

GCM234 - MEASUREMENT AND EVALUATION IN CALL CENTERS - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

General Info

Objectives of the Course

The aim of this course is to teach the basic concepts of performance and effectiveness in call center management and to teach methods of measurement of efficiency and efficiency.

Course Contents

Call Center Key Components and Performance Management, Performance and Effectiveness Matrices in Call Center Management, Cost Measurement, Revenue Measurement, Service Delivery Measurements, Quality Measurements.

Recommended or Required Reading

Çekerol, K., Çağrı Merkezi Yönetimi I, Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, 2021, Eskişehir. Özdemir, R.M. Çağrı Merkezi Yöneticisi El Kitabı, 2018, İstanbul: Ceres Yayınları

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Theoretical lecture, presentation and visual usage, sample demonstrations, homework assignments

Recommended Optional Programme Components

It is important that the student fulfills the given practices

Instructor's Assistants

Lecturer Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

face to face

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. At the end of the course, the student will be able to explain the basic concepts of efficiency and efficiency in call centers.
2. At the end of this course, the student will be able to explain basic measurements of effectiveness and efficiency in call centers.
3. At the end of this course, the student can explain the methods of effective dialogue in communication with the customer in the call centers.
4. At the end of this course, students can explain the factors that cause time losses in call centers.
5. At the end of this course, the student can explain effective communication methods by telephone.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practical
1	https://www.youtube.com/watch?v=-tWEi6fKQ0k		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Introduction to Research Methods I	
2	https://youtu.be/FODjniTENk8?si=OGPnZFSTf3J6YdPr		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Introduction to Research Methods II	
3	https://www.youtube.com/watch?v=dj4aSUNdwMw		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	qualitative quantitative research methods	
4	https://www.youtube.com/watch?v=aWtD5j5c02I		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Performance Measurement Methods	
5	https://www.youtube.com/watch?v=aWtD5j5c02I https://www.youtube.com/watch?v=c3cxjlwmBno		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Target Management in the Call Center	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practical
6	https://www.youtube.com/watch?v=c3cxjIwmBno		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Performance and Bonus System Management in the Call Center	
7	https://www.youtube.com/watch?v=c3cxjIwmBno		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Performance and Bonus System Management in the Call Center	
8			Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Midterm exam	
9	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Research in Call Centers	
10	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Research in Call Centers	
11	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Performance Management in Call Centers	
12	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Performance Management in Call Centers	
13	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Call Center Key Performance Indicators	
14	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	Call Center Key Performance Indicators	
15			Discussion method, lecture method, case study method, question and answer	General Topic Assessment	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Ödev	1	4,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	14	1,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	1,00
Ara Sınav Hazırlık	2	2,00
Final Sınavı Hazırlık	2	2,00
Ev Ödevi	1	4,00
Tartışmalı Ders	14	1,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																	1		
L.O. 2			2																
L.O. 3													3						
L.O. 4																	4		
L.O. 5								5											

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.

- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları açıklayabilir.
- L.O. 2 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel ölçümleri açıklayabilir.
- L.O. 3 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde müşteri ile iletişimde etkili diyalog kurma yöntemlerini açıklayabilir.
- L.O. 4 :** Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde zaman kayıplarını neden olan faktörleri açıklayabilir.
- L.O. 5 :** Bu dersin sonunda öğrenci , telefonla etkili iletişim yöntemlerini açıklayabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																			
L.O. 2																			
L.O. 3																			
L.O. 4																			
L.O. 5																			

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte iletişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları açıklayabilir.
- L.O. 2 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel ölçümleri açıklayabilir.

- L.O. 3 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde müşteri ile iletişimde etkili diyalog kurma yöntemlerini açıklayabilir.
- L.O. 4 :** Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde zaman kayıplarını neden olan faktörleri açıklayabilir.
- L.O. 5 :** Bu dersin sonunda öğrenci , telefonla etkili iletişim yöntemlerini açıklayabilir.