

FAALİYET RAPORU
2018

ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

10
.YIL

ÇMD 10 Yaşında!



İçindekiler Contents

4

2018 Nasıl Geçti?
How Was 2018 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

33

Sosyal Sorumluluk
Projelerimiz
Our Social
Responsibility Projects

35

Başında ve Sosyal
Medyada Biz
Our Association in
Press and Social Media

38

2019 Yılı Öncelikli
Gündemleri
2019 Priority
Agenda

39

Çağrı Merkezleri Derneği
Üyelik Avantajları
Advantages of Call Centers
Association Membership

2018

Nasıl geçti?

Ocak

- Geniş katılımlı üye toplantımızı gerçekleştirdik.
- Line Bilgi ve Vodatech Bilişim üyemiz olarak aramıza katıldı.

Şubat

- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- CPP çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı ara denetimi gerçekleştirdik.
- Vakıf Emeklilik çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı belgesini tören ile takdim ettik.
- Enerjisa Telekomünikasyon çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı belgesini Ankara'da törenle takdim ettik.
- Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerine ilişkin, Ulusal Meslek Standartları ve Ulusal Yeterliliklerin geçerliliğinin devamına ilişkin talebimizi Mesleki Yeterlilik Kurumu'na ilettik.

Mart

- Yönetim Kurulu toplantımızı gerçekleştirdik.
- Takım Liderleri Zirvesi için çalışma grubumuz toplantısını gerçekleştirdi.
- Sektör Standartları çalışma grubu ilk toplantısını gerçekleştirdi.

Nisan

- Geniş katılımlı üye toplantımızı gerçekleştirdik.
- Ankara İŞKUR Genel Müdürlüğü, Aktif İşgücü Hizmetleri Dairesi Başkanı Volkan Öz Bey'e yeni görevi için tebrik ziyareti gerçekleştirdik.
- 2017 yılına ait Dernek Beyannamemizi mülki idare amirliğine bildirdik.
- Vestel çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı denetimini gerçekleştirdik.
- CCR tarafından düzenlenen 4. Çağrı Merkezi Teknoloji Zirvesi'nin açılışını gerçekleştirdik.
- Sektör standartları çalışma grubu tekrar bir araya geldi.

Mayıs

- Yönetim Kurulu toplantımızı gerçekleştirdik.
- Vestel çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı belgesini tören ile takdim ettik.
- Derneğimizin ilk Onursal Üyeleri olarak Engin Utkan, Uğur İpek, Mesut Çüre, Nil Keskin Keleş ve Mehmet Akgün olarak belirlendi.

Haziran

- Türkiye Finans Katılım Bankasına EN15838 Hizmet Standardı ara denetimini gerçekleştirdik.
- Tepe Servis ve Yönetim çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı ara denetimi gerçekleştirdik.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanununa ilişkin üyelerimizin davetli olduğu bir çalıştay düzenledik.
- Koç Üniversitesi Yeni Nesil Pazarlama ve İletişim Sertifika Programı kapsamında "Dijital Dünyada Müşteri Hizmetleri" konulu eğitimi verdik.
- 2018 Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı Araştırması'nın çalışmalarına başladık.
- Enerji Telekomünikasyon Hizmetleri üyemiz olarak aramıza katıldı.

How was 2018 like?

January

- We held our well-attended members meeting.
- Line Bilgi and Vodatech Bilişim joined our structure as our new members.

February

- We held our Board of Directors Meeting
- We conducted EN15838 Service Standard interim audit for the CPP call center.
- We presented EN15838 Service Standard certificate to Vakıf Emeklilik call center with a ceremony.
- We presented EN15838 Service Standard Certificate to the Enerjisa Telecommunication Call Center in Ankara.
- We presented our request for the continuation of the validity of National Occupational Standards and National Qualifications to the Professional Qualification Authority regarding the Customer Representative and Team Leader professions.

March

- We held our Board of Directors Meeting.
- Our related working group held its meeting for the Team Leaders Summit.
- Sector Standards working group held its first meeting.

April

- We held our well-attended members meeting.
- We paid a visit to Mr. Volkan Öz, Head of Active Labor Services Department of Ankara İŞKUR (Republic of Turkey Turkish Employment Agency) General Directorate to congratulate his new position.
- We reported our Association Declaration for 2017 to the local administrative authority.
- We conducted the EN15838 Service Standard audit for the Vestel call center.
- We made the opening of the 4th Call Center Technology Summit organized by CCR.
- Industry standards working group reunited.

May

- We held our Board of Directors Meeting.
- We presented EN15838 Service Standard to the Vestel call center with a ceremony.
- We announced Engin Utkan, Uğur İpek, Mesut Çüre, Nil Keskin Keleş and Mehmet Akgün as the first Honorary Members of our association.

June

- We conducted the EN15838 Service Standard interim audit for Türkiye Finans Participation Bank.
- We conducted the EN15838 Service Standard interim audits for the Tepe Servis and Yönetim call centers.
- We organized a workshop regarding the Law on Protection of Personal Data, which our members were invited.
- We provided training on "Customer Service in the Digital World" within the scope of Koç University New Generation Marketing and Communication Certificate Program.
- We started the studies of 2018 Turkey Call Center Market Research.
- Energy Telecommunication Services joined our structure as a member.

2018

Nasıl geçti?

Temmuz

- Yönetim Kurulu toplantımızı gerçekleştirdik.
- ÇMD 3. Takım Liderleri Zirvesi için hazırlıklara başladık.
- Sektör standartları çalışma grubumuzun toplantısı gerçekleşti.
- Kan bağışısı organizasyonumuz için Kızılay yetkilileri ile çalışmalarımıza başladık.
- Gateaway (VFS Global) ve Protel üyemiz olarak aramıza katıldı.

Ekim

- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu seminerimizi gerçekleştirdik.
- Türk Eximbank çağrı merkezine "Zor Müşterilerle Başa Çıkma Sanatı" eğitimi gerçekleştirdik.
- Vestel çağrı merkezine ISO 18295-1 Hizmet Standardı belgelendirme denetimi gerçekleştirdik.

Ağustos

- Kişisel Verileri Koruma Kurumu 2. Başkanı Cabir Bilirgen'i Ankara'da makamında ziyaret ettik.
- 2018 Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Pazar Verileri hazırlıkları için, araştırma şirketiyle çalışmalarımıza başladık.

Kasım

- ÇMD 8. Geleneksel Çağrı Merkezi Zirvemizi gerçekleştirdik.
- ÇMD 3. Altın Kulaklık Yarışmamızın kazananlarını ilan ettik.
- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Vakıf Emeklilik çağrı merkezine ISO 18295-1 Hizmet Standardı belgelendirme denetimi gerçekleştirdik.
- Onursal Üyelerimiz arasına Bahadır Pekkan eklendi.

Eylül

- Geniş katılımlı üye toplantımızı gerçekleştirdik.
- ÇMD 3. Takım Liderleri Zirvemizi gerçekleştirdik.
- Sektör standartları kitapçığı YK Üyelerinin görüş ve onayına sunuldu.
- Tepe Servis ve Yönetim çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı 2. ara kontrol denetimini gerçekleştirdik.
- Vakıf Emeklilik çağrı merkezine ISO 18295-1 Hizmet Standardı için Mevcut Durum Analizi gerçekleştirdik.

Aralık

- Yönetim Kurulu Toplantımızı gerçekleştirdik.
- Denetim Kurulu üyelerimizle, yıllık iç denetimimizi gerçekleştirdik.
- Enerjisa müşteri hizmetlerine EN15838 Hizmet Standardı 1. ara denetim kontrolünü gerçekleştirdik.
- Turkcell Global Bilgi çağrı merkezine EN15838 Hizmet Standardı 2. ara denetimimizi gerçekleştirdik.
- SesiMiras projemiz için çalışmalarımıza başladık.

How was 2018 like?

July

- We held our Board of Directors meeting.
- We started the preparations for the "3rd ÇMD- Call Centers Association Team Leaders Summit".
- The meeting of our industry standards working group was held.
- We started working with the Kızılay authorities for our blood donation organization.
- Gateaway (VFS Global) and Protel joined our structure as a member.

October

- We conducted our seminar on the Personal Data Protection Law.
- We organized the "Art of Coping with Difficult Customers" training at Türk Eximbank call center.
- We conducted ISO 18295-1 Service Standard certification audit for the Vestel call center.

August

- We visited Cabir Bilirgen, the Vice President of Personal Data Protection Institution, in his office in Ankara.
- Our working group and research company came together for the 2018 Market Research.

November

- We held our 8th ÇMD Traditional Call Center Summit.
- We announced the winners of the 3rd ÇMD Golden Headset Contest.
- We held our Board of Directors meeting.
- We conducted ISO 18295-1 Service Standard certification audit in the Vakıf Emeklilik call center.
- Bahadır Pekkan joined among our Honorary Members.

