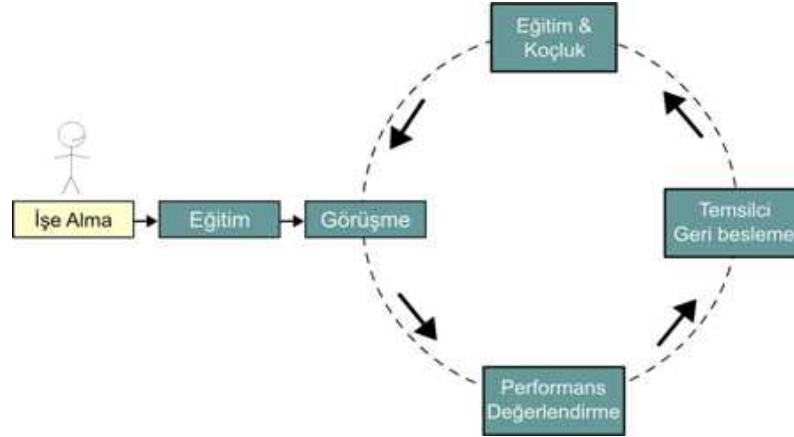




Çağrı Merkezi Yöneticileri için Etkin  
Performans Yönetimi Platformu

# Performans değerlendirme sistemi



Organizasyonun hedeflerine ulaşması için, gerekli olan bireysel performans kriterlerinin belirlenmesi ve bu kriterler doğrultusunda işe alma, ön eğitim, görüşme performansı değerlendirme, müşteri temsilcisi geri besleme, periyodik eğitim adımlarından oluşan yaşam döngüsünün optimum başarı seviyesine taşınmasını sağlayacak sistemdir.

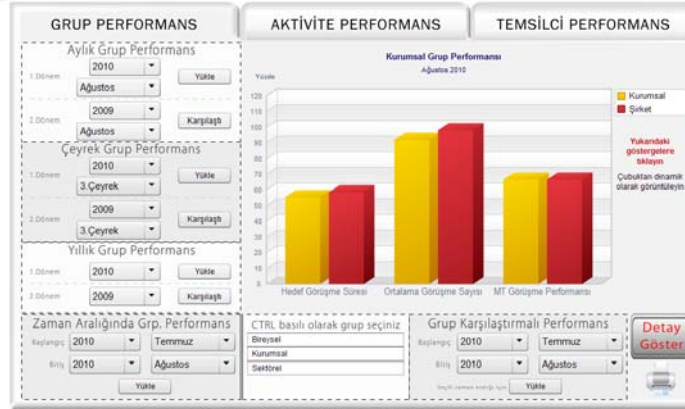
# CallCenterScreen Performans Değerlendirme Sistemi nasıl işler?

CallCenterScreen Performans Değerlendirme Sistemi, uzun yıllardır Çağrı Merkezi Sektöründe eğitim ve danışmanlık konusunda uzmanlaşmış İletikom danışmanlarının desteği ile yönlendirilir.

1. Sizin çağrı merkezi yöneticileriniz ile birlikte organizasyon hedefleri doğrultusunda performans kriterleri saptanır ve görüşme değerlendirme formu hazırlanır.
2. Belirlenen performans kriterleri doğrultusunda sizin dahili sistem verilerinizi ve iletikom tarafından gerçekleştirilen temsilci görüşme performans ölçüm verilerini birleştiren web tabanlı bir raporlama sistemi olan CallCenterScreen Dashboard kurulur.
3. Müşteri temsilcisi işe alım aşamasından sonra değerlendirme kriterleri ve raporlama sistemi konusunda verilecek kısa bir ön eğitim sizin çağrı merkezi yöneticilerinizin desteği ile hazırlanır. CallCenterScreen Performans Değerlendirme Sistemi kurulduğundan itibaren takımınıza yeni katılan her müşteri temsilcisinin bu eğitime katılımı sağlanır.
4. Çağrı sayısı, çalışma gün sayısı, konuşma süresi, kaçan çağrı adedi... gibi sistem verileriniz aylık bazda işlenir. Görüşme performansı ölçümü için (yapılan anlaşma doğrultusunda temsilci başına ayda 5 adetten az olmamak kaydı ile) sisteminizden düzenli olarak ses kayıtları alınır. Eğitimli ve deneyimli danışmanlarımız tarafından değerlendirilir ve sisteme işlenir.
5. Sizin çağrı merkezi yöneticilerinize verilecek şifre ile kendi gruplarına ait raporları zaman, grup, şirket geneli karşılaştırmalı olarak grup ve temsilci bazında görmeleri sağlanır.
6. İletikom tarafından grup bazında aylık durum değerlendirmesi raporu sunulur.
7. İsteğiniz doğrultusunda müşteri temsilcisi bilgilendirme toplantıları ve eğitimleri gerçekleştirilir.



