



ULUSAL YETERLİLİK

15UY0203-4

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

SEVİYE 4

REVİZYON NO:00

TADİL NO: 01

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2015

ÖNSÖZ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 27/06/2013 tarihinde imzalanan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 25/02/2015 tarih ve 2015/10 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirmesine karar verilmiştir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamının 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi
2	REFERANS KODU	15UY0203-4
3	SEVİYE	4
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 4222 (İletişim merkezi danışma elemanları)
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
8	AMAÇ	<p>Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Yeterliliğinin amacı;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adayların sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, • Adayın sergilemesi gereken tutum ve davranışları belirtmek, • Adayın alması tavsiye edilen eğitimleri belirlemek, • Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, • Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
		13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye4) Ulusal Meslek Standardı
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
		-
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
	11-a) Zorunlu Birimler	
		15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri 15UY0203-4/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
	11-b) Seçmeli Birimler	
		-
	11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları	
		-

12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
		<p>Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekmektedir.</p> <p>Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarılıdeği tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirelerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIğI	-
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo ve benzeri) sunmak,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.</p> <p>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
16	YETERLİLİğİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
17	YETERLİLİğİ DOğRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	25/02/2015 ve 2015/10

15UY0203-4/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE İŞYERİ KALİTE POLİTİKALARI YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları
2	REFERANS KODU	15UY0203-4/A1
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1: Eğitimlere ve tatbikatlara katılmanın önemini açıklar.</p> <p>1.2: Yasal ve işyerine ait kurallara uygun davranmak için yapılması gerekenleri sıralar.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: İşyeri kalite ve çevre politikalarını açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1: Çevre koruma yöntemlerinin nasıl uygulanacağını açıklar.</p> <p>2.2: Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışma koşullarını açıklar.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>Çoktan Seçmeli Sınav (T1): A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az 10 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli yazılı sınav uygulanmalıdır. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir- bir buçuk (1-1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	25/02/2015 ve 2015/10

EKLER**EK 15UY0203-4/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

- İş sağlığı ve güvenliği
- Acil durum talimatları
- Ergonomi
- Ses kullanımı ve gürültü kuralları
- Doğal kaynak kullanımı
- Fiziksel şartlar
- Çağrı merkezi kalite uygulamaları

EK 15UY0203-4/A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	İSG konusunda alınması gereken eğitimlerini listeler.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde nasıl uygulayacağını, İSG ile ilgili bilgilerini nasıl güncel tutacağını açıklar.	A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.3	Risk faktörlerinin belirlenmesine ve azaltılmasına yönelik çalışmaları açıklar.	A.1.4	1.1	T1
BG.4	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasına yönelik tedbirleri açıklar.	A.2.1	1.2	T1
BG.5	Tehlikeli durumlarda yapılması gerekenleri (tehlike durumunda alınan önlemin takibi, diğer birimlerle işbirliği yapma vb.) listeler.	A.2.2 A.2.3	1.2	T1
BG.6	İş süreçlerinin uygulanması sırasında oluşabilecek çevresel etki ve olası tehlikelerin neler olduğunu açıklar.	B.1.1	2.1	T1
BG.7	Doğal kaynakların daha az kullanımı için gerekli önlemlerin neler olduğunu açıklar.	B.1.2	2.1	T1
BG.8	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre nasıl uygulanacağını açıklar.	B.2.1	2.2	T1
BG.9	İş süreçlerinde kullanılan ofis araç ve gereçlerinin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışmasının nasıl sağlayacağını açıklar.	B.2.2	2.2	T1
BG.10	Yaptığı işin standartlara uygunluğunu iş süreçlerindeki kural ve yöntemlere göre nasıl denetleyeceğini açıklar.	B.2.3	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-