September

- We held our well-attended members meeting.
- We held our 3rd ÇMD Team Leaders Summit.
- The industry standards booklet was presented to the opinion and approval of the Board Members.
- We conducted the second interim control audit of EN15838 Service Standard for Tepe Servis and Yönetim call center.
- We analyzed the Current Situation in Vakıf Emeklilik call center against ISO 18295-1 Service Standard.

December

- We held our Board of Directors meeting.
- We conducted our annual internal audit with the members of the Board of Supervisors.
- We conducted the EN15838 Service Standard 1st Interim audit at the Enerjisa customer service.
- We conducted our second interim audit of EN15838 Service Standard at the Turkcell Global Bilgi call center.
- We started working on our SesiMiras project.

ÖNSÖZ

FOREWORD



Merhaba,

Derneğimizin kuruluşunun 10.yılı olması nedeniyle, 2018 yılı faaliyetlerinin özeti niteliğindeki bu raporu hazırlamaktan ve sizlerle paylaşmaktan bu yıl çok daha farklı bir gurur ve mutluluk duyuyoruz.

Öncelikle geçtiğimiz yıla ait sektörel verilere kısaca değinmek istiyorum. Dernek olarak gerçekleştirdiğimiz Pazar araştırmamıza göre, 2018 yılında ülkemizde 67 ilde en az 1 çağrı merkezi yatırımı bulunuyor. Yapılan bu yatırımlarla sağlanan istihdam yüzde 5,5'lik büyüme göstererek 96 bin kişiye ulaştı. Takım lideri, yönetici ve destek kadrolar ile birlikte sayının yaklaşık 108 bin olduğunu söyleyebilirim. Önümüzdeki yıl bu istihdamın 112 bine ulaşmasını bekliyoruz. Aynı araştırmada, çalışanlarımızın yüzde 26'sı telekomünikasyon alanında, yüzde 13'ü finans, yüzde 11'inin ise kamu sektöründe istihdam edildiğini görüyoruz. 2018 yılında sektörün pazar büyüklüğü ise 6.2 Milyar TL'ye ulaştı. 55 üyemizle birlikte sektörün yaklaşık %90'ının temsil ediyoruz.

Dernek olarak geçtiğimiz yıl ilk kez Onursal Üyelik statümüzü aktif hale getirdik ve sektörümüze, Derneğimize büyük emekleri olan kişilere vefa borcumuzu ödemek, onların tecrübe ve birikimlerinden faydalanmaya devam etmek üzere çok değerli isimleri Onursal Üye olarak belirledik. Engin Utkan, Mesut Çüre, Mehmet Akgün, Nil Keskin Keleş, Uğur İpek ve Bahadır Pekkan ilk Onursal Üyelerimiz oldular. Kendilerine bir kez daha emekleri için teşekkür ediyorum.

Sektörümüzün standartlarını belirleyebilmek adına bir kuruma çağrı merkezi diyebilmemiz için o kurumun asgari düzeyde sahip olması gereken koşulları, nitelikleri belirlediğimiz, kitapçığımızı da bu yıl içerisinde tamamlayarak yayınladık. İlerleyen zamanlarda ihtiyaca göre içeriği geliştirilerek tekrar yayınlanacak çok değerli bir kaynak olan bu kitapçığın, herkese yol göstereceğine inanıyoruz.

Dijital dönüşümle birlikte pek çok yeni hizmet kanalı, uygulama, ürün ve hizmet hayatımızı kolaylaştırır da değişmeyen tek şey insanların bilgi alma ihtiyacı. Bu nedenle 10.yılımızı da coşkuyla kutladığımız bu yılki etkinliklerimizde daha çok insan odaklı içerikler ile fark yaratmaya çalıştık, yeni çağda insana yapılacak yatırımların önemini altını çizdik.

Bu yılın sonunda ayrıca mevcut Yönetim ve Denetim Kurulumuzun 3 yıllık görev süreleri dolmuş olacağından, 2019 yılı Şubat ayında Olağan Genel Kurul Toplantımızı gerçekleştireceğiz ve yeni dönem için Derneğimizin organlarını seçeceğiz. Bu 3 yıllık dönemde tecrübe ve bilgi birikimleriyle Derneğimize, sektörümüze çok değerli katkılar sağlayan Yönetim Kurulu ve Denetim Kurulu Üyelerimize özverili çalışmalarını için gönülden teşekkür ediyorum. Yeni dönemde Yönetim Kurulu Başkanı olan Rengin Ağılönü'nün ve yönetim ekibinin de aynı özveri ile görev yapacaklarına gönülden inanıyorum, kendilerine şimdiden en samimi duygularıyla sevgilerimi iletiyor ve başarılar diliyorum.

Herkes için sağlıklı ve başarılı bir yıl olsun.

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
Metin Tarakçı



Hello,

Since it is the 10th anniversary of the establishment of our Association, we are particularly proud and happy this year to prepare and share the summary report on the activities of 2018.

First of all, I would like to briefly talk about the sectoral data of the last year. According to the market research our Association conducted, there are at least 1 call center investments in 67 provinces in Turkey in 2018. The employment provided by these investments increased by 5.5 percent and reached 96 thousand people. I can say the total number of employees, together with team leaders, administrators and support staff, is around 108 thousand. We expect the number of employment to reach around 112 thousand next year. In the same study, we see that 26 percent of our employees are employed in telecommunications, 13 percent in finance and 11 percent in the public sector. The market size of the sector reached 6.2 billion TL in 2018. Currently, with our 52 members, we represent approximately 90 percent of the sector.

As association, we initiated our honorary membership status last year for the first time and announced many important names as Honorary Members to show our appreciation to the ones who have shown great effort for our sector and Association and continue benefiting from their experience and know-how. The names of these invaluable people as our first Honorary Members are Engin Utkan, Mesut Çüre, Mehmet Akgün, Nil Keskin Keleş, Uğur İpek and Bahadır Pekkan. I would like to thank them once again for their endeavor.

In order to determine the standards of our sector, we have prepared and published a booklet which we have identified the conditions and qualifications that an institution should have at a minimum level to be considered a call center. We believe that this booklet, which is a very valuable source of information that will be improved and re-published according to need, will guide everyone.

Although many new service channels, applications, products and service ease our lives with the digital transformation, the only thing that hasn't changed is people's need to receive information. Therefore, we've tried to create a difference with the more human-focused content we prepared for our 10th anniversary we have celebrated with excitement and underlined the importance of the human-focused investments to be made in the future.

At the end of this year, as our current Board of Directors and Auditing Board will have fulfilled their duty term of 3 years, we will hold our Ordinary General Assembly Meeting in February 2019 and we will select the organs of our Association for the new term. I would like to thank from the bottom of my heart to the Board of Directors and Board of Supervisors members who have contributed a lot to our Association and sector with their experience and knowledge in the last 3 years. I sincerely believe that Rengin Ağılönü, the new term Chairman of the Board of Directors, as well as the management team will work with the same dedication as the ones before; I wish them success with all my sincere feelings and I salute them with love.

I wish a healthy and successful year for everyone.

Call Centers Association (ÇMD) Chairman of the Board
Metin Tarakçı



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 2018 yılı sonu itibarıyla 55 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 uzlaşma 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 kuruluşu 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 2018, the Call Centers Association is in the position of reference organization for the call center industry, representing about 90% of the industry with its 55 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 / Chairman
Webhelp Türkiye



Eniz Akdağ
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Türk Telekom



Çağatay Aynur
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Turkcell Global Bilgi



