine EN15838 Hizmet Standardı kapsamında denetim gerçekleştirdik. CPP Türkiye ve Turkcell Global Bilgi çağrı merkezlerine kalite belgelerini törenle teslim ettik. Ek olarak, Gelir İdaresi Başkanlığı (Vergi İletişim Merkezi) çağrı merkezi ve Vakıf Emeklilik çağrı merkezlerine de standart kapsamında Mevcut Durum Analizlerimizi yaptık.

Daha önce ana belgelendirme sürecini başarı ile tamamlamış olan Türkiye Finans Katılım Bankası, Brisa çağrı merkezi, Turkcell Global Bilgi çağrı merkezi ve Tepe çağrı merkezinin ara denetimlerini yine bu yıl içerisinde gerçekleştirdik.

2017 yıl sonu itibarıyla Derneğimiz tarafından belgelendirilen firma sayısı 17'ye ulaşmış oldu.

We continued to promote and document the EN15838 Customer Communication Services Standard prepared by the European Committee for Standardization this year without slowing down. In cooperation with Bureau Veritas, we have carried out training and auditing activities of "EN 15838 Customer Communication Services Service Standard" which we brought in to the industry in order for services provided by customer communication centers to have strong, high quality structure and standards that are accepted both domestically and internationally.

In 2017, we audited CPP Turkey call center, Vakıf Emeklilik and Enerjisa call centers within the scope of EN15838 Service Standard. We delivered quality certificates to CPP Turkey and Turkcell Global Bilgi call centers with a ceremony. In addition, we conducted our Current Situation Analyses within the scope of the standard for Revenue Administration (Tax Communication Center) call center and Vakıf Emeklilik call centers.

We have successfully completed the interim audits of Türkiye Finans Participation Bank, Brisa call center, Turkcell Global Bilgi call center and Tepe call center that have successfully completed the main certification process before, within this year.

By the end of 2017, the number of companies certified by our Association reached 17.



ÇMD 2. Altın Kulaklık Yarışmamızı Düzenledik We Organized Our CCA 2nd Golden Headphone Competition

Derneğimiz tarafından bu yıl ikinci kez gerçekleştirilen Altın Kulaklık Ödülleri'nde müşteri temsilcilerimiz "En Samimi Müşteri Deneyimi Hikâyesi", "En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi" ve "Bu İş Seviyorum, Çünkü..." olmak üzere üç kategoride yarıştı.

Tüm çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin başvurusuna açık olan yarışmaya bu yıl yine 100'ün üzerinde başvuru yapıldı. Sektör çalışanlarının amatör olarak çektiği kısa videolarla katıldıkları yarışmaya başvurular Derneğimiz websitesi üzerinden yapıldı. Yarışmacılar bir kategoriye en fazla bir videoyla katıldılar.

2. Altın Kulaklık Ödülleri'nde "En Samimi Müşteri Deneyimi Hikâyesi" kategorisinin birincisi Emine Gül Kurtaç olurken "En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi" kategorisinin birincisi Derya Altıok ve "Bu İş Seviyorum Çünkü" kategorisinin birincisi Merve Saatlioğlu oldu.

At the Golden Earphone Awards, which was held for the second time this year by our Association, our customer representatives competed in three categories as "The Most Sincere Customer Experience Story", "The Most Effective Social Responsibility Project" and "I Love This Job, Because ...".

More than 100 applications were made for the competition, which is open for the application of all call center customer representatives. Applications were made through the website of our Association for the competition in which industry employees participate with short videos which they take amateurishly. The contestants participated in one category with a maximum of one video.

While Emine Gül Kurtaç was the winner of the "Most Sincere Customer Experience Story" category at the 2nd Golden Headphone Awards, Derya Altıok was the winner of the "Most Effective Social Responsibility Project" category and Merve Saatlioğlu was the winner of the "I Love This Job, Because" category.



ÇMD 1. Altın Kulaklık Yarışmamızın "Bir Hayalim Var" Kategorisinde 1. Olan Müşteri Temsilcimizin Hayalini Gerçekleştirdik We Have Realized the Dream of Our Customer Representative Who Ranked 1st in "I Have a Dream" Category of our CCA 1st Golden Headphone Competition

2016 yılında Dernek olarak sektörde bir ilke imza atarak gerçekleştirdiğimiz ve tüm müşteri temsilcilerimizin katılımına açık olan ÇMD Altın Kulaklık Yarışması oldukça güzel videolar izlememize imkân vermişti. Yarışmadaki 3 kategoriden biri olan "Bir Hayalim Var!" kategorisinin kazananı Erişim Müşteri Hizmetleri'nden Ömer Faruk Kılıç'ın hayali, toplumun çağrı merkezlerine bakış açısını öğrenmek istediği bir sokak röportajı çekmekti. Biz de Ömer Faruk ile yollara çıktık ve hayalini gerçekleştirdik. Bu keyifli röportajı izlemek isterseniz sosyal medya hesaplarımızı ziyaret edebilirsiniz.

CCA Golden Earphone Competition, which we realized as an Association in the sector leading the way in 2016 and which was open to the participation of all our customer representatives, has enabled us to watch quite nice videos. The dream of Ömer Faruk Kılıç from Erişim Customer Services who was winner of the category "I Have a Dream", one of the 3 categories in the competition was to take a street interview where he wanted to learn about community's perspective on call centers. So, we went on the road with Ömer Faruk and realized his dream. You can visit our social media accounts if you want to watch this enjoyable interview.



Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) Electricity Distribution Services Association (ELDER)

ELDER üyesi 8 enerji dağıtım şirketi (ARAS EDAŞ, GDZ EDAŞ, YEŞİLIRMAK EDAŞ, TREDAS, ÇORUH+FIRAT EDAŞ, BOĞAZIÇI EDAŞ, CK ENERJİ, ENERJİSA), Derneğimizi ziyaret ederek, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun (EPDK) enerji sektörüne getirdiği hizmet kalitesi yönetmeliği ile ilgili revizyon talepleri olduğunu, Derneğimizde yönetmeliği inceleyerek görüşlerimizi EPDK'ya iletmemiz yönünde destek talepleri olmuştur. Yönetmelik kapsamında özellikle; Ulaşılabilirlik Seviyesi 1 ve Ulaşılabilirlik Seviyesi 2 hedeflerinin gerçekleştirilmesi çok zor olduğunu aktarmışlardır.

Çağrı merkezi sektörünün genelini temsilen, tüm sektör ve kurumlara eşit, tarafsız bir bakış açısıyla yönetmelik maddeleri tek tek değerlendirerek, telekomünikasyon ve finans sektörlerinde olduğu gibi sektörün genelini ortak bir standardı olması adına; mücbir sebepler ile çağrılarının belirli bir oranı aşması halindeki durumların hesaplamalardan çıkarılabileceğini içeren görüşümüzü EPDK'ya ilettik.

ELDER member 8 energy distribution companies (ARAS EDAS, GDZ EDAS, YEŞİLIRMAK EDAŞ, TREDAS, ÇORUH+FIRAT EDAS, BOĞAZIÇI EDAŞ, CK ENERJİ, ENERJİSA) visited our Association and they stated that they have revision request for the service quality regulation brought to the energy sector by Energy Market Regulatory Authority (EMRA), and that they require our Association's support to review the regulation and to communicate our views to EMRA. Within the scope of the Regulation, it was stated that it was very difficult to realize the goals of Accessibility Level 1 and Accessibility Level 2 in particular.

In order to be a common standard of the industry as a whole as in telecommunications and finance sectors, we conveyed our opinion to EMRA that the situations in which the calls exceed a certain proportion due to force majeure can be excluded from the calculations, by evaluating the articles of the regulation with an equal, objective point of view for all sectors and institutions.



Sektörden Haberleri Haftalık Olarak Üyelerimizle Paylaşmaya Devam Ettik We Continued To Share News From Industry On a Weekly Basis With Our Members

Sektörün bilgi merkezi olarak üyelerimize fayda sağladığını düşündüğümüz ve çağrı merkezi sektörü ile ilgili haberleri, her hafta medya ajansımızdan alarak , düzenliyoruz ve haftalık olarak üyelerimizle paylaşmaya devam ediyoruz.

We, as the information center of the industry, receive news about the call center industry that we think is beneficial to our members from the media agency every week, organize it, and continue to share with our members weekly.



Sektörden Haber Var!

4 - 11 Aralık

Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği (MÜSİAD) Independent Industrialists' and Businessmen's Association (MÜSİAD)

IMI Conferences tarafından organize edilen ve Derneğimizin davetli olduğu toplantıda Dernek Başkanımız Metin Tarakçı tarafından, MÜSİAD üyelerine sektörümüzü anlatan detaylı bir sunum yapıldı.

At the meeting organized by IMI Conferences to which our Association is invited, Metin Tarakçı, the Chairman of our Association, made a detailed presentation explaining our industry to MÜSİAD members.



Üyelerimizden Haberleri Paylaşmaya Başladık We Started to Share the News from Our Members

Dernek olarak üyelerimize fayda sağlayacağını düşündüğümüz yeni bir uygulamayı daha 2017 yılı itibarıyla hayata geçirdik. Takip eden kişi sayısının 20 bini bulunduğu sosyal medya hesaplarımızdan ve internet sitemizden üyelerimizin başarılarını, eğlenceli aktivitelerini ya da yeni lokasyon bilgisi gibi önemli haberlerini paylaşmaya başladık.

As an association, we have implemented a new application that we think will benefit our members as from 2017. We have started to share important news from our members such as their achievements, fun activities or new location information from our social media accounts where the number of followers has reached 20 thousand and our web site.



Derneğimizin İnternet Sitesinde Kariyer Fırsatlarını Paylaşmaya Devam Ediyoruz We Continue to Share Career Opportunities on the Web Site of Our Association

Çağrı Merkezi sektörünün referans noktası olan derneğimizin internet sitesini ziyaret eden, telefonla , e-mail ile ulaşım bilgi almaya çalışan kişi sayısı her geçen gün artıyor. Sektörümüzde çalışmak isteyen potansiyel işgücünü, üyelerimizin iş ilanlarından haberdar edebilmek adına uygulamaya aldığımız bu bölümde, üyelerimizden düzenli olarak aldığımız iş ilanlarını yayınlıyoruz ve bu ilanların yayınlandığı linkleri paylaşıyoruz. Bu vesile ile sektörümüze adım atmak isteyen, kariyer planı yapmak isteyenleri üyelerimizle buluşturmak üzere katkı sağlamış oluyoruz.

The number of people who visit our Association's website, which is the reference point of the call center industry, and who try to get information by phone, e-mail, is increasing day by day. In this section that we put into practice to inform our members about the potential labor force that wants to work in our industry, we publish the job postings that we receive from our members regularly and share the links to which these postings are published. With this in mind, we are contributing to bringing together those who want to take a step forward in our industry and want to make a career plan.