15UY0203-4/A2 ÇAĞRI YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Çağrı Yönetme Faaliyetleri
2	REFERANS KODU	15UY0203-4/A2
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Çalışma öncesi hazırlığı açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1: Çağrı yönetme faaliyeti ile ilgili hazırlık çalışmalarında izlenecek adımları açıklar.</p> <p>1.2: Araç, gereç ve ekipmanla ilgili hazırlıkların neler olduğunu sıralar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Çağrı cevaplar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1: Telefon ile gelen çağrıları kurum veya kuruluşun belirlediği konuşma kalitesi standartlarına göre karşılar.</p> <p>2.2: Telefon ile giden çağrıları kurum veya kuruluşun belirlediği konuşma kalitesi standartlarına göre karşılar.</p> <p>2.3: Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları (faks, sms, e-posta, anlık mesaj programı, sosyal medya vb.) belirlenen iş süreçlerine göre karşılar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Çağrı sonrası arka ofis (backoffice) işlemlerini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1: İlk temasta sonuçlanmayan çağrıların işlemlerini iş süreçlerine göre sıralar.</p> <p>3.2: Evrak işlemlerinin tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapılacağını açıklar.</p> <p>3.3: Raporların hazırlanmasını belirlenen iş süreçlerine göre açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>4.1: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına nasıl erişildiğini açıklar.</p> <p>4.2: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanarak işlem detaylarının iş süreçlerine göre nasıl kayıt altına alındığını açıklar.</p> <p>4.3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları tanımlanmış prosedürlere göre ilgililere bildirme yöntemlerini açıklar.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Çoktan Seçmeli ve Doğru-Yanlış Sınav (T1): A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır.		

Sınavda 4 seçenekli çoktan seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Doğru-yanlış türündeki soru sayısı, toplam soru sayısının 1/4 oranından fazla olamaz. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 20 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1 (bir) dakika zaman verilir. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bilgi İçeriği Çağrı Uygulaması (P1): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplama beklenir. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın bilgi talebinde bulunduğu veya giden çağrıda bilgi talebine cevap verildiği şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, 'Ek A2- 2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre "Evet", "Hayır" şeklinde yapılır. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde belirlenmiş, aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlara göre değerlendirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlama için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

Şikâyet İçeriği Çağrı Uygulaması (P2): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplama beklenir. Senaryo içeriği gelen çağrıda karşı tarafın bir konuda şikâyetinin karşılandığı veya giden çağrıda şikâyet sürecine ilişkin bilgi iletilindiği çağrı şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, Ek A2- 2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre "Evet", "Hayır" şeklinde yapılır. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde belirlenmiş, aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlara göre değerlendirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlama için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

Satış İçeriği Çağrı Uygulaması (P3): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplama beklenir. Senaryo içeriği giden veya gelen çağrıda karşı tarafa bir ürün ya da hizmet satışının gerçekleştirildiği şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, Ek A2- 2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre "Evet", "Hayır" şeklinde yapılır. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde belirlenmiş, aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlara göre değerlendirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlama için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birimin elde edilmesi için T1, P1, P2 ve P3 sınavlarının tamamından başarılı olması gerekir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren bir yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	25/02/2015 ve 2015/10

EKLER**EK 15UY0203-4/A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

- Çağrı merkezi bilgi yönetimi
- Temel çağrı merkezi dinamikleri
Çağrı merkezinde kullanılan terimler
Planlama
Üretim ve verimlilik
Vardiya
- Çağrı merkezinde kullanılan uygulamalar
Çağrı karşılama bilgisayar uygulaması
Hata, öneri sistemi
- Çağrı merkezinde etkili iletişim
Etkili ve doğru konuşma
Yazılı iletişim becerileri
Telefonda etkili iletişim teknikleri
Telefon dışı iletişim ve hizmet kanalları
- Müşteri odaklılık
- Şikayet yönetimi ve problem çözme
- Telefonda satış ve ikna teknikleri
- Stres yönetimi
- Takım çalışması
- Çağrı merkezinde destek departmanlar
- Çağrı sonrası arka ofis işlemleri
- Temel bilgisayar ve ofis araçları kullanımı