Nimet Güventepe
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Assist



Zekeriya Arslan
Başkan Yardımcısı / Vice Chairman
Eko CCS



B. Tolga Uçbağlar
Üye / Member
Teleperformance Türkiye



Burak Bacak
Üye / Member
QNB Finansbank



C. Selcen Uyguntüzel
Üye / Member
Vestel



Hüseyin Şerif Beyaztaş
Üye / Member
Arçelik



Kartal Tıknaç
Üye / Member
Alonet



M. Okan Gözütok
Üye / Member
Atos



Özge Micoz Kadıoğlu
Üye / Member
Türkiye Ekonomi Bankası



S. Rengin Ağılönü
Üye / Member
Erişim

DENETİM KURULU ÜYELERİ

MEMBERS OF THE AUDIT COMMITTEE

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



Hasan Adıgüzel
Pusulula Call Center



Rasim Topuz
Acıbadem Mobil Sağlık



Kadriye Çimen Bozacı
Türkiye Halk Bankası

DERNEK PERSONELİ

ASSOCIATION PERSONNEL



Demet Özlem Koçkal
Genel Sekreter



Emre Sakallıoğlu
Kurumsal İletişim ve
Pazarlama Uzmanı



Kıymet Özyol
Finans Uzmanı

ÜYELERİMİZ

OUR MEMBERS

1. ACIBADEM MOBİL SAĞLIK HİZMETLERİ A.Ş.
2. AKTİF BANK YATIRIM BANKASI A.Ş.
3. ALONET BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş.
4. ARÇELİK PAZARLAMA A.Ş.
5. ARVATO TELEKOMÜNİKASYON HİZ. A.Ş.
6. ASSECO SEE TEKNOLOJİ A.Ş.
7. ASSİSTT REHBERLİK VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.
8. ATOS MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.
9. AVEA İLETİŞİM HİZ. A.Ş.
10. BSH EV ALETLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.
11. CALLART REHBERLİK VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ
12. CALLAY HABERLEŞME DAN. ÖZEL EĞİTİM VE MÜŞTERİ HİZ.
13. CMC İLETİŞİM BİLGİSAYAR REKLAM ve DANIŞMANLIK HİZ. SAN. TİC. A.Ş.
14. COMDATA TEKNOLOJİ VE MÜŞTERİ HİZ. A.Ş.
15. COMPETENCE CALL CENTER İSTANBUL ÇAĞRI MERKEZLERİ HİZ. A.Ş.
16. CPP YARDIM VE DESTEK HİZ. A.Ş.
17. DEFACTO İSTANBUL İLETİŞİM HİZ. LTD.ŞTİ.
18. DESMER BİLGİ ve İLETİŞİM HİZ. TİC. A.Ş.
19. DHL WORLDWIDE EXPRESS TAŞIMACILIK ve TİC. A.Ş.
20. EFOR EMYS
21. EKO ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ TİC.ve SAN. A.Ş.
22. ELEMEN NET/ PİKO DANIŞMANLIK A.Ş.
23. ENERJİ TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ A.Ş.
24. ERİŞİM MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.
25. GLOBAL BİLGİ PAZARLAMA DANIŞMANLIK ve ÇAĞRI SERVİSİ HİZ. A.Ş.
26. HAYAT VARLIK YÖNETİM A.Ş.
27. HEM İLETİŞİM REKLAMCILIK ve EMLAK HİZ.LTD.ŞTİ-(NET CALL CENTER)
28. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
29. KREA İÇERİK HİZ. VE PRODÜKSİYON A.Ş.(DİGİTURK)
30. LİNE BİLGİ ÇAĞRI MERKEZİ VE BİLİŞİM HİZ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ
31. LUFTHANSA ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZ. TİC. A.Ş.
32. TELEPERFORMANCE \ METİS BİLGİSAYAR SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.
33. METLİFE EMEKLİLİK VE HAYAT A.Ş.
34. PLUSCOM İLETİŞİM A.Ş.
35. POZİTİF ÇAĞRI MERKEZİ A.Ş.
36. PRATİK İLETİŞİM ÇÖZÜMLERİ BİLİŞİM HİZ. TİC. LTD. ŞTİ.
37. PROCAT DANIŞMANLIK YAZILIM TELEKOMÜNİKASYON PAZ. TİC. A.Ş.
38. PRONET GÜVENLİK HİZMETLERİ A.Ş.
39. PROTEL BİLGİSAYAR A.Ş.
40. PUSULA CALL CENTER İLETİŞİM A.Ş.
41. QNB FİNANSBANK A.Ş.
42. RGN İLETİŞİM HİZ. A.Ş.
43. T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş.
44. TEB A.Ş.
45. TEMPO ÇAĞRI MERKEZİ VE İŞ SÜREÇLERİ DIŞ KAYNAK HİZ. TİC. A.Ş.
46. TEPE SERVİS ve YÖNETİM A.Ş.
47. TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş.
48. TÜRKİYE İŞ BANKASI A.Ş.
49. ULAK NET CALL CENTER \ AKKOYUNLAR OTOMOTİV İLETİŞİM TEKSTİL SAN. VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ
50. VESTEL TİCARET A.Ş.
51. VFS GLOBAL/GATEWAY MANAGEMENT LOJİSTİK A.Ş.
52. VODAFONE TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.
53. VODATECH BİLİŞİM PROJE DAN. SAN. VE DIŞ TİC. A.Ş.
54. WEBHELP ÇAĞRI MERKEZİ ve MÜŞTERİ HİZ. A.Ş.
55. 32 NET BİLGİ TEKNOLOJİLERİ İNŞ.SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.



PROJELERİMİZ VE FAALİYETLERİMİZ

OUR PROJECTS AND ACTIVITIES

Yönetim Kurulu Toplantılarımızı Gerçekleştirdik

We held our Board of Directors meetings

2018 yılı içerisinde her ay düzenli olarak bir araya gelen yönetim kurulu üyelerimiz ile birlikte sektörümüzü ve derneğimizi ilgilendiren önemli gündemlere ilişkin değerlendirmeler yaptık. Derneğimizin stratejileri doğrultusunda bu gündemlere ilişkin alınacak aksiyon adımlarını belirleyerek hem üyelerimizi hem de sektörümüzü bilgilendirdik, yönlendirdik.

Yönetim Kurulu Toplantılarımıza üç ayda bir kez tüm üye temsilcilerimizi de davet ettik. Geniş katılımlı üye toplantısı olarak gerçekleşen bu buluşmalarda sektörün üst düzey yöneticilerini düzenli olarak bir araya getirdik ve birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunarak tecrübelerini paylaştıkları bir platform olmaya devam ettik.

Derneğimize yapılan üyelik başvurularının değerlendirilmesi de yönetim kurulu toplantılarımızın bir diğer gündemi olmaya devam etti.

We assessed the issues concerning our sector and association, together with our board members who met regularly every month in 2018. We informed and guided both our members and our industry by identifying the action steps to be taken regarding these topics in line with the strategies of our Association.

We also invited all of our member representatives to our Board of Directors meetings that we held every three months. In these meetings, which took place as a members' meeting with wide participation, we regularly brought the senior executives of the sector together and continued to be a platform where they shared their experience by exchanging information with each other.

The evaluation of membership applications made to our Association continued to be another agenda topic of our board meetings.



Derneğimizin İlk Onursal Üyelerini Belirledik!

We announced the first Honorary Members of our Association!

10. yılını geride bırakan derneğimizin bugünkü başarılarında ve geldiği noktada, yönetim kurullarımızda yer alan birbirinden değerli sektör yöneticilerinin çok büyük katkıları oldu. Bu süreçte bazı yönetim kurulu üyelerimiz kariyerlerine nokta koyarken, bazıları da farklı sektörlerde yollarına devam etme kararı aldı. ÇMD olarak biz de bu değerli isimlerle olan vefa borcumuzu unutmamak, bağımızı koparmamak ve tecrübelerinden faydalanmaya devam etmek adına, tüzüğümüzde yer alan Onursal Üyelik kavramını ilk kez uygulamaya almaya karar verdik.

Bu kararımız sonucunda geçmiş dönem yönetim kurulu üyelerimizle ilgili bir çalışma gerçekleştirdik ve tüzük hükümlerimizde belirtilen Onursal Üyelik tanımına uygun olacak şekilde isimleri belirledik. Buna göre; Nil Keskin Keleş, Mehmet Akgün, Mesut Çüre, Uğur İpek, Engin Utkan ve Bahadır Pekkan derneğimizin ilk Onursal Üyeleri oldular. Onursal üyelerimize, sektörümüze yaptıkları katkılardan dolayı bir kez daha teşekkür ediyoruz.

Having left its 10th year behind, our association's valuable sector managers in the Board of Directors have made great contributions to the achievement of our association and its current position. In this process, some of our board members put an end to their careers, while others decided to continue their journey in different sectors. As ÇMD, we decided to implement the concept of Honorary Membership in our regulations for the first time in order to show our loyalty to these valuable names, to keep in touch with them and to continue to benefit from their experience.

As a result of this decision, we conducted a study on the members of the Board of Directors in the previous period and determined the names in accordance with the definition of Honorary Membership specified in our bylaw. According to this; Nil Keskin Keleş, Mehmet Akgün, Mesut Çüre, Uğur İpek, Engin Utkan and Bahadır Pekkan became the first Honorary Members of our Association. We would like to thank our honorary members once again for their contributions to our sector.



Ailemize Katılan Yeni Üyelerimiz!

New members of our family!

2018 yılında aramıza yeni katılan üyelerimizle hem ailemizi büyüttük hem de temsil gücümüzü artırmaya devam ettik. Line Bilgi, Vodatech, Enerji Telekom, Protel ve Gateway (VFS Global) çağrı merkezlerinin aramıza katılmasının ardından üye sayımızı 55'e yükselirken, temsilci sayımız ise 138 oldu.

With our new members who joined us in 2018, we both expanded our family and continued to increase our representation. After the Line Bilgi, Vodatech, Enerji Telekom, Protel ve Gateway (VFS Global) call centers joined us, the number of our members increased to 55, while the number of our representatives became 138.

enerji

gateway
MANAGEMENT LOGISTICS, INC.

