

EN İYİ UZAKTAN ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GELİŞİMİ

12 Mart 2020 ile 1 Eylül 2020 tarihleri arasında ortaya konan Pandemi dönemine özel performans geliştirme çalışması için beklenenler;

- Gelişim alanlarının tespit edilmesi ve bu konuda kullanılan metodolojinin tanımlanması
- Geliştirme çalışmasının hedeflerinin net olarak tanımlanması
- Çalışmanın somut kanıtları ile birlikte nasıl planlandığının, uygulandığının ve izlendiğinin açıklanması
- Geliştirme çalışmasının; müşteriler, yönetim, çalışanlar ve çağrı merkezinin performansı üzerindeki etkisinin açık kanıtları ile sunulması ve ileriye yönelik planlama detaylarının belirtilmesi
- Planlanmış herhangi bir yatırımın dönüşünün açıklanması
- Gelişimin finansal modeli ve etkisi (Ne kadar katma değer yarattı ve yaratacak?)
- Performans gelişimi konusunda yapılmış olan aktiviteler ile şirket stratejileri arasındaki bağın açıkça ve güçlü şekilde ortaya konulabilmesi
- Bilgi ve deneyim bağlamındaki kazanımların ve geleceğe yönelik planların açıklanması
- Gelişim planının şirket hedefleri ile örtüşüp örtüşmediğinin somut kanıtlar ile belirtilmesi ve gelişim planının sürdürülebilir olup olmadığının açıklanması

1. Planlama

Gelişim çalışmasının;

- Performans hedeflerinin temel performans göstergelerinin net olarak tanımlanması ve dokümantasyonu
- Kapsamı
- Şirket stratejisine/hedeflerine uyumu
- Uygulanması planlanan metodolojinin takibine yönelik açıklama
- Aksiyon planları, sorumlular ve rol tanımlarını da içeren Proje ve Zaman Planı
- ROI tanımı ve takibi

2. Uygulama

- Uygulanan iyileştirme metodolojisinin takibi
- Uygulama adımlarının proje planına uyumu
- Ölçümleme ve proje takibi
- İletişim planı

3. Performans Sonuçları

Geliştirme çalışmasının; müşteriler, yönetim, çalışanlar ve çağrı merkezinin performansı üzerindeki etkisi

- Gelişimin finansal modeli ve yaratılan katma değer
- Çalışma sonuçlarının süreç içindeki finansal takibi
- Toplam şirket hedefi içindeki etki

4. İyileştirme

- Performans gelişimi ile ilgili geleceğe yönelik planlar
- Projenin faydalarını ileriye taşımak amacı ile planlanmış aktiviteler

5. İnnovasyon

- Performans gelişimini sağlamak için uygulanmış yenilikçi çözümler

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