



**ÇAĞRI  
MERKEZLERİ  
DERNEĞİ**  
CALL CENTERS  
ASSOCIATION

# ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ STANDARTLARI

## 2019



ÇAĞRI  
MERKEZLERİ  
DERNEĞİ  
CALL CENTERS  
ASSOCIATION

## Çağrı Merkezleri Derneği Hakkında

Çağrı Merkezleri Derneği, Türkiye’de çağrı merkezleri sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş/güç birliğini hedefleyen referans kuruluş olmak üzere, Kasım 2008 tarihinde 9 kuruluşun ortak girişimiyle kurulmuştur. Çağrı Merkezleri Derneği, kısa sürede toplam 52 kurumun üyeliğiyle, sektörün yüzde 90’ından fazlasını temsil eder konuma gelmiştir.

Çağrı Merkezleri Derneği, çağrı merkezlerinin faaliyet alanlarını kamuoyuna daha iyi tanıtmayı, sunulabilecek katma değerleri iş dünyasına anlatmayı, mesleki sorunları paylaşmayı, değişik paydaşlar arasında bir iletişim ve uzlaşma platformu olmayı ve sektör problemlerine çözüm getirmeyi amaçlamaktadır. Çağrı Merkezleri Derneği hakkında daha ayrıntılı bilgiyi [www.cagrimerkezleriderneği.org](http://www.cagrimerkezleriderneği.org) adresinden edinebilirsiniz.



## Misyonumuz

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.

## Vizyonumuz

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.



## ÖNEMLİ NOT

**Bu çalışma hazırlandığı tarihi itibariyle çağrı merkezleri için asgari gereklilikleri içermektedir.**

**Her yıl güncellenmesi planlanan bu çalışma kapsamında; eksik kalan ya da çelişkili durumlarda ilgili kanun hükümleri geçerlidir.**



Sektörümüzün **temel değerlerini** ve **çalışma standartlarını** belirlemek ve asgari standart olarak belirlenecek çıktıları **tavsiye niteliğinde bir kaynak** olarak yayınlamak.

## Genel Çerçevemiz

- Kurum asgari düzeyde hangi yeterliliklere sahip olmalı?
- Bir çağrı merkezinde **ideal çalışma koşulları** ne olmalı?



# Ana Başlıklarımız



1

**FİZİKSEL GEREKLİLİKLER**

2

**TEKNOLOJİK GEREKLİLİKLER**

3

**İNSAN KAYNAĞINA İLİŞKİN GEREKLİLİKLER**

4

**ORGANİZASYONEL YAPIYA İLİŞKİN GEREKLİLİKLER**

5

**GENEL GEREKLİLİKLER**



# FİZİKSEL GEREKLİLİKLER



# Kanunen Zorunlu Fiziksel Gereklilikler



Doktor Odası



Acil Durum Toplanma Alanı



Revir



Acil Çıkış



Süt Odası



Çalışan Sayısına Uygun Tuvalet ve Engelli Tuvaletleri



Deprem Yönetmeliğine Uygun Bina Yapısı



İbadethane

# Çağrı Merkezi için Fiziksel Gereklilikler



Müşteri Temsilcisi Masa Ölçüleri :	Minimum 100cm x 60cm
Ortam Isısı :	Minimum 20°C, Maksimum 24°C
Kişi Başına Düşen Hava Miktarı :	Minimum 30m <sup>3</sup> /h
Ortamdaki Havada Bulunması Gereken Oksijen Miktarı :	Minimum %19,9
Ortamdaki Hava Akımı Hızı :	Minimum 0,05m/s, Maksimum 2,5m/s
Ortamdaki Gürültü Seviyesi :	Maksimum 65dbA
Ortamdaki Toz Seviyesi :	Maksimum 15mg/m <sup>3</sup>
Çalışılan Ortamdaki Müşteri Temsilcisi Kişi Başı Alan :	Hareket ve Dinlenme Alanı Hariç Minimum 2m <sup>2</sup>