LINE BİLGİ
BİLİŞİM HİZMETLERİ

PROTEL

VODATECH
Yüksek Hızlı Teknolojiler

Sektör Standartlarını Belirlemek Üzere Çalışmalar Gerçekleştirdik

We conducted works to determine the sector standards

Bu dönemin en kritik gündemlerinden biri de sektörümüzdeki asgari standartları belirleyerek tavsiye niteliğinde bir el kitabı hazırlamaktır. Tüm paydaşlarımıza rehber olacağına inandığımız bu çalışma ile sektörümüzün kamuoyundaki algısını da olumlu yönde geliştirmeye katkı sağlayacağına inandık. Temel değerler ile çalışma standartlarını belirlemek üzere öncelikle, üye firmalarımızda görev alan ve farklı uzmanlık alanlarına sahip kişilerden oluşan bir çalışma grubu oluşturmakla işe başladık. Çalışma grubumuz ile gerçekleştirdiğimiz çalıştaylarla bir çağrı merkezinin asgari düzeyde hangi yeterliliklere sahip olması gerektiğini ve bir çağrı merkezinde çalışma koşullarının ne olması gerektiğini aşağıda yer alan beş ana başlık altında belirledik. Yönetim Kurulu Üyelerimizin de onayı ile hem internet sitemizde hem de basılı olarak yayınlanmak üzere kitapçığımızı tamamladık;

- Fiziksel Gereklilikler
- Teknolojik Gereklilikler
- İnsan Kaynağına İlişkin Gereklilikler
- Organizasyonel Yapıya İlişkin Gereklilikler
- Genel Gereklilikler

Gerekli görülmesi halinde her yıl güncellenmesinin planlandığı bu çalışmanın, sektörümüzün gelişimine önemli bir katkıda bulunacağına inanıyoruz ve emeği geçen üyelerimize teşekkür ediyoruz.

One of the most critical issues of this period was to set minimum standards in our sector and to prepare a handbook for guidance. We think that this study, which we believe will be a guide for all of our stakeholders, will contribute positively to our sector's perception by public. In order to determine the core values and working standards, we first started by creating a working group consisting of people working in our member companies and having different expertise areas. We have identified the minimum qualifications that a call center should have and what the working conditions in a call center should be through the workshops we have conducted with our working group. We grouped these under five headings below. With the approval of our Board Members, we have completed our booklet to be published both on our website and in print;

- Physical Requirements
- Technological Requirements
- Requirements Related to Human Resources
- Requirements Related to Organizational Structure
- General Requirements

We believe that this study, which is planned to be updated every year if necessary, will make an important contribution to the development of our sector; we would like to thank our members who contributed.



İç Denetimimizi Başarıyla Tamamladık

We successfully completed our internal audit

Denetim Kurulu Üyelerimiz Kadriye Çimen Bozacı, Hasan Adıgüzel ve Rasim Topuz ile bir önceki dönem olan 2017 yılına ilişkin faaliyetlerinin, tüzük hükümlerine uygunluğunu, resmi evrakların ve kayıtların düzenini iç denetimimizi yaparak gerçekleştirdik. Yapılan denetimde majör ve minör herhangi bir eksiklik tespit edilmesine de iş süreçlerini kolaylaştıracak birkaç önerinin sonraki dönemde dikkate alınması uygun bulundu. 2017 yılına ait denetim sürecimizi de başarıyla tamamlamış olduk.

We conducted our internal audit to ensure that our 2017 activities are in compliance with the provisions of the bylaws and the order of official documents as well as the records with our Board of Directors members Kadriye Çimen Bozacı, Hasan Adıgüzel and Rasim Topuz. Although there were no major and minor deficiencies found in the audit conducted, it was found appropriate to consider a few suggestions that would facilitate business processes in the next period. Thus, we successfully completed our audit process regarding 2017.



Üyelerimizin Açık Pozisyonlarını “Kariyer Fırsatları” Olarak Paylaşmaya Devam Ettik

We continued to share our members' job vacancies within the scope of “Career Opportunities”

Üyelerimize ve sektörümüzde kariyer planlayan gençlere fayda sağlamak amacıyla websitemizde yer alan Kariyer Fırsatları bölümümüzde, üyelerimizin açık pozisyonlarına ilişkin iş ilanlarına ait linkleri paylaşmaya devam ettik. 3 ay süre ile yayında kalan, güncellenen bu ilanlarla ilgilenen adaylar, doğrudan firmaya ulaşarak başvuru yapabildiler, üyelerimiz de ihtiyaçların uygun adaylara ulaşmak noktasında fayda sağlamış oldular.

In order to provide career opportunities for our members and the young employees who are planning a career in our sector, we continued to share job vacancies of our member companies and related job announcements on our website's Career Opportunities page. Candidates interested in these announcements, which were published for 3 months, were able to apply directly by contacting the company, and our members benefited from reaching the appropriate candidates for their needs.



2018 Türkiye Çağrı Merkezi Pazar Araştırmasını Gerçekleştirdik We conducted the 2018 Turkey Call Center Market Research

Sektörümüzün bilgi merkezi ve referans noktası olarak her yıl hazırladığımız ve içerdiği bilgilerle sektörümüzde yer alan tüm paydaşlarımıza ışık tutan pazar araştırmamızı, geçtiğimiz yıl olduğu gibi bu yıl da XSights Araştırma ve Danışmanlık firmasının işbirliği ile gerçekleştirdik.

Bu sene yaptığımız bir değişiklik ile araştırma sonuçlarının tüm yılı kapsamı için online anketlerin ve derinlemesine görüşmelerin yapıldığı dönem Aralık 2018 tarihinde bitecek şekilde planladık. Aralık ayından sonra pazardan toplanan veriler ve bilgiler analiz edilerek 2019 yılının ilk aylarında gerçekleştirilecek bir basın toplantısı ile kamuoyu ile paylaşılıyor olacak.

Araştırma kapsamında genel anlamda Türkiye çağrı merkezi pazarının mevcut durumunu, geçmiş yıllara oranla değişimini, sektörün gelişim sürecini ve gelecek ile ilgili öngörülerini barındıran tek kapsamlı kaynak olması açısından oldukça önemli görüyoruz. Araştırma sürecine dahil olarak bilgilerini paylaşan tüm firmalara katkıları için teşekkür ediyoruz.

As the information center and reference point of our sector, we conducted our market research that guides all the stakeholders in our sector with the information we prepare each year and in cooperation with XSights Research and Consultancy Company this year, just like the year before.

With a change we made this year, we planned the period with online surveys and in-depth interviews to be completed as of December 2018 so that the research results cover the whole year. The data and information collected from the market will be analyzed after December and it will be shared with the public at a press conference in the first months of 2019.

We believe this guide is a very important resource as it is the only comprehensive resource incorporating the current status of Turkey call center market, the changes compared to previous years, the sector's development process and predictions about the future. We would like to thank all the companies involved in the research process for their contributions.



EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardını Yaygınlaştırmaya Devam Ettik We continued to popularize EN15838 Customer Contact Center Service Standard

Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Committee for Standardization) tarafından hazırlanan ve ulusal geçerliliğe sahip EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardının belgelendirme faaliyetlerine bu yıl da devam ettik.

Bureau Veritas firmasıyla yaklaşık 8 yıldır iş birliği içerisinde yürüttüğümüz bu projede amacımız, bilindiği üzere, sektörümüzde standart bir hizmet kalitesinin sağlanması.

Bu dönemde Derneğimize başvurarak EN15838 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standardı almak isteyen ve denetim süreçlerini de başarıyla tamamlayan firmalar; EnerjiSA, Vakıf Emeklilik ve Vestel oldu. Çağrı merkezi hizmet kanallarında sundukları hizmetin kalitesini bu şekilde tescillenmiş olan firmaları tekrardan tebrik ediyoruz.

Bu yıl içerisinde ayrıca daha önce ana belgelendirme sürecini başarı ile tamamlamış olan Aktif Bank, Türkiye Finans Katılım, CPP Sigorta, Tepe Servis ve Turkcell Global Bilgi firmalarına da periyodik olarak yapılan ara kontrol denetimleri yine Bureau Veritas ile birlikte gerçekleştirdik.

2018 yılında derneğimiz tarafından belgelendirilen firma sayısının 21'e yükselmiş olması ayrıca mutluluk verici.

This year, we continued the certification activities of the EN15838 Customer Contact Center Service Standard, which was prepared by CEN-European Committee for Standardization that has national validity.

Our aim in this project, which we have been operating in cooperation with Bureau Veritas for about 8 years, is to provide a standard for the service quality in our sector.

During this period, the companies that applied to our Association to obtain the EN15838 Customer Contact Center Service Standard and successfully completed the audit processes were EnerjiSA, Vakıf Emeklilik and Vestel. We would like to congratulate the companies that have registered the quality of the service they offer in the call center service channels.

