

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME TEKNİKLERİ

1	Ders Adı:	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME TEKNİKLERİ
2	Ders Kodu:	CODZ022
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	2
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	4
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	----
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. ERCAN KOÇOĞLU
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	MYO'ların Yönetim Kurullarının Görevlendirdiği Öğretim Elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. Ercan KOÇOĞLU ekocoglu@uludag.edu.tr Tel:02242942686 Dahili:62432
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Bu dersin amacı çağrı merkezi yönetiminde performans ve etkinlik ile ilgili temel kavramları belirtmek, etkinlik ve verimliliğin ölçüm yöntemlerini öğretmektir.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Çağrı merkezlerinin ve bu merkezlerde çalışanların performansı kriterlerinin belirlenmesi, Anahtar performans göstergeleri ve kalite süreçlerinin uygulanması aşamalarına katılımının sağlanması hedeflenmektedir.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Müşteri İlişkileri Yönetiminin önemini kavrayacak, Çağrı merkezlerini kavramsal ve tarihsel düzeylerde öğrenecek, Çağrı merkezinin yapılanmasını bilecek, Çağrı merkezinin ortaya çıkış nedenlerini çözümleyecek, Çağrı merkezinin nasıl bir sektörel yapılanma olduğunu değerlendirebileceklerdir.
	2	Çağrı merkezinde performans yönetimini kavramsal olarak tanımlayıp açıklayabilecek, Performans yönetiminin rolünü ve gerekliliğini kavrayacak, Performans yönetiminin temel bileşenlerini bilecek, Anahtar performans göstergelerinin nasıl oluşturulduğunu ve sonuçların nasıl ölçüldüğünü öğrenecek, Çağrı merkezi ve diğer iş kollarının performans yönetimi çerçevesindeki etkileşimini çözümleyeceklerdir.
	3	Çağrı merkezinin temel yapıtaşı olan çağrının tanımını bilecek, Çağrı merkezinin yapısını kavrayacak, Kaynağına göre çağrı türlerini ayrıştırabilecek, Gelen veya giden basit bir telefon çağrısının bileşenlerini analitik bir bakışla çözümleyecek, Kaçan çağrı (abandonment) ve IVR (Interactive Voice Response) kavramlarını detaylarıyla öğreneceklerdir.

	4	Çağrı Merkezlerinin en önemli anahtar performans göstergeleri olan hizmet seviyesi, cevaplama süresi ve ilk çağrıda çözüm oranı gibi kavramları tanımlayacak, Hesaplama yöntem ve yaklaşımlarını örnek çağrı merkezi senaryoları eşliğinde öğreneceklerdir.
	5	Çağrı Merkezlerinde iş yükü tahminlerini öğrenecek, İş yükü planlaması yapabilecek, Tahmin edilen iş yüküne göre iş gücü ile telekom kaynaklarını tahmin ve planlama yöntemlerini çözümleyeceklerdir.
	6	Çağrı Merkezi Operasyon Yönetiminde Karşılaşılan Ortak Güçlükler, WALLBOARD (Operasyonu İzleme Ekranları), Çağrı Merkezi Operasyonunda Gerçek Zamanlı Yönetimin Planlanması
	7	Organizasyon ve yönetim kavramlarını tanımlayacak, Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetiminin temel dinamiklerini bilecek, Rollere göre yetkinliklerin neler olduğunu çözümleyecek, Bireysel özelliklere göre kariyer yollarını sınıflandırabilecek, Çalışan kaybı (turnover rate) oranı hesaplamasını öğrenecek, Çalışan sadakati ve motivasyonu konularıyla ilgili genel yaklaşımları kavrayacaklardır.
	8	Eğitim ve sürekli gelişim kavramlarının bir çağrı merkezi için neler ifade ettiğini bilecek, Eğitim tipleri, süreleri ve yöntemlerini, kavrayacak, Eğitim ihtiyaç ve planlamasının nasıl yapıldığını öğrenecek, Eğitim yatırımlarının geri dönüşlerini ve önemini çözümleyecek, Koçluğun tanımı ve önemini bileceklerdir.
	9	Çağrı Merkezinde kalitenin önemini kavrayacak, Bir Kalite Yönetimi programının oluşturulma esaslarını tanımlayacak, Kalite Bölümü ekibinin oluşturulması sürecini bilecek, Kalite değerlendirme formu oluşturacak, Çağrı dinleme ve değerlendirme kriterlerini belirleyecek, Çağrı Merkezi hizmet kalitesinin dışarıdan değerlendirilme uygulamalarını öğreneceklerdir.
	10	Çağrı merkezlerinde kullanılan yazılım ve donanımları tanıyacak, Yazılım ve donanımların nerelerde kullanıldıklarını ve kullanım ihtiyaçlarının nelerden kaynaklandığını öğrenecek, Bu sistemleri çağrı merkezi büyüklüğüne göre ölçeklendirebilme ile ilgili bakış açısı kazanacaklardır.

21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Çağrı Merkezlerine Genel Bakış	
2	Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi	
3	Temel Çağrı Merkezi Kavramları	
4	Çağrı Metrik Kavramlar ve Hesaplamaları	
5	Çağrı Merkezinde Tahmin ve Planlama	
6	Çağrı Merkezinde Gerçek Zamanlı Yönetim	
7	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi	
8	Çağrı Merkezinde Eğitim ve Sürekli Gelişim Yönetimi	
9	Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi	
10	Çağrı Merkezinde Teknoloji ve Sistemler	
11	Çağrı Merkezinde Lokasyon, Yer ve Altyapı	
12	Çağrı Merkezinde Süreç Yönetimi	
13	Çağrı Merkezinde Değişim Yönetimi	
14	Çağrı Merkezinde Maliyet ve Gelir	

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	1-Konu İle İlgili Değişik Belgeler 2-Konu İle İlgili Değişik İnternet 3-Kaynakları Ve Diğer Elektronik Kaynaklar	
23	Değerlendirme		
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR		SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav		1	40.00
Kısa Sınav		0	0.00
Ödev		0	0.00
Yıl Sonu Sınavı		1	60.00
Toplam		2	100.00
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00	
Finalin Başarıya Oranı		60.00	
Toplam		100.00	
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		Ölçme ve değerlendirme, Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.	
24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU		

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yükü (Saat)
Teorik Dersler	14	3.00	42.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	0	0.00	0.00
Ödevler	0	0.00	0.00
Projeler	1	8.00	8.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınavlar	1	20.00	20.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	20.00	20.00
Toplam İş Yükü			90.00
Toplam İş Yükü / 30 saat			3.00
Dersin AKTS Kredisi			3.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	3	3	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	4	3	4	3
ÖK2	4	3	4	5	4	3	5	2	5	2	3	3	4	3	3	5
ÖK3	3	3	1	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	1	3	5
ÖK4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	5	3
ÖK5	3	3	2	4	4	2	5	3	4	3	2	1	5	2	3	4
ÖK6	4	4	3	2	4	3	3	3	5	2	4	3	3	1	4	4
ÖK7	3	4	1	3	3	4	1	4	3	4	2	1	5	2	2	4

ÖK8	2	3	3	4	5	4	3	4	4	5	2	5	2	4	5	2
ÖK9	5	3	2	5	2	2	4	3	1	4	5	2	4	3	3	2
ÖK10	3	5	4	3	4	2	5	2	1	5	4	4	4	3	4	4
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			