Masa Seperatörü
Sigara İçme Alanı
İşe Alım / Görüşme Odası
Toplantı Odası



# TEKNOLOJİK GEREKLİLİKLER



# Çağrı Merkezleri için Teknolojik Gereklilikler



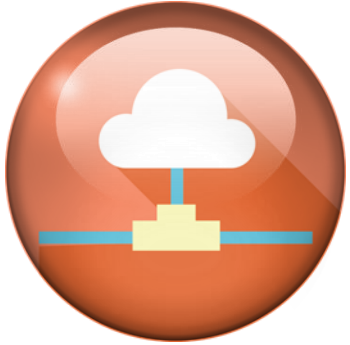
## KULLANICI GEREKSİNİMLERİ

PC ve Monitör

Lisanslı İşletim Sistemi

Kulaklık

Softphone veya Masaüstü Telefon



## AĞ GEREKSİNİMLERİ

UTM Firewall

Switch

Router (Opsiyonel)



## FİZİKSEL ALTYAPI GEREKSİNİMLERİ

Fiziksel veya Sanal Sunucu

Storage (Opsiyonel)

Server Lisansları (İşletim Sistemi, Veri Tabanı, vb.)



# Çağrı Merkezleri için Teknolojik Gereklilikler



SANTRAL ALTYAPISI	Otomatik Çağrı Dağıtım	
	Ses Kayıt	
	Basit veya Gelişmiş IVR	
	Raporlama	



ENERJİ ALTYAPISI	UPS	
		Jeneratör
	Mevcut Yüke Uygun Elektrik Altyapısı (Kablo Kesitleri, Pano, Şalter, Sigorta Grupları)	



DİĞER	Sistem Alanı İklimlendirme (Klima, Sıcak Hava Tahliye, Temiz Hava Girişi, vb.)	
	Sistem Alanı İzleme ve Takip	
	Bilgi Güvenliği Kapsamında Majör Sistemlerin İzlenmesi ve Loglanması	

# Çağrı Merkezleri için Teknolojik Gereklilikler



## İŞ SÜREKLİLİĞİ GEREKSİNİMLERİ

İş Sürekliliği Prosedürü

Donanım Yedekliliği

Uygulama ve Servis Yedekliliği

Düzenli Sunucu Yedeklemesi



## KURUMSAL DOMAIN ve WEB SİTESİ

Kurumsal Elektronik Posta Adresi

Firmanın İrtibat Bilgileri

Firma Yetkilileri ve Organizasyonel Yapı Hakkında Bilgi

Faaliyet Alanları



# İNSAN KAYNAĞINA İLİŞKİN GEREKLİLİKLER





# İnsan Kaynağına İlişkin Gereklilikler



İşe Alım Koşulları :	Minimum Lise Mezunu, Diksiyonu Düzgün	Yaş Sınırı, Tecrübe Sınırı
İşe Alım Aşamaları :	İşe Alım Prosedürü	Genel Yetenek Testi, Simülasyon, Yetkinlik Bazlı Mülakat
İstenilecek Evraklar :	Özlük Bilgileri Dosyası	
İstenilecek Tetkikler :	Odyo	Vocal Cort / Göz / Kan-idrar Tahlili
İşe Giriş Muayenesi :	İşyeri Hekimi Uygunluk Raporu (50 Kişi Altındaki İşyerlerinde Zorunluluk Yoktur)	



Çalışma Süresine Göre :	Yazılı İş / Hizmet Sözleşmesi	
Ücret Türüne Göre :	Yazılı Sözleşmede Ücret Belirtilmeli	Kısmi Süreli, Tam Zamanlı Aylık Ücret, Günlük Ücret, Saatlik Ücret
Sözleşme Maddeleri :	KVKK / Bilgi Güvenliği-Gizliliği Maddeleri	

# İnsan Kaynağına İlişkin Gereklilikler



Çalışma Düzeni :		Vardiyalı/Sabit
Çalışma Saatleri :	Günlük Maksimum 11 Saat Olacak Şekilde İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	
Mola Saatleri :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	
Off Sayısı :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	
Fazla Mesai Koşulları :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	
Vardiya Planı :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	



Baz Ücret :	İşin Niteliğine Göre Asgari Ücret ve Üzeri	
Ek Ücretler :		Prim*, Dil ve Vardiya Tazminatı
Yan Haklar :		Kıdeme Bağlı Olarak Özel/Tamamlayıcı Sağlık Sigortası, Bireysel Emeklilik, Sosyal Yardımlar

\* : Prim veriliyorsa prosedürü de olmalı.

