

## BAŞKANDAN MESAJ...



**Bahadır Pekkan**  
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı  
www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba,

2 yıl önce Çağrı Merkezleri Derneği olarak sektörümüzün gelişimine katkı sağlamaya, faaliyeti ve etki alanını genişletmeye yönelik iş/güç birliğini hedefleyen referans kuruluş olmak hedefiyle yola çıktık. Bugün geldiğimiz noktada sektörün %60'ın temsil eder bir konuma ulaştığımız kuruluş hedeflerimiz doğrultusunda hızla ilerlediğimizin önemli bir göstergesi. Demek olarak üstlendiğimiz görevin yalnızca sektörümüz için değil aynı zamanda ülke ekonomisi ve istihdamı için de büyük önem taşıdığını bilinciyile çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz.

Derneğimiz içinde oluşturduğumuz çalışma komisyonlarımızı bu yıl ihtiyaçlarımız ve hedeflerimiz doğrultusunda yeniden yapılandırdık. Hayata geçirdiğimiz projelerimiz olan Gelişim Akademisi ve Hizmet Kalitesi Belgelendirmesi'nin dışında sektörün bilgi merkezi olmak üzere yapacağımız çalışmalar en önemli gündemlerimiz arasında yer almaktadır. Sektör olarak ihtiyaç duyduğumuz konularda araştırmalar yaparak sektör bilgilerimizi düzenli aralıklarla güncellemek ve yayınlamak suretiyle sektörün bilgi merkezi olmayı hedefliyoruz. Bu amaçla kurduğumuz Sektörel Bilgi ve Araştırma Komisyonumuzun çalışma sonuçlarını en kısa zamanda sizlerle paylaşmayı planlıyoruz.

Çağrı merkezi sektörünü temsil eden ilgili kamu kurumları ve bakanlıklarla kurduğumuz ilişkilerin beklentilerimiz doğrultusunda çok olumlu yönde güçlendiğini görmekten de son derece memnun olduğumuzu ifade etmek isterim. Çağrı merkezi iş alanının devlet tarafından tanımlanmış bir sektör olması için başlattığımız girişimlerin sonuçlarını da en kısa zamanda almayı bekliyoruz.

Çağrı Merkezleri Derneği olarak gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmaların sektörümüzü yanlara çok daha hızlı ve emin adımlarla taşıyacağına inanıyorum ve son dönemde aramıza yeni katılan üyelerimiz; Aktif Çağrı Merkezi, Callpex Çağrı Merkezi, Desmer Bilgi ve İletişim, Eko Gayrimenkul ve Pusula Pazarlamaya "Aramıza Hoşgeldiniz" demek istiyoruz.

## YENİ ÜYELERİMİZ

ÇMD çatısı altında toplanarak güçbirliği hedefleyen firmaların sayısı artmaya devam ediyor. **Aktif Çağrı Merkezi, Callpex Çağrı Merkezi, Desmer İletişim, Eko Gayrimenkul ve Pusula Pazarlama'nın** da aramıza katılmasıyla derneğimize üye olan kurum sayısı 29 oldu!



## ÇMD'DEN...

### ÇMD Sektöre Avrupa Standartlarını Getirdi!

Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD), çağrı merkezi sektörünün standartlarını yükseltmek hedefiyle başlattığı belgelendirme çalışmalarını tamamladı. ÇMD tarafından hayata geçirilen "ENI 5838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi", Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanmış bulunuyor. Çağrı merkezleri için özel hazırlanmış bir içeriğe sahip olan standart, uluslararası geçerliliğe sahip olup tüm iç ya da dış kaynaklı müşteri iletişim merkezleri için uygundur. Bureau Veritas ile birlikte yürütülen belgelendirme sürecinde stan-

dardın tüm gerekliliklerini sağlayabilen firmalar belgeye sahip olabiliyorlar. Sektörden çok olumlu tepkiler alan "ENI 5838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi"ne başvuruda bulunan kurumlar arasında Çağrı Merkezleri Derneği üyesi olan firmaların yanında henüz Demek üyesi olmayan firmaların ve Türkiye'nin önde gelen bankasının çağrı merkezlerinin de bulunması dikkat çekiyor. Belgelendirme süreci hakkında bilgi almak ve başvuruda bulunmak üzere Demek ile temas kuran firmaların sayısında artış olması bekleniyor.

### ÇMD Gelişim Akademisi'nin İlk Mezunları Diplomalarını Aldı!

ÇMD Gelişim Akademisi Diploma Töreni'nde bir konuşma yapan ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Gelişim Akademisi Proje Yöneticisi Nil Keskin Keleş: "Eğitimlerimizden yararlanan kurumların hızlı bir ivme kazandığını ve elde ettikleri artı değerle sektördeki konumlarını bir sonraki seviyeye taşıdıklarını görmek bizlerin en büyük mutluluğudur. Çağrı merkezi alanında kariyer hedefleyen gençleri de sektörümüze yetmiş bireyler olarak kazandırmak bizlere büyük heyecan veriyor" dedi. Çağrı merkezi sektörüne yönelik sertifikalı ve diploma verebilen tek eğitim programı olan ÇMD Gelişim Akademisi'nde çağrı merkezi hizmeti veren kurumların çalışanları eğitim alabildiği gibi, bu alanda



kariyer hedefleyen gençler de bireysel olarak eğitimlere katılabilirler. Akademi'de müşteri temsilcisinden üst düzey yöneticilere kadar sektörde her pozisyonda görev yapan çalışanlar için özel eğitim programları sunuluyor ve İstanbul dışındaki illerde de eğitim verilebiliyor. Akademi, nisan ayında başlayacak eğitimleri için başvuru kabul etmeye devam ediyor...

### ÇMD Temsil Heyeti, BTK Başkanı Tayfun Acarer İle Biraraya Geldi!

Çağrı Merkezleri Derneği'nin sektörün devlet tarafından tanımlanması ve çeşitli teşvik unsurlarıyla desteklenmesi için temas halinde olduğu BTK Başkanı Tayfun Acarer ile 18 Mart tarihinde İstanbul'da bir araya geldi. Çağrı



merkezi sektörünün gelişimi ve büyüme potansiyelinin görüldüğü buluşmada, çağrı merkez sektörüne ilişkin düzenlemeler, Anadolu'da yapılan yatırımlar ve ÇMD'nin tarafından hazırlanan kanun değişikliği önerisi üzerinde duruldu.

### ÇMD BTK'nın da Davetlisi Olarak Çalıştay'a Katıldı!

ÇMD, BTK tarafından hazırlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği kapsamındaki usul ve esasların belirlenmesi konusunda sektör temsilcisi olarak Ankara'daki çalışmaya davet edildi. 10-11 Şubat tarihlerinde gerçekleşen çalıştayda

yönetmelik maddeleri üzerinde tek tek görüldü ve sektör temsilcilerinin değerlendirme ve önerileri alındı. Çalıştay sonucu alınan görüşlere göre revize edilecek yönetmeliğin gelecek dönemlerde resmi gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmesi bekleniyor.