Ailemize Katılan Yeni Üyelerimiz! New Members Joining Our Family!

Derneğimize katılan her yeni üye hem zincirin yeni bir halkası olarak temsil gücümüzü artırdı, hem de ailemizi büyüüttü. 2017 yılında Pozitif Çağrı Merkezi, Prizma Etkileşim Merkezi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Alo 153 Çağrı Merkezi ve Callart Çağrı Merkezi'nin katılımlarıyla üye sayımız 51 oldu! İstihdam kapasitesi açısından sektörümüzün %90'ını temsil ettiğimiz kurumları tek bir çatı altında toplayarak güç birliği oluşturmamızın gururunu ve mutluluğunu yaşadığımız bir yılı daha geride bıraktık.

Each new member of our Association has both increased our representation power as a new ring of the chain and expanded our family. In 2017, number of our members has reached to 51 with the participation of Pozitif Call Center, Prizma Interaction Center, İstanbul Metropolitan Municipality Alo 153 Call Center and Callart Call Center! We have left behind another year in which we represent 90% of our sector in terms of employment capacity and we are proud and happy to gather the institutions under a single roof and to create a union of power.



DÜZENLEDİĞİMİZ VE KATILDIĞIMIZ ETKİNLİKLER

EVENTS WE HAVE ORGANIZED AND ATTENDED

ÇMD 7. Geleneksel Sektör Buluşmamızı Gerçekleştirdik

We Have Realized Our CCA 7th Traditional Sector Meeting

Dernek olarak her yıl geleneksel olarak düzenlediğimiz Sektör Buluşması etkinliğimizi bu yıl 29 Kasım tarihinde Wyndham Grand İstanbul Levent'te gerçekleştirdik. 400'e yakın sektör profesyoneli bir araya getirdiğimiz etkinliğin bu yılki teması ise "Yapay Zekâ Çağında İnsanın Gücü" oldu. Her yıl olduğu gibi bu yıl da gündemdeki konular göz önüne alınarak oluşturulan program akışımızda, yapay zekânın geldiği nokta ve geleceği, bu teknolojilerin hayatlarımızı nasıl kolaylaştıracağı gibi konular tartışıldı.

Simge Fıstıkoğlu'nun sunumuyla gerçekleşen etkinlik programında "Gelecek Beklenilenden Daha Hızlı Gelecek" başlıklı konuşmasıyla Sabancı Üniversitesi Finans Kürsü Başkanı Prof. Dr. Özgür Demirtaş büyük ilgi toplarken, "Yeni Çağda İdeal İş Yeri ve Çalışan Bağlılığı" sunumuyla Prof. Dr. Türker Baş, değişen iş yeri ve çalışan profillerine dair ışık tuttu.

Etkinliğin ikinci bölümünde yer alan teknoloji panelinde ise; SAS Yazılım Orta Doğu, Türkiye ve Doğu Avrupa İş Çözümleri Direktörü Yiğit Karabağ'ın moderatörlüğünde, yapay zekânın hayatlarımızı nasıl kolaylaştırılacağı konuşuldu. Teknoloji sponsorumuz CCR CEO'su, Türker Erkin'in teknoloji ve geleceğe yatırım konusundaki tavsiyelerinin yer aldığı sunumunun ardından son olarak etkinlikte sahne alan isim, Anadolu Efes, Fenerbahçe ve Türkiye Milli Takım basketbol takımlarında Koç olarak görev alan Çetin Yılmaz oldu. Çetin Yılmaz keyifli konuşmasında iyi bir lider olmanın sırlarını paylaştı.

Sunumların ardından gala yemeğiyle devam eden programda davetlilerimiz, Flapper Swing grubunun eğlenceli sahne performansıyla keyifle anlar yaşadılar.

Artık gelenekselleşen bu etkinliğin gerçekleşmesine katkı sağlayan ana sponsorumuz Webhelp Türkiye olmak üzere, teknoloji sponsorumuz CCR'a, yaka kartı sponsorumuz Atos'a, çanta sponsorumuz AVAYA'ya, panel sponsorumuz SAS'a ve stand sponsorumuz Turkcell Global Bilgi'ye bir kez daha teşekkür ederiz.

We have organized our Sector Meeting event which we, as an Association, have traditionally held every year, on November 29 this year at Wyndham Grand İstanbul Levent. The theme of this year's event, where we brought together nearly 400 industry professionals, was "The Power of Man in the Age of Artificial Intelligence". As with every year, in our program flow, which was created by taking into consideration the issues on the agenda, issues such as the current situation and the future of artificial intelligence, how these technologies will facilitate our lives were discussed.

In the event program, presented by Simge Fıstıkoğlu, Prof. Dr. Özgür Demirtaş, the Head of Finance Chair of Sabancı University drew great interest with his speech titled "The Future Will Come Faster than Expected", while Prof. Dr. Türker Baş shed light on the changing workplace and employee profiles with his presentation titled "Ideal Workplace and Employee Commitment in the New Age".

In the technology panel in the second part of the event; it's been talked about how artificial intelligence makes our lives easier under the moderation of Yiğit Karabağ, SAS Yazılım Middle East, Turkey and Eastern Europe, Business Solutions Director. Following the presentation of our technology sponsor CCR CEO, Türker Erkin's recommendations on technology and investment in the future, the last person to get on the stage was Çetin Yılmaz, who served as coach in Anadolu Efes, Fenerbahçe and Turkey National Basketball teams. Çetin Yılmaz shared his secrets of being a good leader in his pleasant speech.

