

EN İYİ UZAKTAN ÇAĞRI MERKEZİ KRİTERLERİ (-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

- İK 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.

EN İYİ UZAKTAN MÜŞTERİ DENEYİMİ KRİTERLERİ

Bu kategoride “Müşteri”, çağrı merkezinin hizmetlerinden direkt olarak faydalanan son kullanıcılar olarak tanımlanmaktadır. Değerlendirme kurulu, kesintisiz bir biçimde verilen ve müşterinin elde tutulması ve sadakati bağlamında somut bir etki yaratan etkin ve doyurucu bir online müşteri deneyiminin varlığına ilişkin kanıtlar aramaktadır.

Bu ödüle layık olunabilmesi için, değerlendirme kurulu konsept ve uygulama bağlamında bir yaratıcılık, çağrı merkezinin uzaktan ve online etkin müşteri ilişkileri geliştirmekte oynadığı rolün kapsamlı olarak anlaşılmasını ve ayrıca, çağrı merkezinin programına ve üstlendiği role sürekli ve genel bir bağlılık bekleyecektir.

Seçim Kriterleri

1. Tanım

- Kurum içerisinde “En iyi online müşteri deneyimi” tanımı
- Hedeflenen deneyim için belirlenmiş metodoloji
- Hedeflenen deneyimin yenilikçi ve yaratıcı yapısı

2. Ölçüm

- Ölçüm metodolojisi ve takibi
- Ölçüm sonuçlarının değerlendirilmesi ve takibi
- Ölçüm sonuçlarına istinaden alınan aksiyonlar ve örnekleri
- Ölçüm sonuçlarının iş akışlarına ve eğitimlere entegrasyonu
- Müşteri sadakatine olumlu etki gösteren müşteri deneyimi örnekleri
- Müşteri deneyiminin kurum içi hedeflerine katkısı

3. Operasyon

- En iyi müşteri deneyimi hedefinin kurum hedefleri ile uyumu
- Sürdürülebilir müşteri memnuniyeti için belirlenmiş iş süreçleri ve takibi
- Teknolojik altyapı ve yeterliliği
- Müşteri tarafınca kolay anlaşılabilir ve uygulanabilir iş süreçleri
- Kurum içi yapılan AR-GE çalışmaları ve uygulamaya katkısı

4. Performans

- Müşteri deneyimi hedeflerine ait iş sonuçları
- Örnek müşteri görüşmeleri (3 adet)
- Kriz durumları esnasındaki aksiyon planları ve iyileştirici önlemler
- Real time Management
- Kalite yönetimi

5. Ulaşılabilirlik

- Müşteri ulaşılabilirlik hedef ve oranları
- Ulaşılabilirlik takibi ve aksiyon planları
- Service Level hedef ve sonuçları
- IVR yapısı (strateji ve iyi uygulamalar)
- Kalite yönetimi
- Verimlilik yönetimi
- Finansal sonuçların planlama, takibi ve yönetim süreçleri

6. Sürdürülebilirlik

- Müşteri deneyiminin sürdürülebilirlik ve geleceğe yönelik planları

7. Müşteri Deneyimi Organizasyonu

- Firmadaki müşteri deneyimi organizasyon yapısı
- İş tanımları, roller ve sorumluluklar
- Kullanılan programlar, prosesler
- Toplantı düzenleri, değerlendirme yöntemleri
- Aksiyon takibi, kullanılan metodlar, analizler, raporlamalar

8. Sosyal mecralarda yaratılan farkındalık

- Sosyal medya kanallarında yer alan şikayetlere karşı firmanın yaklaşımı tepkisi
- Sunum öncesi ve sonrası bu konularla ilgili kanıt istenecektir.

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

EN İYİ UZAKTAN ÇALIŞAN DENEYİMİ KRİTERLERİ

İşe alım sürecinden başlayarak çalışanın organizasyondaki yaşam döngüsünün tümünü dijital olarak ele alan ve “En İyi Online Çalışan Deneyimi” ni hayata geçirmiş olan şirketin, şirketlerin ödüllendirileceği kategoridir.

