

## **EN İYİ İLETİŞİM MERKEZİ (500'den fazla çalışanlı)**

İletişim Merkezi değerlendirmesi 5 ana kritere bakılarak yapılacaktır. Bu 5 temel kriterin değerlendirilmesinde ortaya konan yaklaşım ve bu yaklaşımın hayata geçirilmesi dikkate alınacaktır.

### **Seçim Kriterleri**

En İyi İletişim Merkezi kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarda değerlendirilecektir:

1. Stratejik Planlama ve Sürekli Gelişim
2. Operasyonel Planlama ve Yönetişim
3. EVP (Employee Value Proposition – Çalışan Değer Vaadi) ve Yetenek Yönetimi
4. Teknoloji Yönetimi ve Digital Dönüşüm
5. Performans Sonuçları

#### **1. Stratejik Planlama ve Sürekli Gelişim**

- a. Tanımlanmış net ve stratejik planlar
- b. Stratejiler ve şirket hedefleri arasında doğrusal ilişki
- c. Süreç değişikliklerinin ve yeniliklerin yönetimi, karar mekanizmaları ve entegrasyonu
- d. Süreç sahipliği ve çalışanların değişime katılımı
- e. Süreç kontrolleri

#### **2. Operasyonel Planlama ve Yönetişim**

- a. Planlama süreçlerinin yönetimi
- b. Çalışan ihtiyaçlarının belirlenmesi ve vardiya planlaması
- c. verimlilik yönetimi
- d. Kesintisiz hizmet sürekliliğinin politikaları

#### **3. EVP (Employee Value Proposition – Çalışan Değer Vaadi) ve Yetenek Yönetimi**

- a. Çalışan Değer Vaadi ve çevresindeki politikalar
- b. İK süreçlerin yönetimi
- c. Seçme ve yerleştirme
- d. Eğitim ve geliştirme
- e. Elde tutma oranları ve yönetimi
- f. Performans değerlendirme ve terfi süreçleri
- g. Çalışan Hakları h. Kariyer Planlaması
- h. Motivasyon stratejisi

#### **4. Teknoloji Yönetimi ve Digital Dönüşüm**

- a. Güncel iletişim teknolojileri odaklı vizyon
- b. Teknoloji ihtiyaçlarının belirlenmesi ve yönetimi
- d. Müşteri etkileşim ve deneyim yönetiminde kullanılan yenilikçi ve yaratıcı teknolojik çözümler
- e. Digital Dönüşümün sonuçları ile yaratılan değer
- f. Veri kullanım çalışmaları

#### **5. Performans Sonuçları**

- a. Kalite Performans Sonuçları
- b. Operasyonel Performans Sonuçları
- c. Ulaşılabilirlik takibi ve aksiyon planları
- d. Verimlilik yönetimi
- e. Finansal sonuçların planlama, takibi ve yönetim süreçleri
- f. Gelir arttırmaya yönelik çalışmalar
- i. İlk temasta çözüm performansı

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 iletişim merkezi olup, yukarıda belirlenen sayıda koltuklu bir iletişim merkezi olmalıdır

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