We also conducted our periodical internal audits with Bureau Veritas for Aktif Bank, Türkiye Finans Participation Bank, CPP Insurance, Tepe Servis and Turkcell Global Bilgi companies, which completed the main certification process with success previously.

It is also a pleasure to see that the number of companies certified by our association increased to 21 in 2018.



ISO 18295 -1 ve ISO 18295-2 Müşteri İletişim Merkezi Hizmet Standartlarını Sektörümüze Tanıttık

We introduced ISO 18295 -1 and ISO 18295-2 Customer Contact Center Service Standards into our sector

Derneğimiz tarafından 2009 yılından bu yana içeriğini onayladığımız ve belgelendirme faaliyetlerinde bulunduğumuz Avrupa normu olan EN15838 Hizmet Standardı, bu yıl bazı revizyonlarla uluslararası nitelik kazarak ISO 18295-1 ve ISO 18295-2 olarak yeniden yayınlandı.

Dernek olarak bu geçiş sürecini ve revize olan standardın kapsamındaki başlıkları, yenilikleri sektörümüze doğru aktarabilmek, standarda ilişkin farkındalığı arttırabilmek adına projedeki iş ortağımız Bureau Veritas'ın Baş Denetçisi Ercan Birced'i üye toplantımıza davet ettik. Ercan Birced, yaptığı genel bilgilendirme sonrasında üye kurumlarımızın sorularını da detaylı olarak yanıtladı.

Değişen yapıyla, ISO 18295-1 ve ISO 18295-2 Müşteri İletişim Merkezleri standartları, müşteri beklentilerini karşılamak, müşterilere doğru, hızlı, güvenilir, müşteri odaklı bir hizmet verebilmek, müşteri iletişim kalitesinde iyileşme sağlamak, iletişimde yaşanan sorunları gidermek amacı ile hazırlanmış yönetim sistemi standartlarıdır. Bu standartlar, yönetim sistemi mantığı çerçevesinde müşteri iletişim merkezlerinin sahip olmaları gereken teknik koşulları tanımlarken müşteri iletişimini yönetmeye bir çerçeve oluşturmaktadır.

ISO 18295-1 standardı için yıl içerisindeki ilk denetim sürecini, Vestel A.Ş. ve Vakıf Emeklilik firmaları başarıyla tamamlayarak belge almaya hak kazanmış oldular. Bu anlamda sektöre öncülük eden Vestel ve Vakıf Emeklilik'i tekrar tebrik ediyoruz.

The European EN15838 Service Standard, the content that we have approved and certified as the Europe Norm via our Association since 2009, has been re-published this year as ISO 18295-1 and ISO 18295-2 by gaining international qualification thanks to the revisions.

As an association, in order to explain this transition process and the titles and innovations within the scope of the revised standard to our sector and to raise awareness about it, we invited our business partner, Bureau Veritas' Lead Auditor Ercan Birced to our members' meeting. After his general briefing, Ercan Birced answered the questions of our member institutions in detail.

With their changed structure, ISO 18295-1 and ISO 18295-2 Customer Contact Centers standards are management system standards designed to meet customer expectations, to provide customers with accurate, fast, reliable, customer-oriented service, to improve customer communication quality and to eliminate problems in communication. These standards define the technical conditions that customer communication centers should have within the framework of the management system logic and provide a framework for managing customer communication.

Vestel AŞ and Vakıf Emeklilik companies successfully completed the first audit process for the ISO 18295-1 standard during the year and were awarded the certificate. We congratulate Vestel and Vakıf Emeklilik, which are the pioneers of the sector in this regard.



Sektörden Haberleri Haftalık Olarak Paylaşmaya Devam Ettik

We continued to share weekly news from the sector

Sektörümüz ile ilgili yazılı ve portallerde yayınlanan önemli haberleri medya takip ajansımız aracılığı ile takip ediyoruz ve haftalık olarak üyelerimizle de "Sektörden Haberler" başlığı altında paylaşmaya devam ediyoruz.

We follow the important published or online news about our sector through our media monitoring agency and continue to share them with our members weekly under the title of "News From the Sector".



Eğitim Taleplerini Değerlendirdik

We evaluated the training requests

Bu yıl da derneğimize gelen kurumsal eğitim ihtiyaçlarını ve taleplerini karşılayabilmek adına işbirliği yaptığımız eğitim firmalarıyla çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlayan eğitimler vermeye devam ettik. Bu kapsamda Türk Eximbank'ın çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcilerine "Zor Müşterilerle Başa Çıkma Sanatı" konulu bir eğitim gerçekleştirdik.

We continued to provide trainings that contribute to the professional and personal development of our employees through training companies we cooperate with in order to meet the corporate training needs and demands of our Association. Within this scope, we conducted a training on "The Art of Coping with Difficult Customers" to the customer representatives working in the call center of Türk Eximbank.



Üyelerimizden Haberlerin Geniş Kitlelere Ulaşmasına Katkı Sağladık

We helped the news from our members reach a wider audience

Dernek olarak yürütmekten büyük keyif aldığımız bir diğer faaliyetimiz ise, üyelerimizin haberlerini paylaşmak. Oldukça geniş kitleye seslenebildiğimiz sosyal medya hesaplarımız ve internet sitemizi merkeze alarak ilerlediğimiz bu projemizde üye firmalarımızın başarılarını, eğlenceli iç iletişim aktivitelerini veya yeni lokasyon, yeni proje, atamalar gibi önemli haberlerini paylaşıyoruz.

Another activity that our Association organizes with pleasure is sharing the recent developments of our members. In this project, that we proceed by putting our social media accounts and our website to the center, where we can appeal to a very large audience we share the success of our member companies, entertaining internal communication activities or important news such as new locations, new projects and assignments.



ÇMD 3. Takım Liderleri Zirvemizi Başarıyla Gerçekleştirdik

We held our 3rd ÇMD Team Leaders Summit

Derneğimiz tarafından bu yıl üçüncü kez düzenlenen Takım Liderleri Zirvesi, “Güçlü Takımlar, Güçlü Liderler, Güçlü Sektör!” temasıyla 28 Eylül 2018 Cuma günü Bostancı Dedeman Hotel’de gerçekleşti. Çağrı merkezleri sektörünün üst düzey yöneticilerini, Takım Liderleri ve Müşteri Temsilcileriyle buluşturduğumuz 3. Takım Liderleri Zirvemizde 400’e yakın katılımcıyı çok büyük bir keyifle ağırlamış olduk.

Açılış konuşmasında sektörün geleceğine ve daha donanımlı, daha nitelikli personele ihtiyaç duyulduğuna vurgu yapan Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, dijitalleşen dünyada müşteri deneyimi her şeyin önüne geçtiğini, bu nedenle çağrı merkezlerinin markalar için daha kritik bir konumda olduğunu belirtti. Müşteri deneyiminde başarılı olmanın en önemli ve öncelikli koşulunun da çalışan memnuniyetine odaklanmak olduğunu altını çizdi.

Yönetim Kurulu Üyemiz Rengin Ağılönü ise konuşmasında, dijitalleşme ve yapay zekâ teknolojilerin çağrı merkezi sektöründe de kullanılmasına karşın, insan odaklı bir yaklaşımın korunması gerektiğini belirtti.

Zirve programımız kapsamında “Değişim” başlıklı bir sunum yapan Yönetim Kurulu Üyemiz Hüseyin Şerif Beyaztaş, Takım Liderlerinin çağrı merkezleri sektöründeki değişime öncülük etmeye davet ederken, PositiWorld kurucusu Nil Keskin Keleş “Kurumsal Hayatta Gerçek Cinsiyet Eşitliğine Dönüşüm” başlıklı konuşmasında gerçek benliğin ve potansiyelin açığa çıkarılması ve gösterilebilmesi konusuna dikkat çekti. Metrics Eğitim Danışmanlık Kurucusu Mesut Çüre’ nin “Takım Olmak” başlıklı konuşmasında, takım olmanın ve takım ruhunun önemine değinirken, ÇMD Yönetim Kurulu Üyesi Selcen Uyguntüzel, “Her Şey için İki Şey” sunumuyla; kurumsal hayatta parlamak, parlamak ve boşa kürek çekmemek üzerine tavsiyeler verdi. Başarı hikâyelerinin paylaştığı bölümde ise, çağrı merkezi kariyerine müşteri temsilcisi olarak başlayan ve şu an üst düzey yönetici olan; Akbank Çağrı Merkezi Grup Müdürü Deniz Önalın, Webhelp Türkiye Genel Müdür Yardımcısı Tuna Balıç, Alonet Genel Müdür Yardımcısı Levent Yalçın’ın ilham veren öyküleri etkinliğimize renk kattı.

“Ironman” Ümit Çelik’in, spor yapmanın iş ve sosyal yaşamlarımıza olan faydalarını anlattığı konuşmasının ardından düzenlediğimiz hediye çekilişimiz ile zirvemiz son buldu.