Following the presentations, the program continued with the gala dinner, and the invitees enjoyed the enjoyable stage performance of Flapper Swing group. We would like to thank our main sponsor Webhelp Turkey, our technology Sponsor CCR, our collar card sponsor Atos, our bag sponsor AVAYA, our panel sponsor SAS and our stand sponsor Turkcell Global Bilgi, for contributing to the realization of this traditionalized event.



ÇMD 2. Takım Liderleri Zirvemizi Gerçekleştirdik We Have Held Our CCA 2nd Team Leaders Summit

Derneğimiz tarafından geleneksel hale getirilen "Takım Liderleri Zirvesi"nin ikincisini "Güçlü takımlar, Güçlü liderler, Güçlü sektör" temasıyla Dedeman Bostancı'da gerçekleştirdik. Türkiye'nin farklı noktalarından 400'e yakın takım liderlerini bir araya getirdiğimiz etkinliğimiz, tüm katılımcılarımızın büyük beğenisini kazandı.

Sektörümüzün genç yöneticileriyle biraraya geldiğimiz etkinliğimizde söz alan ÇMD Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı takım liderlerinin sektörümüz için önemine vurgu yaparken, ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Engin Utkan, dijital çağda değişen müşteri deneyiminin geldiği noktaya dair notlarını paylaştı.

Toplantıda ÇMD Yönetim Kurulu Üyesi Rengin Ağılönü açılış konuşması için söz alırken, DHL Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Genel Müdür Yardımcısı Nil Keskin Keleş de, "Doğru Kariyer Planlaması Nasıl Yapılır?" sorusunun cevabı için katılımcılara yol gösterdi.

Çağrı merkezi sektöründeki başarı hikâyelerinin paylaşıldığı panelde konuşan Comdata Türkiye Genel Müdür Yardımcısı Kartal Tıknaç, Turkcell Global Bilgi Genel Müdür Yardımcısı Funda Seyrek Kantarlı, QNB Finansbank Erzurum Çağrı Merkezi Bölüm Müdürü Devrim Dileröğlü ve EKOCSS Genel Müdürü Serkan Başöz tecrübelerini genç liderlerle paylaştı.

Ayrıca programın bu bölümünde yoga eğitmeni Selmin Tosun'un, masa başında çalışanlar için hazırladığı pratik nefes egzersizi teknikleri, katılımcıların büyük beğenisini topladı.

Etkinliğimiz, çağrı merkezlerindeki süreçlerin tümünü etkileyen Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile ilgili olarak Dr. Av. Çiğdem Ayözger'in veri koruması ve bilgi güvenliğine dair verdiği önemli ipuçlarıyla devam ederken, Sosyolog Nurdoğan Arkiş'in büyük ilgi gören ve ayakta alkışlanan sunumu "Lider, Bir Takımı Nasıl Yönetir?" başlıklı konuşmasıyla sona erdi.

We have realized the second of the "Team Leaders Summit" traditionalized by our Association in Dedeman Bostancı with the theme of "Strong Teams, Strong Leaders, Strong Industry". Our event, which brought together nearly 400 team leaders from different points of Turkey, has earned the great appreciation of all our participants.

Metin Tarakçı, the Chairman of the Board of Directors of CCA, who talked in our event, where we met with young managers of our industry, emphasized the importance of the team leaders for our industry while Engin Utkan, Vice Chairman of the Board of Directors of CCA shared his notes on the current situation of the changing customer experience in digital age.

While Rengin Ağılönü, the member of the Board of Directors of CCA, has taken the floor for the opening speech, Nil Keskin Keleş, the Deputy General manager of DHL, responsible from Marketing and Customer Relations, has guided the attendants with the answer of the question "How can an Accurate Career Planning be Made?".

Speaking at the panel where success stories in the call center industry were shared, Comdata Turkey Deputy General Manager Kartal Tıknaç, Turkcell Global Bilgi Deputy General Manager Funda Kantarlı, QNB Finansbank Erzurum Call Center Division Manager Devrim Dileröğlü and EKOCSS General Manager Serkan Başöz shared their experiences with young leaders.

In addition, in this part of the program, Yoga Instructor Selmin Tosun's practical breathing exercise techniques prepared for the desk-bound employees gathered the great appreciation of the participants.

In connection with the Law on the protection of personal data that affects all of the processes in call centers, our event continued with Dr. Att. Çiğdem Ayözger's important tips on data protection and information security, and ended with Sociologist Nurdoğan Arkiş's widely acclaimed and strongly applauded presentation titled "How the Leader Manages a Team".



5. Müşteri Hizmetleri Zirvesi 5th Customer Services Summit

Nice Medya tarafından 3 Mayıs 2017 tarihinde Hilton Istanbul Bosphorus Otel'de gerçekleşen 5. Müşteri Hizmetleri Zirvesi'nin açılış konuşmasını ve sunumunu her yıl olduğu gibi bu yıl da Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı gerçekleştirdi.

Sunumumuzda bu yılın önemli gelişmelerinden biri olan ve tüm sektörü heyecanlandıran Cazibe Merkezleri Programı'nın çağrı merkezi sektörüne neler getirdiğine değindik ve katılımcıların merak ettikleri detaylarla ilgili güncel bilgileri paylaştık.