# İnsan Kaynağına İlişkin Gereklilikler



İletişim Kanalları :		Dilek/Şikayet Kutuları, Genel Katılıma Açık Toplantılar, vb.
Motivasyon Uygulamaları :	Takdir ve Ödüllendirme Sistemi	
Memnuniyet Ölçümü :	Çalışan Memnuniyeti Ölçüm Prosedürü	



Ücretli İzinler :	İş Kanunu Hükümleri, Mazeret İzinleri, Analık İzinleri, vb.	
Yıllık İzinler :	İş Kanunu Hükümleri, Yıllık İzne Çıkmadan Ücretin Ödenmesi, Ücretsiz Yol İzni	
İstirahat Raporları :	İş Kanunu Hükümleri, Saatlik ve Günlük Sözleşmelerde Kesinti Yasal, Aylık Sözleşmelerde Mahsuplaşmalı	
Ücretsiz İzinler :	İş Kanunu Hükümleri, Doğum Sonrası	



Disiplin Uygulamaları :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	
Fesih İşlemleri :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	
Kıdem Tazminatı Alma :	İş Kanunu Hükümleri Geçerlidir	

# İnsan Kaynağına İlişkin Gereklilikler



İşe Giriş Eğitimi :	Oryantasyon	
Soft Eğitimler :	Mesleki Yeterlilikleri Kapsamında, Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Çağrı Merkezi Takım Lideri Meslekleri İçin Belirlenen Eğitimler	
Eğitimcinin Eğitimi :		Zorunlu Değil
Zorunlu Eğitimler :	İSG Eğitimi, İlk Yardım Eğitimi, vb.	
E-Learning :		Zorunlu Değil



Geri Bildirim Sistemi :	Geri Bildirim Prosedürü	
Koçluk Yaklaşımı :	Koçluk Prosedürü	
Performans Hedefleri :	Performans Hedefleri Prosedürü	
Performans Ölçümleri :	Performans Ölçümleri Prosedürü	
Prim Sistemi :	Prim Sistemi Prosedürü	
Yetkinlik Kataloğu :		Zorunlu Değil
Yetkinlik Bazlı Değerlendirme :		Zorunlu Değil
360 Derece :		Zorunlu Değil

# İnsan Kaynağına İlişkin Gereklilikler



Kariyer Ağacı :	Kariyer Planlaması Prosedürü
Değerlendirme Süreçleri :	Değerlendirme Prosedürü



Yıllık Turnover Hesaplama Yöntemi:	Yıllık turnover, aylık olarak hesaplanan turnover oranlarının toplamı alınarak elde edilir. Aylık turnover hesaplama yöntemi = $\frac{0 \text{ ay işten ayrılanlar}}{\text{ay başı ve ay sonu çalışan sayısının ortalaması}}$
------------------------------------	--

# ORGANİZASYONEL YAPIYA İLİŞKİN GEREKLİLİKLER



# Organizasyonel Yapıya İlişkin Gereklilikler



Belgelendirme :		Hizmet Kalitesi Sertifikaları
İSG :	Kanuni Gereklilikler	



Monitoring :	Anlık Monitör Edilmesi	
Raporlama :	Günlük, Haftalık, Aylık ve Yıllık	
Planlama :	Günlük, Haftalık Aylık ve Yıllık	

# Organizasyonel Yapıya İlişkin Gereklilikler

## YÖNETİCİ RASYOLARI\*



EĞİTMEN

50 – 100 Kişi



KALİTE

100 – 150 Kişi\*\*



SPV / PROJE  
YÖNETİCİSİ

100 – 200 Kişi



TAKIM  
LİDERİ

10 – 25 Kişi



OPERASYON  
MÜDÜRÜ

0 – 800 Kişi

\* : Bir kişi için ideal ve maksimum tavsiye edilen rakamlar belirtilmiştir.