# Grup Performans Gösterge Paneli



*Belirlenen performans kriterleri doğrultusunda, grup yöneticisinin zaman, grup ve şirket geneli karşılaştırmalı olarak grup performansını izlemesini sağlar.*

**Örneğin:**

- Çağrılarının yoğunlaştığı dönemler ve yoğun dönemlerde grup MT Performansında bir düşme yaşanıp yaşanmadığı izlenebilir...
- Dönemler arasında karşılaştırma yapılarak grup MT performansındaki iyileşme ve düşüşler gözlenebilir... Eğitim ihtiyaçları tespit edilebilir.
- Dönemler arasında karşılaştırma yapılarak artan veya azalan çağrı ve görüşme süreleri tespit edilerek çağrı merkezi büyüme veya küçülme ihtiyacı tahmin edilebilir...
- Birden fazla grubu olan çağrı merkezlerinde seçilen zaman aralığında grup performansı karşılaştırılabilir...

# Aktivite Performans Gösterge Paneli

GRUP PERFORMANS			AKTİVİTE PERFORMANS			TEMSİLCİ PERFORMANS		
Grup	Temsilci Adı - Soyadı	Tipi Kıs. (Kısa)	Çalışma Süresi	Hedef Hızı (%)	Ortalama Çağrı Süresi	Ortalama Bekleme Süresi	Ortalama Bekleme Süresi	Ortalama Bekleme Süresi
GRUP1	Barış Kaya	45.45	23	100%	1.000	60	1.000	60
GRUP2	Merve Çelikkaya	48.00	25	100%	1.000	60	1.000	60
GRUP3	Merve Çelikkaya	42.00	23	100%	1.000	60	1.000	60
GRUP4	Barış Kaya	48.00	24	100%	1.000	60	1.000	60
GRUP5	Barış Kaya	44.00	23	100%	1.000	60	1.000	60
GRUP6	Merve Çelikkaya	48.00	23	100%	1.000	60	1.000	60
Ortalama			44.44	23.33	100%	1.000	60	1.000
Ortalama			44.44	23.33	100%	1.000	60	1.000

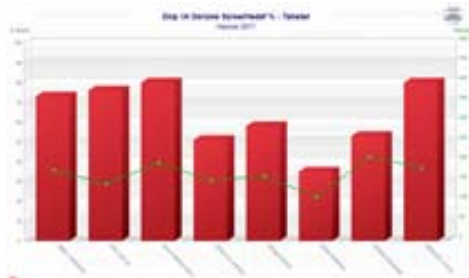
Temsilci bazında aylık sistem verileriniz işlenerek, performans verilerinin hesaplandığı tablo ve grafikler, grup aktivite performansınızı özetler.

Veriler excel formatında aktarılabilir... Aşağıdaki grafikler MT bazında görüntülenebilir...

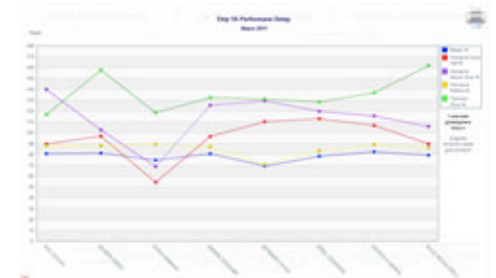
“Ortalama Günlük Çağrı Sayısı”  
grafığı



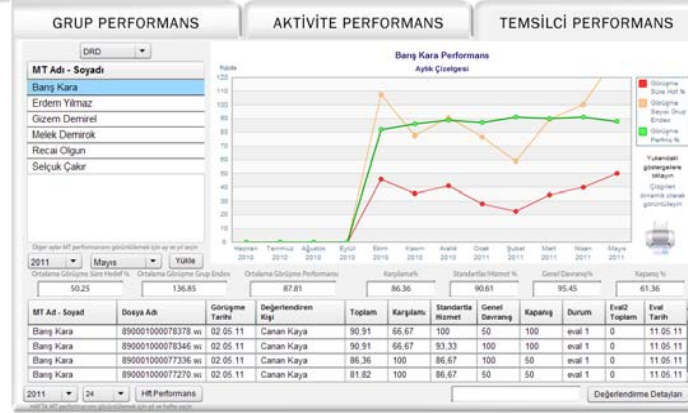
“Hedef Konuşma Süresi x Satış”  
grafığı