As in every year, Metin Tarakçı, Chairman of our Board of Directors, made the opening speech and presentation of the 5th Customer Services Summit held by Nice Medya on May 3, 2017 at Hilton Istanbul Bosphorus Hotel this.

In our presentation, we talked about what the Attraction Centers Program, one of the important developments of this year, brought to the call center industry and shared the current information about the details that the participant was interested in



BASINDA ve SOSYAL MEDYADA BİZ

OUR ASSOCIATION IN PRESS AND SOCIAL MEDIA

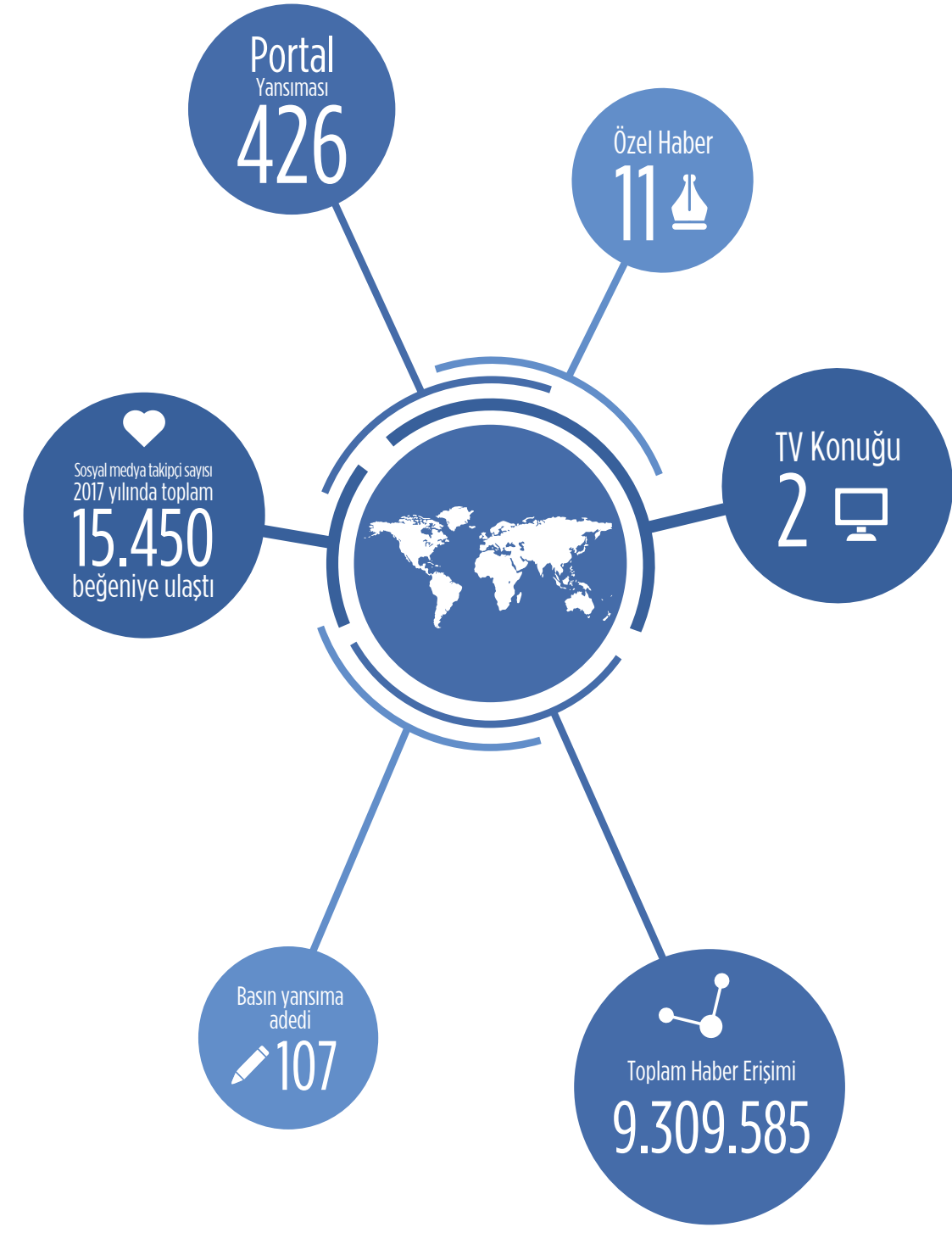
Bloomberg HT Kanalı Fokus Programına ve TGRT Haber Kanalı Ekonominin Dili Programına, Canlı Yayın Konuğu Olarak Katıldık
We Have Joined the Fokus Program on Bloomber HT Channel and Ekonominin Dili Program on TGRT Haber Channel as An On-Air Guest

Dernek olarak sektörümüzü temsilen vermek istediğimiz mesajlarımızı, önemli faaliyetlerimizi ve bilgilendirmelerimizi paylaşmak üzere bu yıl da önemli basın mecralarında yer aldık.

Önemli güncel gelişmelerle ilgili basın bültenleri hazırlayarak servis ettik, Derneğimizden talep edilen görüşleri sektör adına paylaştık, önemli basın mensupları ve basın organlarıyla röportajlar gerçekleştirdik, özel haber çalışmalarının ve dosyalarının gerçekleşmesine büyük katkılar sağladık.

In order to share our messages, important activities and information that we, as an association, want to communicate on behalf of our sector, we also took part in the press channels this year.