\*\* : 10 – 20 Adet Çağrı Dinleme Baz Alınarak Belirlenmiştir.



# GENEL GEREKLİLİKLER



## Genel Gereklilikler



**Minimum 20 Müşteri Temsilcisi Olmalı**



**Minimum 1 Yıl Faaliyet Süresi Olmalı**



**Periyodik Olarak Yılda 1 Kez Denetim Yapılmalı**



**Yeni Kurulan Çağrı Merkezleri, Bir Yılın Sonunda Gereklilikleri Sağlayana Kadar Aday Çağrı Merkezi Olarak Değerlendirilir**



**Dış Kaynak Çağrı Merkezlerinde Grup Şirketleri Hariç Minimum 2 Müşteri Sözleşmesi Olmalı**

# AÇIKLAMALAR ve TANIMLAR



# Açıklamalar ve Tanımlar

## **IVR (Interactive Voice Response/Etkileşimli Sesli Yanıt):**

Çağrı merkezine gelen çağrıları karşılayan ve birçok parametreye göre gelen çağrıyı yönlendiren karşılama sistemidir. Yazılım ve donanımdan oluşur.

**KVKK:** 7 Nisan 2016 tarihinden beri yürürlükte olan, kurumların kişisel verileri işleminde, kişilerin temel hak ve özgürlükleri ile özel hayatlarının gizliliği esaslarını güvence altına almak için düzenlemeler içeren 6698 sayılı kanundur.

**Log / Loglamak:** Bir olayın, belli bir dönem için veya devamlı olarak tarihçesinin, adımlarının, statülerinin daha sonra kullanılmak üzere bir sisteme işlenmesidir.

**Monitoring:** Çağrı merkezinin servis seviyesi hedeflerini tutturabilmesi ve kaliteyi koruyabilmesi için yapılan izleme/gözleme işlemleridir. Ses kayıtlarının dinlenmesi, gerçek zamanlı raporların takip edilmesi, gerçek zamanlı ayarlamaların (önceliklerin, kuyruk taşma ayarlarının değiştirilmesi) yapılması gibi işlemleri kapsar.

**Müşteri Temsilcisi – MT:** Müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarını müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirir. Müşterilerden gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve eylem planı üretir, müşterilerle belirli amaçlar doğrultusunda yapılacak dış aramaları gerçekleştirir. Müşteri temsilcileri uzmanlık ve tecrübelerine göre belirli bir hizmet türünde veya hizmet kanalında uzmanlaşmış ve yalnız o alanda çalışabildiği gibi karma olarak her türlü çağrıyı yönetecek bir yapıda da çalışabilir. (Bkz; MYK Ulusal Meslek Standardı, Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi, Seviye 4)

**Odyo (Audio):** Ses, işitme ve işitsel anlamlarını ifade etmektedir.

**Off / Off Günler (MT için):** Müşteri temsilcilerinin, çalışma planlarındaki haftalık izin günlerini göstermek için kullanılan ifadedir.

## Açıklamalar ve Tanımlar

**Operasyon Müdürü:** Çağrı merkezi operasyonlarının kurumun değerlerine, stratejilerine, finansal hedeflerine ve kurumsal müşterilerle imzalanan sözleşmelere uygun şekilde yönetiminden, iş geliştirmeden, organizasyonel yönetimden ve yöneticilerin performansından sorumlu kişilerdir.

**Otomatik Çağrı Dağıtıcısı (ACD):** Gelen çağrıların değişik çağrı havuzlarında (kuyruk) toplanarak, buradan uygun operatörlere belli bir mantık içerisinde düşürülmesini sağlayan, tüm bu işlemlerin süreçleri ile ilgili bilgileri gerçek zamanlı ve/veya tarihsel olarak raporlayan yazılım ve donanım sistemleridir.

