

# 2.BÇM ZİRVEİ

2. BANKA ÇAĞRI  
MERKEZLERİ ZİRVEİ

11 ve 13 Mayıs 2010  
Point Hotel Barbaros

Alcatel·Lucent



ETKİNLİK SPONSORU

SİSTAŞ

TEKNİK SPONSOR

call center BANKALAR

BASIN SPONSORU



nice medya

## 2.BANKA ÇAĞRI MERKEZLERİ ZİRVESİ

Bankacılık sektörünün, Türkiye’de çağrı merkezi hizmetinin gelişimi sağlayan sektörlerin önde gelenlerinden olduğu tüm çağrı merkezi dünyasında kabul edilen bir gerçektir.

Bankalar bugün de hala müşteri hizmetleri konusunda en son teknolojilerle donanmış, en ileri metodları uygulayan kuruluşlardır. Bu nedenle çağrı merkezi dünyasında kendilerine ait özel bir mecra yaratmak istemişler ve Nice Medya yayıncılığında Call Center Bankalar dergisini ortaya çıkarmışlardır.

Call Center Bankalar, öncelikle banka çağrı merkezleri için; iç iletişimlerini sağlamak, banka çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcilerinin motivasyonunu artırmak, banka çağrı merkezlerinin, sayısal verilerle istihdama katkısının yanı sıra, ciddi bir kariyer olanağı sağladığına dikkat çekmek, sayısal verilerin paylaşıldığı, tüm banka çağrı merkezlerinin katkısıyla derlenen bilgilerin aktarıldığı ve banka üst yöneticilerinin görüşlerinin yer verildiği bir iletişim ortamı yaratmak misyonlarını üstlenmektedir.

Banka çağrı merkezleri Call Center Bankalar platformundaki birlikteliklerini zaman zaman da yine Nice Medya tarafından gerçekleştirilen çeşitli etkinliklerle fiziksel birlikteliğe de dönüştürmektedirler. Bu fiziksel birlikteliklerin en geniş kapsamlısı ise Banka Çağrı Merkezleri Zirvesi’dir.

## 2.BANKA ÇAĞRI MERKEZLERİ ZİRVESİ 11 ve 13 MAYIS 2010

Bu yıl Alcatel-Lucent sponsorluğunda ikincisi düzenlenecek olan Banka Çağrı Merkezleri Zirvesi’nin amacı; her bankadan eş seviyedeki birimlerin bir araya gelerek konusunda uzman bir moderatör mentorluğunda bilgi paylaşımlarında bulunmasıdır. Bir workshop şeklinde gerçekleşecek olan zirvede, banka çağrı merkezlerinde uygulanan yöntemler ve uygulamalar paylaşılacaktır.

Zirve, banka çağrı merkezlerindeki bilgileri kapsadığından konuşmalar kayıt altına alınmayacak, sadece moderatörlerin notlarından faydalanılacak, çıkan sonuçlar, hiçbir mecrada yayınlanmayacaktır.

11 Mayıs’ta ilk beş toplantı gerçekleştirilecektir.

- 1. TOPLANTI:** Banka çağrı merkezleri destek birimleri yöneticileri
- 2. TOPLANTI:** Çağrı merkezleri 1.amirleri (gelen ve giden çağrı)
- 3. TOPLANTI:** Çağrı merkezleri 2.amirleri (giden çağrı)
- 4. TOPLANTI:** Çağrı merkezleri 2.amirleri (gelen çağrı)
- 5. TOPLANTI:** Banka Teknik Ekipleri (Çağrı Merkezi teknolojisi ile ilgili birimler)

13 Mayıs’ta Banka Çağrı Merkezi Müdürleri toplantısı Bankalar Birliği’nde Çağrı Merkezi Çalışma Grubu bünyesinde gerçekleştirilecektir.

**Zirve katılımcılar için ücretsizdir.**

11 Mayıs katılımlarında 1.TOPLANTI hariç tüm diğer toplantılarda katılımcı sayısı her banka için en fazla 1 kişi olacaktır.

**MEKAN: Point Hotel Barbaros**

**TARİH – PERİYOD: 11 ve 13 Mayıs 2010**

## GEÇTİĞİMİZ YILDAN İZLENİMLER

Orta ve üst düzey çağrı merkezi yöneticilerinin katıldığı BÇM Zirvesi'nin geçtiğimiz yıl katılım ortalamasında 16 banka yer alıyordu. Toplamda çeşitli kademelerden 132 yönetici Zirve'de bir araya geldi. Geçtiğimiz yılın etkinlik sponsoru olan Alcatel – Lucent bu yıl da sponsorluk desteğine devam etme kararı aldı.

## 11 MAYIS 2010 TOPLANTI PROGRAMI

11 Mayıs 2010'da gerçekleşecek olan zirvenin 1.gününde toplamda 5 toplantı gerçekleşecek, her bir toplantı kendisine ait bir salonda ayrı ayrı gerçekleşecektir. Toplamda 5 ayrı salon kullanılacak, oturumlar paralel olarak düzenlenecektir.

### 1. TOPLANTI

#### KATILIMCILAR

- Banka çağrı merkezleri destek birimleri yöneticileri: Kalite yönetim, eğitim ve raporlama departmanlarının idarecisi  
Bu toplantı gündem konuları nedeniyle tam gün (9.30 – 18.00) olarak düzenlenecektir. Katılımcılara öğle yemeği düzenlenecektir.