EK 15UY0203-4/A2-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Çağrı öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta yada duyuru portallarından nasıl kontrol edeceğini açıklar.	C.1.1	1.1	T1
BG.2	Vardiya planına göre vardiyasına zamanında başlamanın önemini açıklar.	C.1.2	1.1	T1
BG.3	Vardiyasına zamanında başlayamama durumunda izlemesi gereken adımları sıralar.	C.1.3	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.4	Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına kullanıcı adı ve şifresiyle birlikte giriş yapmanın ve vardiya sonunda çıkış yapmanın önemini açıklar.	C.2.1	1.2	T1
BG.5	Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşadığında izlemesi gereken adımları açıklar.	C.2.2	1.2	T1
BG.6	Telefon ve kulaklığın çalıştığını görsel, el ile ve işitsel olarak nasıl kontrol edildiğini açıklar.	C.2.3	1.2	T1
BG.7	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak ilgili talimatlara göre nasıl kontrol edildiğini açıklar..	C.2.4	1.2	T1
BG.8	Gelen bilgi, şikayet, öneri ve memnuniyet taleplerinin tanımlanmış prosedürlere göre nasıl karşılandığını açıklar.	E.1.1	3.1	T1
BG.9	Takım iş yükünde artış olması halinde takım liderine sözlü yada yazılı bilgi vermeyi açıklar.	E.1.2	3.1	T1
BG.10	Talepleri değerlendirmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta yolu veya e-posta ile geri dönüşün iş akışlarına, yazım kuralları ve konuşma kalitesi standartlarına göre nasıl gerçekleştirileceğini açıklar.	E.1.3	3.1	T1
BG.11	Çözülemeyen çağrıları ilgili birimlere iş süreçlerine göre yönlendirmeyi açıklar.	E.1.4	3.1	T1
BG.12	Evrak kontrolünü tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.13	Evrak arşivlemesini tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.14	Evrak imha işlemlerini tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.15	Tanımlanmış iş süreçlerine göre evrakların ilgili kişilere nasıl göndereceğini açıklar.	E.2.2	3.2	T1
BG.16	Gerçekleştirdiği işlemler ile ilgili sayısal verileri ve değerlendirmeleri takım liderine iş süreçlerine uygun iletmeyi açıklar.	E.3.1	3.3	T1
BG.17	Sistem tarafından çıkarılan raporların düzenini ve doğruluğunu raporlama bilgisini kullanarak nasıl kontrol edeceğini açıklar.	E.3.2	3.3	T1
BG.18	İşveren tarafından belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanıcı adı ve şifresini girerek açmanın önemini açıklar.	G.1.1	4.1	T1
BG.19	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için bilgisayar bilgisini kullanarak varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanıma hazır hale getirmenin önemini açıklar.	G.1.2	4.1	T1
BG.20	İş tanımında belirtilen yetkiler doğrultusunda bilgiye ulaşabileceği sistemleri açıklar.	G.2.1	4.2	T1
BG.21	Müşterinin şikayetini değerlendirmek veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına belirlenen iş süreçlerine göre doğru bir şekilde nasıl kaydedeceğini açıklar.	G.2.2	4.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.22	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimi nasıl koruyacağını açıklar.	G.2.3	4.2	T1
BG.23	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları operasyonel süreçlere göre ilgili birimlere nasıl bildireceğini açıklar.	G.3.1	4.3	T1
BG.24	Sistenden kaynaklanan hatalar konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde müşteriye nasıl bilgi vereceğini açıklar.	G.3.2	4.3	T1
BG.25	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneri sunmanın önemini açıklar.	G.3.3	4.3	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1*	IVR üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılama anonsu ile karşılar.	D.1.1	2.1	P1,P2,P3
BY.2*	Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler.	D.1.2	2.1	P1,P2,P3
BY.3*	Dil kurallarına uygun, akıcı ve anlaşılır konuşma gerçekleştirir.	D.1.2 D.1.6 D.2.6	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.4*	Dış aramada kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar.	D.2.1	2.2	P1,P2,P3
BY.5	Satış, şikayet, bilgilendirme, memnuniyet vs. için dış aramaları arama listesine göre gerçekleştirir.	D.2.2	2.2	P1,P2,P3
BY.6	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.	D.1.3 D.2.3	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.7	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini işletmede hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.	D.1.4 D.2.4	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.8	Çağrının içeriğine göre doğru olarak sisteme kayıt girişini yapar. (Bilgi, işlem, satış, şikayet, memnuniyet ve öneri)	D.1.5 D.2.5 D.3.2	2.1 2.2 2.3	P1,P2,P3
BY.9*	Çağrı esnasında olumlu bir tutum geliştirerek çağrıya sabırla odaklanır.	D.1.6 D.2.6	2.1 2.2	P1,P2,P3

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.10	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, iş süreçlerine göre doğru birimlere yönlendirir.	D.1.7 D.2.7 D.3.3 E.1.4	2.1 2.2 2.3 3.1	P2
BY.11	Kurum ve kuruluş tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre görüşmeyi sonlandırır.	D.1.8 D.2.8	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.12	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar.	D.1.9 D.3.4	2.1 2.3	P2,P3
BY.13	Gelen bilgi, işlem, satış, şikayet, memnuniyet ve önerileri değerlendirmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta veya e-posta yolu ile geri dönüşü iş süreçlerine, yazım kuralları ve konuşma kalitesi standartlarına göre gerçekleştirir.	D.3.1	2.3	P1,P2,P3

(* Performansa dayalı sınavda başarılması zorunlu kritik adımlar.