**Performans / Performans Ölçümleri:** Çağrı merkezi müşteri temsilcisi, yöneticisi ya da biriminin, hedef olarak belirlenmiş başarı eşiğine olan yakınlığını ve bu yakınlığın adetsel ya da oransal olarak ölçülmesini ifade eder.

**Router:** Aynı ağ iletişim kurallarını kullanan iki bilgisayar ağı arasında veri çerçevelerinin iletimini sağlayan bir ağ donanımdır.

**Sanal Sunucu:** Sanal Sunucu bir fiziksel sistem üzerine kurulan sanallaştırma yazılımı veya sanallaştırma platformu ile bu fiziksel sistemin birden fazla ayrı sistem gibi kullanılmasının sağlanmasıdır.

**Seat (Masa):** Bir müşteri temsilcisi tarafından çağrı merkezi hizmeti eyleminin gerçekleştirildiği, çalışma birimini ve tüm teknik araçları ifade eder.

**SoftPhone (Yazılımsal Telefon):** Standart bir PC'ye eklenip, çalıştırılabilen bir yazılımdır. USB gibi iletişim portlarından bağlanabilirler, kulaklık ve mikrofon ile kullanılabilirler. Bir santral veya SoftPBX sistemine bağlı olabilecekleri gibi, internet üzerinden peer-to-peer görüşmeler de yapabilirler. Bilgisayarların kullanım kolaylığını avantaja çeviren ürünlerdir. Dezavantajlarının başında ise PC kapalı iken kullanılmaması ve kullanılmakta olan LAN'daki (yerel alan ağı) yoğun trafik problemlerinden etkilenmesi gelmektedir.

## Açıklamalar ve Tanımlar

**Süpervizör:** Görev aldığı proje/projelerin operasyonel hedeflerine ve kurumsal müşterilerin beklentilerine uygun şekilde proaktif yönetiminden, projelerin gelişiminden ve takım liderlerinin performanslarından sorumlu kişidir.

**Switch:** Aynı ağdaki (Network) bilgisayarları birbirine bağlamaya yarayan ağ donanımlarıdır.

**Takım Lideri:** Mevcut ve potansiyel müşteriler ile çağrı merkezleri üzerinden kurulan iletişimi yürüten müşteri temsilcilerinden oluşan grubu yönetir. Müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarının müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirilmesini sağlar, kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin belirlenen standartlar dâhilinde hizmet verdiğini kontrol eder. (Bkz; MYK Ulusal Meslek Standardı, Çağrı Merkezi Takım Lideri, Seviye 5)

**Turnover:** Belirli bir zaman aralığında firmada işe başlayan ve işten ayrılan personellerin devir oranını ifade eder.

**UPS (Uninterruptible Power Supply / Kesintisiz Güç Kaynağı):** Elektrik enerjisi ile beslenen sistemleri hem şebekede meydana gelebilecek çöküntü, yükselme ya da ani değişiklikler gibi gerilim dalgalanmalarına karşı koruyan, hem de enerji kesintisi sırasında enerji üreterek sistemin devamlılığını sağlayan elektronik cihazlardır.

**UTM Firewall:** Firewall (güvenlik duvarı), bilgisayar ağımızdan içeri giren veya dışarı çıkan trafiği denetleyen ve tehlikeli olanlarını engelleyen ağ cihazıdır. UTM ise; trafiği denetlemenin dışında yerleşik anti-virüs, IPS (Saldırı Engelleme Sistemi), Web filtreleme, uygulama filtreleme, Hotspot, VPN, 5651 Loglama gibi birçok çözümü tek bir cihaz üzerinde sunan, yeni ve gelişmiş firewall cihazıdır.



ÇAĞRI

MERKEZLERİ

DERNEĞİ

CALL CENTERS  
ASSOCIATION