We prepared and delivered important press releases about important current developments, We shared the views requested from our association on behalf of the industry, we conducted interviews with important press members and press organs, we made great contributions to the realization of special news studies and files.



Dijitalleşen çağrı merkezleri istihdama katkı sağlamaya devam ediyor

Çağrı merkezleri sektörünün 2017 yılında 90'a yakın tane Çağrı Merkezi Derneği tarafından bir yıl boyunca CMD Geleneksel Sektör Buluşmaları kapsamında gerçekleştirildi. Bu yıl "Dijital Dönüşümün İle Yürüyen Çağrı Merkezleri" temasıyla düzenlenen etkinlik, çağrı merkezleri sektörünün 2017 yılında 90'a yakın tane Çağrı Merkezi Derneği tarafından bir yıl boyunca CMD Geleneksel Sektör Buluşmaları kapsamında gerçekleştirildi. Bu yıl "Dijital Dönüşümün İle Yürüyen Çağrı Merkezleri" temasıyla düzenlenen etkinlik, çağrı merkezleri sektörünün 2017 yılında 90'a yakın tane Çağrı Merkezi Derneği tarafından bir yıl boyunca CMD Geleneksel Sektör Buluşmaları kapsamında gerçekleştirildi.

Çağrı merkezleri sektörü 105 bin istihdama ulaştı

Çağrı Merkezleri Derneği'nin hazırladığı rapora göre pazar büyüklüğü 2017'de yüzde 13,3 büyüyerek 5,1 milyar TL'ye ulaştı. Bu sektörde istihdam ise 105 bin kişiye ulaştı.

Almanca bilenler artıyor
Yabancı dil bilenlerin sayısı geçen yıl 11'e ulaştı. Almanca bilenlerin sayısı ise 11'e ulaştı.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 66'sı kadın
Müşteri temsilcilerinin yüzde 66'sı kadın. Müşteri temsilcilerinin yüzde 66'sı kadın.

Çağrı merkezlerine kadınlar hakim

Çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcilerinin yüzde 66'sını kadınların oluşturduğu belirtildi. Bu kapsamda Maaşta da da çağrı merkezlerinde özellikle kadınların çoğunlukta olduğu belirtildi.

Çağrı Merkezleri Derneği, 2017 Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Pazar Verileri Açıklaması'nda araştırma göre pazar büyüklüğü 2017'de yüzde 13,3 büyüyerek 5,1 milyar TL'ye ulaştı. Yabancı dil bilenlerin sayısı ise 11'e ulaştı. Yabancı dil bilenlerin sayısı ise 11'e ulaştı.

MÜŞTERİ TEMSİLCİLERİNİN YÜZDE 66'SI KADIN...
Çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcilerinin yüzde 66'sını kadınların oluşturduğu belirtirken bu oranın geçtiğimiz yıl yüzde 64 olduğu anlaşıldı. Çalışanların yaş ortalamasının 20,5 olduğu görülürken çağrı merkezlerinde çalışanların yüzde 45'ini de Üniversite mezunu olduğu tespit edildi. Yabancı dilde hizmet veren müşteri temsilcilerinin sayısı ise yaklaşık 5 bin 700 olarak belirtildi. Çalışanların yüzde 53'ü Almanca, yüzde 31'i İngilizce, yüzde 11'i Fransızca, yüzde 3'ünün de Arapça dillerinde hizmet verdiği tespit edildi. (Bülten)

Kaynak Konusu: Cazibe Merkezleri

Sektörümüz adına öneri ve tecrübelerimizi Kalkınma Bakanlığı ile paylaştık

Çağrı Merkezleri Derneği, Kalkınma Bakanlığı ile görüşmeler yaptı. Derneğin Kalkınma Bakanlığı ile görüşmelerde, çağrı merkezleri sektörünün gelişmesi için öneriler sundu. Derneğin Kalkınma Bakanlığı ile görüşmelerde, çağrı merkezleri sektörünün gelişmesi için öneriler sundu.

Çağrı merkezi sektörünün analitiği insan

Çağrı merkezi sektörünün analitiği insan. Çağrı merkezi sektörünün analitiği insan. Çağrı merkezi sektörünün analitiği insan.

UYDURMA KAMPANYALARLA VATANDAŞI KANDIRIYORLAR

Telefondaki KORSAN komisyoncu

Korsan komisyoncu. Korsan komisyoncu. Korsan komisyoncu.

Audi, sunrooftan elektrik üretecek

Audi, sunrooftan elektrik üretecek. Audi, sunrooftan elektrik üretecek.

Careem bayramda fiyatları sabitledi

Careem bayramda fiyatları sabitledi. Careem bayramda fiyatları sabitledi.