Organized for the third time in 2018 by our Association, “Strong Teams, Strong Leaders, Strong Sector!” themed Team Leaders Summit, was held in Bostancı Dedeman Hotel on September 28th. We welcomed nearly 400 participants at the 3rd Team Leadership Summit, where we brought together the top executives of the call center sector with Team Leaders and Customer Representatives.

Metin Tarakçı, Chairman of the Board of Directors, emphasized the future of the sector and the need for more equipped and qualified personnel in his opening speech, stating that in the digitalizing world, the customer experience is valued above all things, therefore the call centers are in an even more critical position for brands. He also underlined that the most important and priority condition of being successful in customer experience is to focus on employee satisfaction.

One of our Board of Directors member Rengin Ağılönü talked about the need to maintain a human-oriented approach, even though the digitalization and artificial intelligence technologies are also used in the call center sector.

Giving a presentation on “Change” in the summit, Board of Directors member Hüseyin Şerif Beyaztaş called Team Leaders to lead the change in the call centers sector. Nil Keskin Keleş, the founder of PositiWorld, drew attention to revealing and demonstrating “oneself” and the potential that lies in each of us in her speech titled “Transformation into Real Gender Equality in Corporate Life”. In his speech titled “Being a Team”, Mesut Çüre, Metrics Education Consultancy Founder, emphasized the importance of being a team and having the team spirit. Meanwhile, ÇMD Board Member Selcen Uyguntüzel gave a presentation on “Two Things for Everything” on shining and making others shine while not wasting your energy in corporate life. In the section, which influential success stories told by Akbank Call Center Group Manager Deniz Önalın, who started his career as a customer representative and climbed his way to becoming a senior executive, Webhelp Türkiye Assistant General Manager Tuna Balıç, Alonet Assistant general manager Levent Yalçın gave a magic touch to the summit.

After the “Ironman” Umit Çelik’s speech about the benefits of engaging in active sports into our business and social lives, our summit ended with a gift draw.



Geleneksel Çağrı Merkezi Zirvemizde 10.Yılımızı da Coşkuyla Kutladık We Celebrated our 10th Year at our Traditional Call Center Summit

Her yıl büyük bir heyecanla hazırladığımız ve sektörümüzün birbirinden değerli üst düzey yöneticilerini bir araya getirdiğimiz zirvemiz bu yıl 10. Kuruluş yıldönümümüz olması nedeniyle çok daha büyük bir coşku ile gerçekleşti.

İnsan odaklı bir tema çerçevesinde belirlediğimiz programımızın mottoşu bu senen "10'un için" di. Etkinliğimizde iç kaynak - dış kaynak çağrı merkezleri ve sektöre hizmet veren tedarikçilerin üst düzey yöneticilerinden oluşan 400'ün üzerinde profesyoneli bir araya getirdik.

Bu yıl da Simge Fıstıkoğlu'nun sunumu ile gerçekleşen konferans programının açılışını Kişisel Verileri Koruma Kurumu 2. Başkanı Cabir Bilirgen yaptı ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin kritik gördüğü konularda katılımcılarımızı bilgilendirdi.

Zirvede, insan faktörünün öneminin altı çizen Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı'nın verdiği mesajlar şöyle oldu; "Dijitalleşme ile birlikte markalar için müşteri memnuniyetinin önemi daha da arttı. Sosyal medya gibi yeni pek çok kanaldan müşteri hizmetleri sunabilen çağrı merkezleri de bu nedenle daha kritik bir konuma geldi. Günümüzde markaların başarısı, müşteri memnuniyetini sürdürülebilir kılmalarına bağlı ve bu noktada da çağrı merkezleri artık çok daha güçlü bir rol üstleniyor. Teknoloji hızla gelişip değişirken insanların bilgi alma ihtiyaçları değişmiyor. Markaların bu nedenle insanı merkezlerine alan stratejiler belirlemeleri, önce çalışan memnuniyeti sonra müşteri memnuniyeti anlayışını sahiplenmeleri gerekiyor.

Bilgi Üniversitesi Öğretim Üyesi, Stratejist ve İletişimci Haluk Sicimoğlu ise, insan odaklı iletişimin önemine değinen bir konuşma yaparken, "Dijital Dönüşüm Deneyimi" başlıklı konuşmasıyla TATA Communications Türkiye Ülke Müdürü Umur Can Yalçın, "Yeni Nesil İş Yaşamı" başlıklı konuşmasıyla Dinamo Danışmanlık Kurucu Ortağı Evrim Kuran, "Dönüşen Dünyada İnsan Beyni" başlıklı konuşmasıyla Sinir Bilimleri Uzmanı Dr. Kerem Dündar, "Türk Yıldızları'nda 10 Yıl" başlıklı konuşmasıyla 2004-2014 Türk Yıldızları Akrobasi Timi Lideri ve Pilotu Evren Ayna büyük beğeni toplayan paylaşımlarda bulundular.

Dernek olarak GETEM işbirliği ile başlattığımız ve görme engelliler için kitap seslendireceğimiz SesiMiras projemizin lansmanını da etkinliğimizin açılış bölümünde büyük bir gururla gerçekleştirdik. GETEM Direktörü Engin Yılmaz'ı sahneye davet ederek sektörümüzdeki yöneticiler ile tanıştırdık, daha fazla katılım olması için keyifle hazırladığımız challenge videomuzu misafirlerimiz ile paylaştık.

Etkinliğimizde bu yıl 3. kez düzenlediğimiz Altın Kulaklık Ödülleri'ni de sahiplerine takdim ettik.

Konferans programının ardından, 10.yıl kutlama kokteylimizde Yönetim Kurulu Üyelerimizle birlikte 10.yıl pastamızı kestik ve katılımcılarımızla eğlenceli bir akşam geçirdik.

2018 ÇMD Geleneksel Çağrı Merkezi Zirvemiz, Webhelp Türkiye'nin ana sponsorluğu ve TATA Communications'ın teknoloji sponsorluğunun yanı sıra Avaya, Atos Müşteri Hizmetleri, Tegsoft, CCR, Jabra Gn, Alotech, Merak Ediyor, Efa Tur, SYS, Sestek, Rubi By, Game of Call Center ve Ulak Net Çağrı Merkezi'nin katkılarıyla gerçekleştiğini bir kez daha belirterek kendilerine destekleri için tekrar teşekkür ediyoruz.

Our summit, that we prepare with great enthusiasm every year and bring together the most prominent senior executives of our sector was held with even more joy as it was also the 10th anniversary of our Association.

The motto of our program, which we prepared as human-focused was "For your 10". In the event, we brought together over 400 professionals, including senior managers of internal - external call centers and suppliers.

Cabir Bilirgen, the 2nd President of Personal Data Protection Institution, made the opening speech of the conference that was presented again this year by Simge Fıstıkoğlu and he informed our participants

about the issues he considers critical about the protection of personal data. In the summit, Chairman of the Board Metin Tarakçı underlined the importance of human factor and said: "With digitalization, the importance of customer satisfaction has increased even more for the brands. Call centers, which can offer customer service through many new channels, such as social media, have therefore become more critical. Today, the success of brands depends on their sustainability of customer satisfaction, and call centers play a much stronger role at this point. While technology is developing and changing rapidly, people's need for information does not change. For this reason, brands need to identify strategies that place people at the core and embrace the understanding of employee satisfaction and customer satisfaction first."

Bilgi University Faculty Member, Strategist and Communicator Haluk Sicimoğlu made a speech about the importance of human-oriented communication, while TATA Communications Turkey Country Manager Umur Can Yalçın made a highly acclaimed speech titled "Digital Transformation Experience". Dinamo Consulting Founding Partner Evrim Kuran made another quite interesting speech titled "New Generation Business Life", while Neuroscience Specialist Dr. Kerem Dündar attracted a lot of attention with his speech titled "Human Brain in a Transforming World", along with 2004-2014 Turkish Stars Aerobatic Team Leader and Pilot Evren Ayna with his speech titled "10 Years in Turkish Stars".

We also proudly realized the launch of our SesiMiras project, which we started in collaboration with GETEM with the aim of vocalizing books for the visually impaired. We invited Engin Yılmaz, the Director of GETEM onto the stage to meet the executives of our sector and shared our "Challenge Video" with our guests to attract more participation.

Organized for the third time this year, we presented the Golden Headset Awards to their winners.

Following the conference program, we cut our 10th anniversary cake with our Board Members and had a fun evening with our participants in our 10th anniversary celebration cocktail party.

We would like to thank once again to Webhelp Turkey for their main sponsorship and TATA Communications for their technological sponsorship to our 2018 ÇMD Traditional Call Center Summit, and to Avaya, Atos Customer Services, Tegsoft, CCR, Jabra Gn, Alotech, Merak Ediyor, Efa Tur, SYS, Sestek, Rubi By, Game of Call Center and Ulak Net Call Center for their contributions to our summit.