Seçim Kriterleri

En iyi “online” çalışan deneyimi kategorisi aşağıdaki konu başlıklarında değerlendirilecektir:

- Dijital Aday Deneyimi - İşe Alım
 - Dijital Oryantasyon - İşe Başlangıç
 - Dijital Eğitim ve Gelişim
 - Dijital İletişim
 - Dijital Performans ve Kariyer Yönetimi
- 1- Dijital Platform En temelde ilgili süreç için bir dijital platformun varlığı aranır.
 - 2- Ölçeklendirme: Var olan sistemin ve sürecin bütün organizasyon için ulaşılabilir olup olmadığına bakılır.
 - 3- Kullanım Yoğunluğu: Sistemin ne kadar etkin kullanıldığı ölçümlenir. Yarışmacılardan çalışmalarını sayılar, çıktılar ile desteklemesi beklenir.
 - 4- Ölçümleme: Aday, çalışan deneyiminin ölçümlendiği seviyedir. Kurulan sistemin ve sürecin ne kadar etkin işlediği, çalışana etkisi anket vb. araçlar ile ölçümleniyor mu, sonuçları var mı bakılır.
 - 5- Sürdürülebilirlik: Her konu başlığı için alınabilecek en yüksek puandır. Yarışmacıların ilk 4 maddeyi yerine getirmesi ve buna ek olarak elde ettiği çıktılar ile sistemin, sürecin iyileştirilmesi için çalışmalarına devam ediyor olması beklenir.

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

EN İYİ UZAKTAN EĞİTİM PROGRAMI KRİTERLERİ

Seçim Kriterleri

Aday kurumların, insan kaynakları gelişim stratejilerine bağlı olarak halihazırda uyguladıkları eğitim programı ve bunun tamamlayıcısı olarak geliştirdikleri bir uzaktan eğitim programı olması ve bu bütünsel eğitim çözümü ile tüm personelin hem teknik hem de kişisel yetkinliklerinin gelişimlerine planlı ve sonuçları değerlendirilen biçimde katkı sağlıyor olması şartı aranacaktır.

Eğitim Uygulaması Özellikleri

- Eğitim programının amaçlarının açıklanması
- Eğitim Programının nasıl planlandığının, uygulandığının ve sonrasında izlendiğinin açıklanması
- Eğitim programının müşteriler, personel ve merkezin performansı üzerindeki etkisinin açık kanıtlarının açıklanması
- Eğitim uygulaması için gerçekleştirilmiş yatırımın geri dönüşünün açıklanması
- Eğitim sonrası kazanımların ve geleceğe yönelik planların açıklanması
- Eğitim uygulamasının ölçüm kriterlerinin tasarlanması, bu kriterlere uygunluğun kontrolü ve ölçülebilirliği
- Uygulanmış olan eğitim ile şirket stratejileri arasındaki bağın açıkça ve güçlü şekilde ortaya konulabilmesi
- Eğitim uygulamasının finansal modeli ve etkisi (Ne kadar katma değer yarattı ve yaratacak?)
- Eğitimi veren, kurum ve kişilerin ÇM eğitimleri konusunda deneyimli olması

Değerlendirme Kriterleri

1. EĞİTİM STRATEJİLERİNİN VE PLANLAMALARININ OLUŞTURULMASI
 - a. Eğitim Stratejisi
 - b. Eğitim Uygulama Planı
2. UYGULAMA / SÜREÇ / ÖLÇÜMLEME
 - a. Uygulama
 - b. Süreç
 - c. Ölçümleme
3. EĞİTİM SONUÇLARI / MALİYET
 - a. Eğitimin Sonuçları
 - b. Maliyet
 - c. Firmanın Açıklamak İstedikleri diğer konular

Uzaktan Eğitim Değerlendirme Kriterleri

1. Uzaktan eğitim platformlarının/araçlarının olması: LMS, Conf Call, Mobile App, Video, interaktif Video, ses kayıtları, sesli kitap/makale...
2. Eğitim uygulama planlarının ve içeriklerinin online deneyime uygun olması: içerik tasarımı, süre, takip-tamamlama araçları...
3. Uzaktan değerlendirme araçlarının olması: anket, test, ...
4. Oyunlaştırma uygulamalarının olması: yarışmalar, demolar, oyunlar, vs...
5. Raporlama ve izleme altyapısı: katılımcı gelişim profili takibi, eğitim / eğitimci performansı, katılım durum raporları, içerik raporları vs...

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

EN İYİ UZAKTAN MOTİVASYON UYGULAMASI KRİTERLERİ

En iyi online motivasyon uygulaması değerlendirmesinde 3 ana kritere bakılarak değerlendirme yapılacaktır. Bu 3 kriterin her biri için ortaya konulan yaklaşım ve bu yaklaşımın hayata geçirilmesi dikkate alınacaktır.

1: Şirketin Yönetişim Süreçleri (İşe Alım, Oryantasyon, Performans Yönetimi, İletişim ve Motivasyon Uygulamaları vb) açısından kullandığı çevrimiçi bir platform var mıdır? Veya hangi motivasyonel uygulamalar çevrimiçi olarak ele alınmaktadır? Bu uygulamaların hedef KPI'lara yönelik etki ölçümü nasıl yapılmaktadır?