2018 YILI ÖNCELİKLİ GÜNDEMLERİMİZ

OUR PRIORITY AGENDA OF THE YEAR OF 2018

- Çağrı merkezi sektörünü ilgilendiren tüm regülatif çalışmaların içinde yer almaya devam etmek.
- Kamu kurum ve kuruluşlarıyla kurduğumuz iyi ilişkilerin sürekliliğini sağlamak.
- Geleneksel sektör buluşması etkinliğimizi gerçekleştirmek
- Takım Liderleri Zirvemizi İstanbul dışında başka lokasyonlarda yılda 2 kez düzenlemek.
- 2018 yılı Türkiye Çağrı Merkezleri Pazar araştırmasını yapmak ve yıl sonunda açıklamak.
- Çalışan sirkülasyonu sorununun çözümü için projeler hayata geçirmek.
- Sektörün bilgi merkezi olmak üzere ihtiyaç duyulan konularda raporlar hazırlamak, araştırma ve analizler yaparak yayınlamak.
- Sektörün imajının ve algı yönetimi iyileştirmek için çalışmalar yapmak.
- Çağrı merkezi işinin potansiyel iş gücü ve mevcut çalışanlar nezdinde meslek olarak algılanmasını sağlamak üzere gençleri bilgilendirmeye devam etmek.
- Yurtiçi ve yurtdışı çağrı merkezi hizmetleri için teşvik kapsamının genişletilmesini sağlamak.
- Sektördeki hizmet kalitesini belirlemek ve yükseltmek üzere eğitim verdiğimiz EN15838 Hizmet Standardını yaygınlaştırmak.
- Tüm iletişim kanallarını kullanarak çağrı merkezi sektörü hakkında kamuoyunu bilinçlendirmek.
- Çağrı merkezi sektörü ile ilgili çeşitli konularda geniş katılımlı seminerler düzenlemek.
- Sektörün faaliyet alanını genişletmek üzere potansiyel sektörlerle işimizi ve sağlayabileceğimiz katma değerleri anlatmak.
- Çağrı merkezi sektörünün gelişimine fayda sağlayacak olası işbirliği fırsatlarını değerlendirmek. (Üniversiteler, kamu kurumları, diğer STK'lar)
- Türkiye çağrı merkezi sektörünü geliştirmek üzere yurt dışındaki uygulamaları yakından takip etmek ve uluslararası arenada ülkemizi tanıtmak.
- 2017 sonu itibarıyla 51 olan üye sayımızı farklı sektörlerden yeni üyeler kazanarak arttırmak.
- Üye ilişkilerimizi her geçen gün güçlendirerek mevcut üyelerimizin bağlılığını arttırmak üzere çalışmalar yapmak.
- To continue taking part in all regulative studies related to call center industry.
- To maintain continuity of good relations we've established with state institutions and organizations.
- To perform our traditional industry get together event.
- To organize our Team Leaders Summit twice a year at other locations outside of İstanbul.
- To conduct 2018 Turkish Call Centers Market Research and announce the results at the end of the year.
- To put projects in life for the solution of employee turnover problem.
- To prepare reports on subjects needed as the information center of the industry, to make researches and analyses and to publish them.
- To perform studies for improving image of the sector and perception management.
- To continue to inform young people to ensure that the call center work is perceived as a profession by the potential workforce and existing staff.
- To provide the extension of incentive scope for domestic and overseas call center services.
- To extend the EN15838 Service Standard, on which we deliver training to determine and improve the quality of service in the industry.
- To raise the awareness of public about call center industry by using all communication channels.
- To organize broad participation seminars on various subjects relevant to the call center industry.
- To explain our business and added values we may provide to potential industries to extend the field of activity of the industry.
- To evaluate possible cooperation opportunities which may be useful for the development of call center sector. (Universities, state institutions, other NGOs)
- To follow closely the practices abroad to develop call center industry in Turkey and to introduce our country in the international arena.
- To increase the number of our members which was 51 as of the end of 2017, by gaining new members from different industries.
- To perform studies for increasing loyalty of our current members by strengthening our member relations day by day.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ ÜYELİK AVANTAJLARI

