

EN İYİ UZAKTAN ÇAĞRI MERKEZİ (-100 / 101-499 / +500)

En İyi Uzaktan Çağrı Merkezi değerlendirmesi 7 ana kritere bakılarak yapılacaktır. Bu 7 temel kriterin değerlendirilmesinde **pandemi döneminde çağrı merkezinin uzaktan hizmet vermesi için** ortaya konan yaklaşım ve bu yaklaşımın hayata geçirilmesi dikkate alınacaktır.

1. Strateji

- Tanımlanmış net ve dökümante edilmiş strateji, vizyon ve değerler
- Şirket hedefleri ile paralellik
- Tüm çalışanlar tarafınca anlaşılmış ve hedef olarak benimsenmesi

2. Süreçler

- Tanımlanmış ve net dökümante edilmiş Çağrı Merkezi süreçleri
- Süreç değişikliklerinin ve yeniliklerin yönetimi, karar mekanizmaları ve entegrasyonu
- Süreç sahipliği ve çalışanların değişime katılımı
- Süreç değişikliklerinin duyurulması ve uygulamaya alınması
- Süreç kontrolleri

3. İnsan Kaynakları ve Gelişim

- IK süreçlerin Yönetimi ve Dokümantasyonu
- Seçme ve yerleştirme
- Eğitim ve geliştirme
- Elde Tutma oranları ve yönetimi
- Performans değerlendirme ve terfi süreçleri
- Çalışan Hakları
- Kariyer Planlaması
- Motivasyon stratejisi

4. Planlama

- Forecasting süreçlerinin yönetimi
- Çalışan ihtiyaçlarının belirlenmesi ve vardiya planlaması
- Çağrı yönlendirme ve verimlilik yönetimi
- Real time Management

5. Teknoloji

- Teknolojinin kullanımı
- Teknoloji ihtiyaçlarının belirlenmesi ve yönetimi

6. Performans Sonuçları

- Kalite yönetimi
- Ulaşılabilirlik takibi ve aksiyon planları
- Verimlilik yönetimi
- Finansal sonuçların planlama, takibi ve yönetim süreçleri

7. İnnovasyon

- Kurum içindeki yenilikçi ve yaratıcı çözümler

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır.

Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

Yarışmacı, yerel ya da çok uluslu bir çağrı merkezi olup, yukarıda belirlenen sayıda koltuklu (seat'li) bir çağrı merkezi olmalıdır

NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.