- Motivasyonel uygulamalara yön veren etkenler neler? ihtiyaç analizi, beklenti araştırmaları yapılıyor mu?
- Motivasyonel aktivitelerle ilgili aşağıdaki konular net mi? dokümanite edilmiş mi?
 - yaklaşım
 - öncelikler
 - aktivitelerin amacı
 - süreçler
 - kullanılan metodolojiler
- Yenilikçi ve yaratıcı motivasyon aktiviteleri ile fark yaratılmış mı?
- Uygulamaların kapsayıcılığı nedir? (Müşteri temsilcisi, Takım Lideri, Yönetici..)
- Kurum içi katılım düzeyi nedir?
- Motivasyon uygulamalarının Ödüllendirme sistemi ile bağı var mı?
- Motivasyonel aktivite grupları neler?(Performans & iş sonuçlarına dönük aktiviteler, çalışan sadakati, y jenerasyonu bağı, adherence to scedule amaçlı, eğitim ve gelişim aktiviteleri ile ilgili, dinamizm ve enerji amaçlı...) ağırlıkları?

2: Bu platform üzerinden çalışan motivasyonu ne şekilde ölçülmektedir? Çalışan memnuniyeti hangi KPI'lar ile ölçülmektedir? Bu KPI'ların çıktıları pandemi öncesi ve pandemi süresince değişimi ne şekilde ölçülmüş ve hangi geliştirici aksiyonlar alınmıştır?

- Çalışan bağlılığı ve motivasyonu nasıl ölçümleniyor?
- Ölçüm sonuçları nedir?
- Yönetim ekibinin Çalışan bağlılığı ve motivasyonu ile ilgili hedefleri var mı?
- Motivasyonun iş sonuçlarına etkisi nasıl ölçümleniyor?
- Ölçüm sonuçları nedir?
- aktivitelerin etkileri nasıl ölçümleniyor? Sonuçlardan örnekler? Sonuçlar sonraki aktivitelerin geliştirilmesinde kullanılıyor mu?
- Uygulamanın çalışanlar ve firma açısından sağladığı fayda vs maliyet ölçümleniyor mu?

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

EN İYİ HOME AGENT UYGULAMASI KRİTERLERİ

EN İYİ HOME AGENT UYGULAMASI

Seçim Kriterleri:

Home Agent uygulamasının başvuru yapacak şirkette 12 Mart-31 Ağustos tarihleri arasında en az üç uygulanmış ya da uygulanıyor olması şartı aranacaktır.

Teknolojik alt yapı

- Home Agent için kullanılan alt yapı yeterliliği ve çeşitliliği
- Büyümelere cevap / esneklik)
- Teknik Home Agent sorunlarının yönetim şekli?

Bağlılık/Motivasyon/Performans

- Genel olarak yapılan motivasyon etkinlikleri ve frekansları
- Çalışanlardan geribildirim ve çalışanın sesi dinleme yöntem ve sıklıkları
- Evden çalışmanın getirdiği kısıtlar konusunda çalışana sağlanan destekler
- Pandemi sürecindeki aylık turnover oranları
- Çalışan bağlılığı ile ilgili yapılan çalışmalar
- ÇBA anket sonuçları
- Home Agent ödül kurguları
- Home Agent performans kurgusu

Liderlik

- Uzaktan yönetim ile ilgili TL desteği?
- Yöneticilere verilen uzaktan yönetim eğitimleri ve frekansları
- Çalışanlar ile KVKK, BG ve benzeri regülatif ve güvenlik yönlendirmelerinin sıklığı ve yöntemi
- Uzaktan işe alım uygulamaları
- Çalışanlara uzaktan çalışma ile ilgili yönetici desteği ile ilgili aktiviteler?
- Çalışan sağlık sorunlarının yönetiminde destekler?
- İş çıktılarının/kalite seviyesinin yönetimi

Kişisel gelişimi

- Çalışana geri bildirim süreci
- Çalışana koçluk
- Çalışana bu süreçte sağlanan online kişisel gelişim eğitimleri
- Çalışana sağlanan iş eğitimleri

Süreç tasarımı

- Çalışan ihtiyaçlarına şirket desteği (internet/elektrik/ergonomi vb.)
- HA için özel tasarlanmış süreçlerin varlığı ve olgunluğu? (İşe alım/transfer/performans/ planlama vs.)
- Home Agent'ların toplam çalışana oranı
- Fark yaratan HA Süreç ve uygulaması?

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

EN İYİ UZAKTAN ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GELİŞİMİ KRİTERLERİ

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.

EN İYİ UZAKTAN MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ KRİTERLERİ

Seçim Kriterleri

Adayların, minimum 1 yıl aynı pozisyonda çalışmış olmaları ve ödül tarihinde halen başvuru zamanındaki kurumda çalışıyor olmaları gerekmektedir. Terfi halinde aday değerlendirme dışında kalacaktır. Adayların aynı zamanda başvuru yaptığı Şirket adına minimum 3 aydır uzaktan çalışıyor olması şartı aranacaktır.