ADVANTAGES OF CALL CENTERS ASSOCIATION MEMBERSHIP

- 51 üye kurum ile çağrı merkezi sektörünün yaklaşık %90'ını temsil eden, Türkiye'deki çağrı merkezlerini tek çatı altında toplayan ilk ve tek aktif Sivil Toplum Kuruluşu'yuz.
- Sektörü etkileyen her türlü yasal düzenlemede söz sahibi olabilmek ve sesimizi duyurabilmek adına güç birliği oluşturuyoruz. (Yatırım Teşvikleri, İstihdam Teşvikleri, BTK, BDDK,EPDK vb. regülatif kurumların sorumluluğundaki sektörümüze ilgilendiren düzenlemeler, İSG düzenlemeleri, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, Mesafeli Satış Sözleşmelerine Dair Yönetmelik, Döviz Kazandıran Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkındaki Tebliğ, Mesleki Yeterlilik Kurumu ile Mesleki Sertifikasyon süreci, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, sektörümüzle ilgili tüm Bakanlıklar ve kurumlarla düzenli ve yakın temaslar...) Aramıza katılan her yeni üye temsil gücümüzü de artırıyor. Sektör temsilcisi olarak kamu kurum ve kuruluşlarıyla oluşturduğumuz iyi iletişimimizi her geçen gün geliştirerek sektörümüze katkı sağlıyoruz.
- Sektörü etkileyen önemli gündemleri yakından takip ederek, üyelerimizi etkileyecek her türlü haber, proje ve gelişmelerden haberdar olabilmelerine imkan sağlıyoruz.
- Üyelerimiz, düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz Yönetim Toplantılarında sektörün önde gelen yöneticileri olarak bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunabiliyor ve birbirlerinin tecrübelerinden faydalanabiliyorlar. Bu sayede sektördeki projeler, yenilikler, ihtiyaçlar, süreçler hakkında düzenli ve detaylı bir bilgi alışverişine imkan sağlamış oluyoruz.
- Derneğe üye olan kuruluşların kamuoyu, müşteriler ve çalışanlar nezdinde daha güvenilir ve profesyonel olduklarına dair olumlu algıya katkı sağlıyoruz. Sektördeki firmalar hakkında görüş isteyen tarafları üyelerimiz hakkında bilgilendirebiliyoruz.
- Üyelerimize dernek içindeki komisyonlarda ve derneğin hayata geçirdiği projelerde gönüllü olarak çalışabilme imkanı sunuyoruz. Bu sayede farklı kurumlardan ve farklı sektörlerden benzer işi yapan kişilere birlikte çalışma imkanı sağlıyoruz.
- Derneğimiz tarafından sunulan eğitim, denetim, sertifikasyon, araştırma-sunum ve rapor gibi hizmetlerden üyelerimizin avantajlı koşullarda faydalanmalarını sağlıyoruz.
- Dernek olarak yer aldığımız tüm ulusal ve uluslararası platformlarda, basın-yayın organlarında, etkinlik ve organizasyonlarda, derneğin web sitesinde ve düzenli yayınlarımızda üye kuruluşların tanıtımlarını yapıyoruz.
- Çağrı merkezi sektörünün sağlıklı gelişimini sağlamak, faaliyet alanını genişletmek, sektöre belirli standartlar getirilmesine katkı sağlayarak hizmet kalitesini arttırmak, kamuoyunu sektörümüz hakkında bilinçlendirmek ve kamu kurumları nezdinde sektörümüze temsil etmek, teşviklerin tüm ülke sathına kademelendirilerek yayılmasını sağlamak/kapsamını genişletmek, sektörümüze etkileyen ve ihtiyaç duyulan tüm regülatif çalışmalara dahil olmak, nitelikli işgücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının yaygınlaştırılmasına destek olmak ve sektörün bilgi merkezi olmak amacı ile faaliyetlerimize devam ediyoruz.
- Geleneksel Sektör Buluşması etkinliğimizde önemli kamu kurumlarının yetkililerini, içkaynak/dışkaynak çağrı merkezlerinin üst düzey yöneticilerini ve sektörümüze hizmet veren tüm tedarikçilerin üst düzey yöneticilerini bir araya getiriyoruz.
- Derneğin yer aldığı tüm ulusal ve uluslararası platformlarda, basın-yayın organlarında, etkinlik ve organizasyonlarda, derneğin web sitesinde ve düzenli yayınlarında üye kuruluşların tanıtımlarını yapıyoruz.
- We are the first and the only active Non-Governmental Organization gathering call centers in Turkey under one umbrella and representing almost 90% of call center sector with 51 members.
- We are constituting a union of forces to have a voice in all kinds of legal regulations affecting the industry and to be heard. (Investment Incentives, Employment Incentives, regulations affecting call center industry under the responsibility of regulatory authorities such as ITCA, BRSA, EMRA, OHS regulations, Law on the Regulation of Electronic Commerce, Regulations on Distant Sales Agreements, Communiqué on Service Trade Bringing Foreign Exchange, Vocational Qualification Authority and Vocational Certification process, Law on the Protection of Personal Data, regular and close contacts with all Ministries and Organizations related to our industry...) Every new member joining us increases our power of representation. As the industry representative, we are contributing to our sector by developing our communication we have established with the state institutions and organizations.
- We are following closely the important agendas which affect the industry and providing the opportunity for our members to be informed about all kinds of news, project and developments which shall affect them.
- At the Management Meetings we held regularly, our members exchange their opinions as the leading managers of the industry and benefit from each other's experiences. By this way, we provide opportunity of regular and detailed information exchange on the projects, innovations, needs and processes in the industry.
- We contribute to the positive perception about the institutions which are the members of the Association that they are reliable and professional by public, customers and employees. We may inform about our members the parties requesting opinions about the companies in the industry.
- We offer our members the opportunity to work voluntarily in the commissions in the association and the projects the association has put into life. By this way, we provide opportunity for people from different institutions and different industries performing similar business to work together.
- We are enabling our members to benefit from services as training, auditing, certification, research-presentation and report offered by our Association with advantageous conditions.
- On all national and international platforms, media organs, events and organizations we take part as the Association, on the association's web site and in our regular publications, we promote our member institutions.
- We continue our activities to provide healthy development of call center industry, extend activity area, increase service quality by contributing in bringing specific standards to the sector, perceive public about our industry and represent our industry before state institutions, maintain extension of incentives throughout the country by stratification/extend its scope, involve in all regulative studies affecting our sector and needed, support extension of training and certificate programs for qualified labor force and to be the information center of the industry.
- We are drawing together authorities of important state institutions, executives of insourced/outsourced call centers and executives of all suppliers rendering service to our sector at our Traditional Sector Meeting event.
- On all national and international platforms, media organs, events and organizations in which the Association took part, on the association's web site and in its regular publications, we promote our member institutions.



Gürcan Aladinli

AssisTT Çağrı Merkezi

Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
2017 yılı içinde ÇMD Ailesi olarak sektörümüzün
çok değerli bir yöneticisini kaybetmenin derin
üzüntüsünü yaşadık.

AssisTT Çağrı Merkezi, Operasyonlardan Sorumlu
Genel Müdür Yardımcısı Gürcan Aladinli' yi bir kez
daha saygı ve rahmetle anıyoruz...

Gürcan Aladinli

AssisTT Call Center

Deputy General Manager in charge of Operations In
2017, we were deeply saddened to lose a very valuable
manager of our industry as the CCA Family.

We once again remember Gürcan Aladinli, AssisTT
Call Center, Deputy General Manager in charge of
Operations, with respect and mercy ...



ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