ÇMD 10 Yaşında!





3. Altın Kulaklık Ödüllerimiz Sahiplerini Buldu We held our 3rd Golden Headset Awards

Sektörümüzdeki tüm Müşteri Temsilcilerinin katılımına açık olan ÇMD Altın Kulaklık Ödüllerimizin üçüncüsü bu yıl da büyük ilgi gördü. Katılımcılarımızın çağrı merkezinde çalışmayı neden sevdiklerini anlattıkları “Bu İş Seviyorum Çünkü...” kategorisi, başarılarından geçen, fark yarattıklarını düşündükleri “En Samimi Müşteri Deneyimi Hikâyesi” kategorisi ve bireysel olarak kendilerinin gerçekleştirdiği kalplere dokunan sosyal sorumluluk projelerini anlattıkları “En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi” kategorilerinde başvurularını yaptılar.

Oldukça yaratıcı ve eğlenceli videoların bulunduğu ÇMD 3. Altın Kulaklık Ödülleri’nde, “Bu İş Seviyorum Çünkü...” kategorisinin kazananı AssistT Müşteri Hizmetleri’nden Elif Şahan olurken, “En Samimi Müşteri Deneyimi Hikâyesi” kategorisinin kazananı Vestel Müşteri Hizmetleri’nden Merve Gezenoğlu oldu. “En Etkili Sosyal Sorumluluk Projesi” kategorisinde ise birincilik ödülü DHL Express Müşteri Hizmetlerinden Süleyman Mert Can Şemen’in oldu. Birincilerimizi Kasım ayında gerçekleştireceğimiz Geleneksel Çağrı Merkezi Zirvemize davet ettik ve ödülleri sahnedeki kendilerine takdim ettik. Kazanlarımızın videolarını derneğimizin internet sitesinden ve Youtube hesaplarımızdan izleyebilirsiniz.

The third of our ÇMD Gold Headset Awards, which is open to the participation of all Customer Representatives in our sector, received great attention this year as well. Employees from the sector participated in the “I Love This Job, Because...” category where the participants talked about why they love working in call centers, “The Warmest Customer Experience Story” category where they talked about their most influential work experience, and “The Most Effective Social Responsibility Project” in which they describe the social responsibility projects they have carried out individually which touch their hearts.

In the 3rd ÇMD Golden Headset Awards, where many interesting and creative videos were shared, Elif Şahan from AssistT Customer Services won “I Love This Job, Because...” category, Merve Gezenoğlu from Vestel Customer Services won “The Warmest Customer Experience Story”. The winner of the “The Most Effective Social Responsibility Project” was Süleyman Mert Can Şemen from DHL Express Customer Services. We invited the winners to the Traditional Call Center Summit and delivered their awards on the stage. You can watch our winners' videos on our website and our Youtube account.



Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Seminerimizi Gerçekleştirdik We held our Personal Data Protection Law Seminar

2016 yılında Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, sektörümüzün müşteri temas noktalarındaki tüm süreçlerini yakından ilgilendiren bir düzenleme. Sektörün bilgi merkezi ve referans noktası olma misyonumuz gereği düzenlemeye ilişkin bilgilerin güncellenmesi için Derneğimizin hukuk danışmanı Av. Dr. Çiğdem Ayözger Öngün ile birlikte 4 Ekim tarihinde tüm gün süren bir seminer gerçekleştirdik.

Çağrı merkezi sektöründen ve sektör dışından profesyonellerin yoğun ilgi gösterdiği seminerimizde, KVKK ile ilgili iki buçuk yılda alınan yol masaya yatırıldı, süreçlerin, uygulamaların yasa uygunluğu değerlendirildi. Gün boyu süren etkinlik kapsamında 100’e yakın katılımcı, kanuna dair sorularının yanıtlarını da buldu.

Seminerde KVKK ile ilgili doğru bilinen yanlışlar, iş süreçlerinin KVKK’ya uyumu, alınması gereken temel aksiyonlar ele alındı. Ayrıca sözleşmelerden doğan sorumluluk paylaşımı, veri işleyen-veri sorumlusu kavramları, verilerin anonimleştirilmesi, alenileştirilmesi, silinmesi, güvenliği, aktarımı, paylaşımı, açık rıza kavramı ve açık rızanın alınmasına ilişkin yöntemler, aydınlatma yükümlülüğü, VERBİS sistemi, GDPR gibi başlıklar altında da önemli bilgilendirmeler yapıldı.

The Personal Data Protection Law (PDPL), which entered into force by being published in the Official Gazette in 2016, is an arrangement that closely concerns all processes of our sector at customer contact points. We organized a full-day seminar on October 4th with Lawyer Doctor Çiğdem Ayözger Öngün, the legal advisor of our Association, to get an update on the regulation as required by our mission to be the information center and reference point of the sector.

Two and a half years of PDPL journey was discussed in our seminar, which attracted quite a lot of attention by professionals both from in and out of the call center sector, and the processes and practices have been evaluated for compliance with the law. During the day-long event, approximately 100 participants found answers to their questions about the law.

False facts about PDPL, compliance of business processes with PDPL and basic actions to be taken were discussed in the seminar. Moreover, important information was provided under the titles such as contractual responsibility sharing, data processing-data responsible concepts, data anonymization, publicization, deletion, security, transfer, sharing, the concept of open consent and methods of obtaining open consent, the obligation of illumination, VERBİS system and GDPR.



Koç Üniversitesi Sertifika Programında Eğitim Verdik We Gave a Training for Koç University Certificate Program

Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı, Koç Üniversitesi tarafından gerçekleştirilen "BrandInspire Yeni Nesil Pazarlama ve İletişim Sertifika Programı"ndan bir davet aldı ve bu kapsamda, "Dijital Dünyada Müşteri Hizmetleri Yönetimi ve Çağrı Merkezlerinin Önemi" hakkında sertifika programı katılımcılarına eğitim verdi.

Koç Üniversitesi ve BrandInspire ortaklığı ile geleceğin lider adaylarının bireysel ve profesyonel gelişimine odaklanan sertifika programında, Metin Tarakçı, katılımcılara yeni dünyada müşteri hizmetlerinin önemi, müşteri hizmetlerinde yapılan yanlışlar ve günümüzde müşterilerin istekleri gibi çok önemli konularda bilgiler verdi. Sektör ve Dernek adına yaptığımız sunumda; dijitalleşme ile birlikte markalar için müşteri memnuniyetinin öneminin daha da arttığını, sosyal medya gibi yeni pek çok kanaldan müşteri hizmetleri sunabilen çağrı merkezlerinin de bu nedenle daha kritik bir konuma geldiğini, günümüzde markaların başarısının, müşteri memnuniyetini sürdürülebilir kılmalarına bağlı olduğunu, teknoloji hızla gelişip değişse de insanların bilgi alma ihtiyaçlarının değişmeyeceğini, markaların bu nedenle insanı merkezlerine alan stratejiler belirlemelerini önce çalışan memnuniyeti sonra müşteri memnuniyeti anlayışını sahiplenmeleri gerektiğini aktardık.

Metin Tarakçı, Chairman of our Board of Directors, received an invitation from the "BrandInspire New Generation Marketing and Communication Certificate Program", organized by Koç University. Within this scope, he provided training to the participants of the certificate program on "Customer Service Management in the Digital World and the Importance of Call Centers".

Metin Tarakçı gave information about the importance of customer service in the new world, mistakes made in customer service and the wishes of customers today in the certificate program that focuses on the individual and professional development of the leading candidates of the future, organized in partnership with Koç University and BrandInspire. We talked about the importance of customer satisfaction for brands that increases with digitalization, call centers becoming more critical due to the fact that they can offer customer service through many new channels such as social media, the success of brands today depending on their ability to make customer satisfaction sustainable, and stated that although technology develops and changes rapidly, people's need for information will not change. In the presentation delivered on behalf of the sector and our Association, it was underlined that the brands should determine the strategies that put people to their center, they should first ensure employee satisfaction and customer satisfaction will be achieved as a result.



Çağrı Merkezi Teknoloji Zirvesi'nin Açılışını Gerçekleştirdik We made the opening at the Call Center Technology Summit

CCR tarafından 18 Nisan tarihinde Adile Sultan Sarayı'nda düzenlenen 4. Çağrı Merkezi Teknoloji Zirvesi'nin açılışını bu yıl da Yönetim Kurulu Başkanımız Metin Tarakçı gerçekleştirdi. Sunumumuzda; çağrı merkezlerinin teknoloji tedarikçilerinden beklentilerini paylaştık.

Zirvedeki fuaye alanında standımızla da tüm gün hazır bulunduk, katılımcıları sektörümüz, derneğimiz ve faaliyetlerimiz hakkında bilgilendirdik.

Metin Tarakçı, Chairman of our Board of Directors, opened the 4th Call Center Technology Summit again this year, that was organized by CCR on April 18 at Adile Sultan Palace. We discussed and shared the expectations of call centers from technology suppliers in the presentation.