“Performans Kriterleri”  
Çizgi grafığı

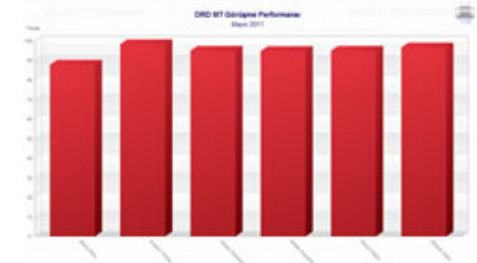


# Temsilci Performans Gösterge Paneli

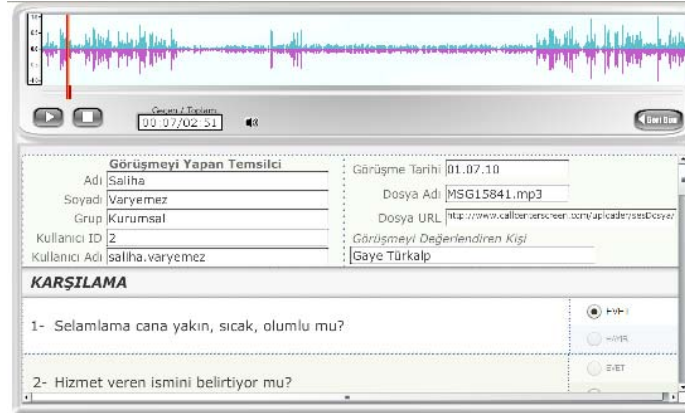


Müşteri temsilcisi performansınızı her yönü ile izleyebileceğiniz gerçek bir performans yönetim aracıdır.

- Sekme sayfasında seçilen Müşteri Temsilcisine ait 12 aylık performans grafiği + Sayısal verileri + Görüşme Performans Değerlendirme detayları görüntülenir.
- Seçilen ay için yönetici değerlendirme puan ve formuna ulaşılabilir.
- MT bazında karşılaştırmalı "Görüşme Performansı (Çağrı Kalitesi)" grafiği görüntülenir...
- Seçilen çağrı için "Görüşme Performans İzleme Paneli" görüntülenebilir...



# Görüşme Performans izleme Paneli



*Temsilci Performans Gösterge Panelinden seçtiğiniz görüşmeleri tekrar dinleyebilir. Değerlendirme detaylarını gözden geçirerek ...*

*Bu ekranın altında yer alan*

Ses dosyasını GÖNDER

Yeniden Değerlendirme İste

“Ses Dosyası Gönder” düğmesine basarak ses dosyasını e-posta ile gönderebilir... Değerlendirmenin doğru olmadığını düşünüyorsanız “Yeniden Değerlendirme İste” düğmesine basarak tekrar değerlendirme isteyebilirsiniz...



# Yönetici Değerlendirme Formu

Değerlendirilen Müşteri Temsilcisi		Değerlendirme	
Adı	Ayşegül	Yıl	2011
Soyadı	Başaran	Ay	Temmuz
Grup	A Blok - Ekip 1a	Değerlendiren Kişi	Tayfun Türkalp
Kullanıcı ID	1		
Kullanıcı Adı	aysegul.basaran		

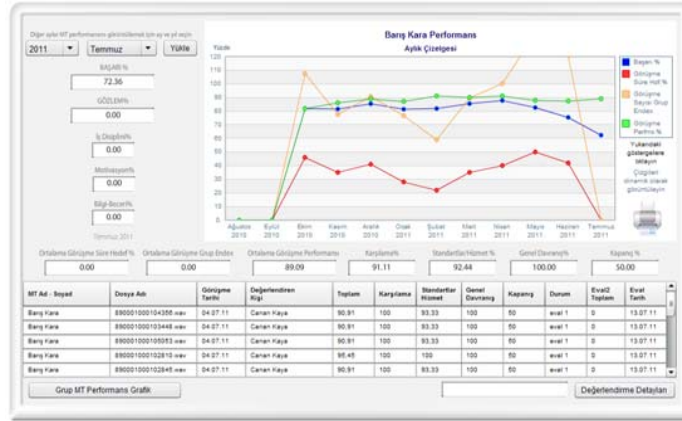
  

İŞ DISİPLİNİ	
1- İş ortamına uyum konusunda dikkatli...	<input type="radio"/> EVET <input type="radio"/> HAYIR
2- İş ortamı içinde çalışanların motivasyonunu bozacak davranışlarda bulunmuyor...	<input type="radio"/> EVET <input type="radio"/> HAYIR
3- Kılık - kıyafetiyle ve davranışlarıyla kurumu temsil edecek düzeyde...	<input type="radio"/> EVET <input type="radio"/> HAYIR
4- Kurum bünyesinde oluşturulmuş yazılı veya sözlü olarak belirtilmiş veya kendiliğinden kurum kültürü çerçevesinde oluşmuş kurallara uyumlu...	<input type="radio"/> EVET <input type="radio"/> HAYIR

Çağrı Merkezi Yönetimi tarafından istenildiği takdirde başarı puanı hesaplaması için oluşturulan bir formdur...