#### GÜNDEM KONULARI:

- Her bankada destek birimlerinin sorumlulukları/görev alanları nelerdir?
- Kalite yönetimi, kalite ölçüm kriterleri, bu amaçla kullanılan uygulamalar (programlar, yazılımlar) nelerdir? Bu uygulamalar üzerinde bankanın kendisine özel ihtiyaçları –talepleri var mıdır?
- Kalite dinlemeleri (ne tür çağrılar dinleniyor, objektivite nasıl sağlanıyor?)
- Eğitimlerin hangi kısımları banka içinde verilmekte ve hangileri dışarıdan temin edilmektedir (outsourcing)?

### 2. TOPLANTI

#### KATILIMCILAR

- Çağrı merkezleri 1.amirleri (gelen ve giden çağrı): Birebir müşteri temsilcilerini yöneten birinci yönetici

#### GÜNDEM KONULARI:

- 1.amirlerin görev tanımı nedir? Hedefleri nelerdir?
- 1.amirler bir iş günü içerisinde neler yapıyorlar?
- Müşteri temsilciliğinden yönetici pozisyona geçtikleri süreçte adaptasyon nasıl sağlanıyor?
- Bu noktada dışarıdan eğitim desteği alınıyor mu?

### 3. TOPLANTI

#### KATILIMCILAR

- Çağrı merkezleri 2.amirleri (giden çağrı): Bir grup 1.amirin bağlı bulunduğu kişi

#### GÜNDEM KONULARI:

- Performans kriterleri nelerdir?
- Motivasyon çalışmaları nelerdir?
- 2.amirler kendilerine bağlı bulunan ekiplerin kariyerlerinde ne kadar etkili?
- Aramalarda kullanılan teknoloji ve altyapılar nelerdir?
- Giden çağrılarda dış kaynağa devredilmiş hizmetler (operasyonlar) var mıdır?
- Bu operasyonların yönetiminde 2.amirler yer alıyor mu?

# 2.BÇM ZİRVESİ

2.BANKA ÇAĞRI  
MERKEZLERİ ZİRVESİ

## 4. TOPLANTI

### KATILIMCILAR

- Çağrı merkezleri 2.amirleri (gelen çağrı): Bir grup 1.amirin bağlı bulunduğu kişi

### GÜNDEM KONULARI:

- Performans kriterleri nelerdir?
- Gelen çağrıda satış yapılıyor mu?
- Müşteri segmentleri nelerdir? (özel müşteriler – özel birimler var mı?)
- Hangi skiller gelen çağrılara bağlıdır?
- Dış kaynak kullanımı yapılıyor mu?

## 5. TOPLANTI

### KATILIMCILAR

- Çağrı merkezleri Teknik Birimleri Temsilcileri: Çağrı Merkezi ile ilgili teknik kararları veren ekibin bir üyesi (IT Departmanı, İş Çözümü, Proje Ekibi)

### GÜNDEM KONULARI:

- Sektör IT açısından nereye gidiyor? Sektörel vizyonunuz nedir?
- Gelecek 10 yılda teknoloji anlamında banka çağrı merkezlerini nerede görüyorsunuz?
- Mevcut trend nedir?
- Yaşanan teknik sıkıntılar nelerdir?

## ( 13 MAYIS 2010 TOPLANTI PROGRAMI )

### KATILIMCILAR

- Çağrı merkezleri 3.amirleri ve/veya çağrı merkezi müdürleri ve/veya çağrı merkezi yöneticisi ve/veya birim yöneticisi

**Bu toplantı Bankalar Birliği'nde Çağrı Merkezi Çalışma Grubu bünyesinde gerçekleştirilecektir.**

### GÜNDEM KONULARI:

Bu bölüm yönetici özeti şeklindedir. Burada ilk dört toplantıda konuşulanlar oturumların moderatörleri tarafından dikkat çekici başlıkları ile aktarılacak ve tartışılacaktır.

## ARAŞTIRMA ŞİRKETİ

2.BÇM Zirvesi'nde bir araştırma şirketi ile işbirliğine gidilerek toplantı katılımcıları ile hemen toplantı bitiminde bir anket gerçekleştirilecektir. Böylece toplantı değerlendirmeleri ve beklentileri elde edilerek bu sonuç ile gelecek edisyona ışık tutacaktır.

## UZMANINDAN DİNLEYİN

Toplantıların sonunda "Uzmanından Dinleyin" bölümü gerçekleştirilecektir. Her güne dair özel bir konu belirlenerek Alcatel-Lucent uzmanları o konu hakkındaki merak edilenleri toplantı katılımcılarına aktaracaklardır. Konuları o günün toplantı katılımcıları öncesinde tespit edecektir.

## KOKTEYL

11 Mayıs akşamı tüm toplantı katılımcıları için kokteyl düzenlenecektir. Geçen yıl gerçekleştirilen çağrı merkezi zirvesinde bizlerin ve banka çağrı merkezi yöneticilerinin teşhis ettiği bir nokta tüm katılımcıların ilk defa farklı bankalardaki kendi denk yöneticileriyle bir araya gelmelerinden duydukları keyif ve mutluluktur. Bu birlikteliğin daha farklı bir ortama taşımak amacıyla bu yıl tüm katılımcıların bir araya gelecekları bir kokteyl düzenlenecektir. Düzenlenecek kokteyl motivasyon açısından da olumlu katkılar sağlayacak. Banka çağrı merkezi yöneticileri dekokteyl sırasında bankaları adına katılımlarından ve katkılarından dolayı plaketleri kabul edecekler.