Kişilik Özellikleri

- İletişimi güçlü, problem çözmeye yatkın
- Dikkatli
- Yenilik, değişim ve gelişime açık
- İş birliği ile çalışabilen, ekip bilincine sahip
- Çatışmayı yönetebilen
- Memnun müşteri hedefi ile işini yöneten
- Ekip içerisinde davranış ve performansı ile fark yaratabilen
- Görev bilinci yüksek, müşteri odaklı
- Vizyon sahibi
- Duygusal kontrolü yüksek
- Yoğun çalışmayı seven, kendini sürekli geliştirme çabasında olan
- Motivasyonu yüksek, çevresine olumlu, pozitif katkı sağlayan

İş Performansı

- Ürün bilgisine önem veren,
- İş uzmanlığı, sektör bilgisine hakimiyeti
- Görüşme kalitesi
- Planlama ve vardiya düzenine uyum
- Müşteri şikayeti ve zarar tazminine neden olmama
- Pandemi dönemine özel Müşteri teşekkürü
- Müşteri talep ve sorununu ilk çağrıda çözme yetkinliği
- Müşteri problemini doğru kanala yönlendirebilen
- Sayısal performans

Başarıları

- Geçtiğimiz yıl içerisinde elde ettiği başarılar
- Çağrı Merkezi'ne ve hedeflere nasıl katkı sağladığı
- Yer aldığı ekip içerisinde fark yaratmasına neden olan başarı öyküsü
- Çağrı Merkezi verimliliği ve gelişimi kapsamında sunduğu öneri, fikir ve projeleri
- Yönetici takdirleri
- Kişisel hedefleri, kariyer beklentisi ve bunlar için neler yaptığı
- Mevcut görevi dışında kurum ve kendisi için sağladığı faydalar

Uzaktan Çalışma Dönemi Değerlendirme

- Uzaktan çalışma dönemi boyunca ekip motivasyonunun arttırılmasına yönelik önerileri
- Uzaktan çalışma dönemi boyunca hem kendi hem de ekibinin performansının arttırılmasına yönelik önerileri
- Uzaktan çalışma dönemi boyunca, bu döneme özel müşteri ihtiyaç ve tespitlerine yönelik önerileri, varsa hayata geçirilen önerileri.

Referans mektubu

- Yönetici
- Çalışma arkadaşları

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

EN İYİ UZAKTAN TAKIM KRİTERLERİ

Seçim Kriterleri

Aday olan takımın ekip üyelerinin, minimum %80'inin en az 6 aydır birlikte çalışıyor olmaları gerekmektedir.

Ayrıca ekip üyelerinin minimum %80'inin en az 1 yıl ve üzeri kurumda çalışıyor olması şartı aranacaktır.

Ekip Özellikleri

- Motivasyonu, enerjisi, takım olma bilinci yüksek,
- Ekip üyeleri müşteri deneyimine önem veren,
- Satış, ikna vb. alanlarındaki başarıları yüksek, rekabeti seven,
- Kullanılan uygulamalar veya ürün / iş süreçlerine yönelik öneriler sunan,
- Ekip içerisinde iş paylaşımı yapabilen, kişilik özelliklerine göre ekip içerisinde farklı roller üstlenebilen,
- Birlikte ekipçe zaman geçirmekten keyif alan,

İş Performansı

- Görüşme kalitesi
- Planlama ve vardiya düzenine uyum
- Müşteri şikayeti ve zarar tazminine neden olmama
- Müşteri teşekkürü
- Sayısal performans

Başarıları

- Geçtiğimiz yıl ekibin elde ettiği başarılar
- Çağrı Merkezi'ne ve hedeflere nasıl katkı sağladığı
- Ekip üyelerinin Çağrı Merkezi verimliliği ve gelişimi kapsamında sunduğu öneri, fikir ve projeleri
- Ekip olarak yapılan sosyal sorumluluk projeleri vb. etkinlik veya çalışmalar

Uzaktan Çalışma Dönemi Değerlendirme:

- Uzaktan çalışma dönemi boyunca ekip motivasyonunun arttırılmasına yönelik yapılan çalışmalar, öneriler
- Uzaktan çalışma dönemi boyunca ekip performansının arttırılmasına yönelik yapılan çalışmalar, öneriler
- Uzaktan çalışma dönemi boyunca, bu döneme özel müşteri ihtiyaç ve tespitlerine yönelik önerileri, varsa hayata geçirilen önerileri

Referans mektubu

- Yönetici

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