Grup Yöneticisi veya Takım Lideri tarafından "İş Disiplini", "Motivasyon", "Bilgi-Beceri" gibi konularda yapılan aylık Performans Değerlendirmesi puanı diğer sayısal veriler ve çağrı kalitesi puanları ile birleştirilerek ağırlıklı olarak hesaplanır.

# Müşteri Temsilcisi Paneli



Çağrı Merkezi Yönetimi tarafından istenildiği takdirde , Müşteri Temsilcilerinin kendi performanslarını izleyebilecekleri rapor ekranı oluşturulur...

- Kendi şifreleri ile ekran girişi yapabilir...
- Görüşmelerini dinleyebilir ve değerlendirmeyi gözden geçirerek itiraz edebilir...
- Grup bazında başarı performans grafiği yardımı ile kendi performanslarını grup ile karşılaştıra bilirler.

## **CallCenterScreen Performans Değerlendirme Sisteminin yararı nedir?**

- Günümüz rekabetçi ortamında hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için Performans Yönetiminin önemli bir parçası olarak her çağrı merkezi performans değerlendirmesi yapmalıdır. CallCenterScreen Performans Değerlendirme sistemi yöneticilere performans yönetimi için bir yol haritası sunar.
- Üçüncü bir bakış açısı ile sistem verileri ve görüşme performansları yorumlanarak objektivite sağlanır.
- CallCenterScreen Dashboard uygulaması karşılaştırmalı görsel raporlar sunarak, performans yönetimi için gerekli bilgi bazını oluşturur.

## **CallCenterScreen Performans Değerlendirme Sisteminin yararı nedir?**

*Aşağıdaki soruların cevaplarına tek tıkla ulaşabilme*

- Müşteri Temsilcilerimizin performansı istenilen seviyede mi?
- Takım performansları farklılık gösteriyor mu?
- Daha iyi hizmet verebilmek için MT sayısı dönemsel olarak arttırılmalı mı?
- Verilen hizmete bağlı olarak... Görüşme sayısı, görüşme süresi ve/veya çağrı kalitesinin, hizmet kalitesi, satış, tahsilat gibi ana hizmet konumuz üzerinde bir etkisi var mı?
- Müşteri taleplerini karşılayabiliyor muyuz?

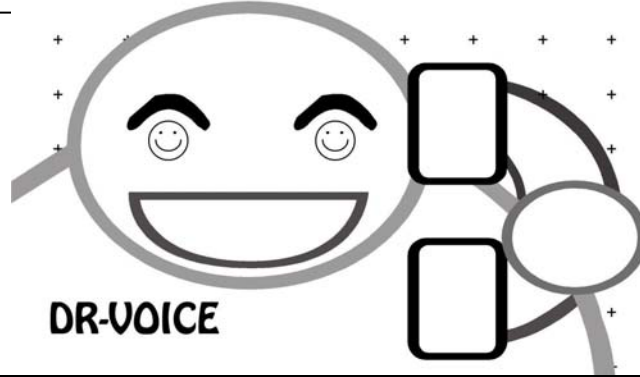


## ***CallCenterScreen Performans Değerlendirme Sistemini Kimler Kullanmalıdır?***

- Müşteri temsilci sayısı 5'in üzerindeki çağrı merkezleri
- Telesatış-teletanıtım yapan ajanslar
- Telefonda araştırma-anket yapan şirketler
- Belediye ve Kamu kurumları danışma ve bilgi hatları
- Telefonda helpdesk ve danışma hizmeti veren şirketler
- Bankalar ve sigorta şirketleri
- Zincir Oteller

*Referanslarımızdan bazıları...*





**iletikom**

İletikom Eğitim ve Danışmanlık Ltd.

İrfan Baştuğ Cad. Yuva 5 Apt. 15/3  
34349 Esentepe / İstanbul

Tel : 212 288 63 63    Gsm : 533 230 36 59

Faks : 212 274 12 59

E-posta : [info@iletikom.com](mailto:info@iletikom.com)

web : [www.iletikom.com](http://www.iletikom.com)

[www.callcenterscreen.com](http://www.callcenterscreen.com)