We were present all day with our booth in the foyer area at the summit and informed the participants about our sector, association and activities.



Sosyal Sorumluluk Projelerimiz Our Social Responsibility Projects

SesiMiras Projemizi Hayata Geçirdik We realized our SesiMiras project

Bu yıl bizi çok heyecanlandıran bir diğer projemiz de görme engelliler için GETEM (Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji Eğitim Merkezi) işbirliğinde başlattığımız sesli kitap okuma projesi oldu.

Çağrı merkezi sektörünün çalışanları olarak en büyük hazinemiz sesimiz dedik ve sesimizi bugünden yarına miras bırakalım istedik. Bu nedenle de projemizin adını SesiMiras olarak belirledik. Dernek olarak şiir ve roman gibi kaynakların yanı sıra ders notları, test kitapları gibi ihtiyaç duyulan birçok basılı yayını seslendirerek, görme engelli vatandaşlarımızın bilgi kaynaklarına erişim sağlayabilmelerine katkı sağlayacağız.

Proje çerçevesinde öncelikle GETEM yetkilileri ile birlikte gereklilikleri ve sürecin detaylarını netleştirdik. Tüm üyelerimizi bilgilendirerek okumalara başlayabilmeleri için gerekli hazırlıkları yapmalarını sağladık ve süreci koordine ettik. Deneme okumalarının uygun bulunmasını takiben de ihtiyaç duyulan kaynakların seçilerek temin edilmesi ve seslendirilmesi aşamasına geçtik. SesiMiras projemiz ile büyük bir internet kütüphanesi oluşturulmasına katkı sağlamayı hedefliyoruz, emeği geçen tüm üyelerimize bir kez daha teşekkürler!

Another project that excited us this year was the project of creating audio books we started in collaboration with GETEM (Boğaziçi University Visually Impaired Technology and Education Center) for the visually impaired.

As individuals who work in call centers, we thought that our most precious treasure is our voice; hence, we wanted to leave our voices as legacies from today to tomorrow. For this reason, we named our project SesiMiras (Voice-legacy). As association, we will contribute to our visually impaired citizens' access to information resources by making voiceovers to many printed publications such as lecture notes, test books, as well as literary works such as poems and novels.

Within the framework of the project, we first clarified the requirements and details of the process together with GETEM officials. We informed all our members to make the necessary preparations to start reading and coordinated the whole process. Following the approval of the trial readings, we proceeded to the selection, procurement and vocalization of the required resources. We aim to contribute to the creation of a large internet library with our SesiMiras project. We would like to thank once again to all our members who contributed in this project!

bugünden yarına
sesiMİRAS



Kızılay ile İşbirliği Yaptık

We cooperated with Kızılay

Yüz binden fazla kişinin çalıştığı bir sektörün temsilcisi olarak Sivil Toplum Kuruluşu kimliğimizle toplumun birçok kesimine fayda sağlamak bu yıl da önemli gündemlerimizden biri olmaya devam etti. Kızılay ile bir işbirliği yaparak üye kurumlarımızda çalışan arkadaşlarımızın katıldığı, sürekliliği olan ve düzenli bir program dahilinde gerçekleşen kan bağışi projesine imza attığımız için büyük mutluluk duyuyoruz.

Kızılay yetkililerinden aldığımız bilgiye göre; her yıl yaklaşık 3.000.000 ünite kan ihtiyacı oluyor ve Kızılay, bu ihtiyacın 2.350.000 ünitesini karşılayabiliyor. Dernek olarak, kan bağışının süreklilik kazanması ve bu konudaki farkındalığın artması için Türkiye'nin dört bir yanında yatırımı olan üyelerimizle birlikte daha fazla kişiye yardım edebileceğimize inanıyoruz. Düzenlediğimiz kan bağışi günlerine katılan, topluma ve çevreye duyarlı tüm üyelerimize katkıları için minnettarız.



As the representative of a sector that employs more than one hundred thousand people, providing benefits to many segments of the society with our identity as a Non-Governmental Organization has continued to be one of our important agendas this year. We are proud to organize a continuous and regular blood donation program in which our colleagues working in our member institutions participate, in cooperation with the Kızılay.

According to data received from Kızılay representatives; approximately 3.000.000 units of blood are needed each year, and Kızılay can only supply 2.350.000 units. As an organization, we believe that we can maintain the continuity of this blood donation campaign and help more people with our members who have investments all over Turkey. We are grateful to all of our community and environment-conscious members who have participated in the blood donation days we organized.



BASINDA VE SOSYAL MEDYADA BİZ

OUR ASSOCIATION IN PRESS AND SOCIAL MEDIA



2019 YILI ÖNCELİKLİ GÜNDEMLERİMİZ

2019 PRIORITY AGENDA

- Çağrı merkezi sektörünü ilgilendiren tüm regülatif çalışmaların içinde yer almaya devam etmek.
- Kamu kurum ve kuruluşlarıyla kurduğumuz iyi ilişkilerin sürekliliğini sağlamak.
- Geleneksel Çağrı Merkezi Zirvesi etkinliğimizi gerçekleştirmek.
- ÇMD Takım Liderleri Zirvesi etkinliğini gerçekleştirmek.
- 2019 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 yayımlamak.
- 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 ISO 18295-1 ve ISO 18295-2 Hizmet Standardını yaygınlaştırmak.
- Tüm iletişim kanallarını kullanarak çağrı merkezi sektörü hakkında kamuoyunu bilinçlendirmek.
- Çağrı merkezi sektörü ile ilgili çeşitli konularda geniş katılımlı seminerler düzenlemek.
- 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.
- 2018 sonu itibarıyla 52 olan üye sayımızı farklı sektörlerden yeni üyeler kazanarak arttırmak
- Üye ilişkilerimizi her geçen gün güçlendirerek mevcut üyelerimizin bağlılığını arttırmak üzere çalışmalar yapmak.
- Sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmek.
- Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren tedarikçilerle iş birlikleri yapmak.
- Çağrı merkezi sektörüne yönelik çalışmalar yapan start-up firmalarıyla iş birlikleri yapmak.
- Telefon dolandırıcılığını önleme faaliyetleri gerçekleştirmek.
- Dijital dönüşüme odaklı çalışmalar gerçekleştirmek.
- ÇMD Altın Kulaklık Ödüllerini gerçekleştirmek.
- Kadın çalışan ve kadın lider söyleminin güçlendirilmesi.
- Çağrı merkezlerinin yasal gereklilik olarak sertifikasyona tabi olmasıyla ilgili araştırmalar gerçekleştirmek.
- Continuing to be involved in all regulatory works regarding the call center sector.
- Ensuring the continuity of the good relations we have been establishing with public institutions and organizations.
- Organizing our Traditional Call Center Summit event.
- Organizing our ÇMD (Call Centers Association) Team Leaders Summit.
- Conducting the 2019 Turkey Call Centers Market Research and announcing it at the end of the year.
- Realizing projects to find solutions for the issue of high employee turnover.
- Preparing reports and conducting research and analyses regarding the issues needed to be the information center of the sector and publishing them.
- Making studies to improve the public opinion and perception of the sector.
- Continuing to inform young people to ensure that the call center business is perceived as a profession for both the potential workforce and the existing employees.
- Widening the incentive scope for domestic and international call center services.
- Popularizing ISO 18295-1 and ISO 18295-2 Service Standards with the purpose of determining and upgrading the service quality in the sector.
- Increasing public awareness about the call center sector by using all communication channels.
- Organizing well-attended seminars regarding various topics related to call center sector.
- Assessing potential cooperation opportunities that would help the development of the call center sector (universities, public enterprises, other NGOs)
- Following the practices abroad in order to improve the call center sector in Turkey and introducing our country in international arena.
- Increasing the number of our members, which is 52 by end of 2018, by acquiring new members from different sectors.
- Making efforts to increase the engagement of our existing members by strengthening our member relations day by day.
- Realizing social responsibility projects.
- Cooperating with suppliers operating in the call center sector.
- Cooperating with the start-up companies working in the call center sector.
- Carrying out activities to prevent telephone frauds.
- Realizing projects focused on digital transformation.
- Holding the ÇMD (Call Centers Association) Golden Headset Awards event.
- Strengthening the appeal of women employees and women leaders.
- Conducting research on the subject of certification of call centers as a legal requirement.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ ÜYELİK AVANTAJLARI

ADVANTAGES OF CALL CENTERS ASSOCIATION MEMBERSHIP

- 55 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 sektörümüzü 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 temaslara...) 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 artırmak, kamuoyunu sektörümüz hakkında bilinçlendirmek ve kamu kurumları nezdinde sektörümüzü temsil etmek, teşviklerin tüm ülke sathına kademelendirilerek yayılmasını sağlamak/kapsamını genişletmek, sektörümüzü 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.



www.cagrimerkezleridernegi.org