15UY0203-4/A3 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
2	REFERANS KODU	15UY0203-4/A3
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p>Öğrenme Çıktısı 1: İş organizasyonunun nasıl yapıldığını açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri 1.1: Kurum ve kuruluşun belirlediği çağrı merkezine özel kuralları açıklar. 1.2: Takım hedeflerinin gerçekleşmesi için kurum veya kuruluşun kurallarına göre izlemesi gereken yolları açıklar.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişim faaliyetlerini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri 2.1: Mesleki gelişimine katkı sağlayacak faaliyetleri listeler. 2.2: Diğer çalışanlarla mesleki bilgilerini paylaşmanın önemini açıklar.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<p>8 a) Teorik Sınav</p> <p>Çoktan Seçmeli Sınav (T1): A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az 15 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli yazılı sınav uygulanmalıdır. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir (1) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.</p> <p>8 b) Performansa Dayalı Sınav</p> <p>Bu birimde performansa dayalı uygulama sınavı öngörülmemektedir.</p> <p>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</p> <p>Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.</p>
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	25/02/2015 ve 2015/10

EKLER

EK 15UY0203-4/A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler
Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

- Bilgi güvenliği
- Çalışma standartları
Kanuni haklar ve süreçler
Vardiyaya uyum
Değişiklik yönetimi
Mola ve yemek sürelerine uyum
- İş yaşamında profesyonel davranış
Kişisel gelişim
Gelişim planlama ve kişisel analiz
İçsel motivasyon
Etik davranış
- Çağrı merkezinde kalite geliştirme faaliyetleri
Konuşma kalitesi
Hizmet kalitesi
Operasyon kalitesi ölçümleme
- Çağrı merkezinde performans yönetimi
Performans kriterleri
Bireysel ve grup performansı
Performans takibi

EK 15UY0203-4/A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında ekip içerisinde çalışma becerisini kullanarak geçici ve/veya sürekli olarak görev almanın önemini açıklar.	F.1.1	1.1	T1
BG.2	Beceri gruplarının görev talimatlarına göre iş tanımlamalarını açıklar.	F.1.1	1.1	T1
BG.3	İşveren tarafından belirtilen ara ve dinlenme sürelerine uymanın önemini açıklar.	F.1.2	1.1	T1
BG.4	İşveren tarafından belirlenmiş olan bilgi gizliliği ve güvenliği ilkelerine uymanın önemini açıklar.	F.1.3	1.1	T1
BG.5	Takım içerisindeki diğer müşteri temsilcileri ile işbirliği içinde çalışmanın önemini açıklar.	F.2.1	1.2	T1
BG.6	Kurum/kuruluşun belirlediği takım hedeflerini listeler.	F.2.2	1.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.7	Takım hedeflerini gerçekleştirmenin önemini açıklar.	F.2.2	1.2	T1
BG.8	Kişisel gelişimini artırıcı faaliyetleri tanımlar.	H.1.1	2.1	T1
BG.9	Eğitimde öğrendiği bilgilerin işi için önemini açıklar.	H.1.2	2.1	T1
BG.10	Kendini geliştirerek sektördeki olası kariyer fırsatlarını nasıl değerlendireceğini açıklar	H.1.3	2.1	T1
BG.11	Birlikte çalıştığı kişilerle şeffaf ve net bir şekilde bilgi ve deneyim paylaşımının, başarı ve motivasyon üzerindeki olumlu etkisini ve bunun gerekliliğini açıklar.	H.2.1	2.2	T1
BG.12	Birlikte çalıştığı kişilerin kişisel ve mesleki gelişimine katkı yapmanın önemini ve bunun nasıl yapılacağını açıklar.	H.2.2	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-

EKLER**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

1. 15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları
2. 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri
3. 15UY0203-4/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ANONS (Announcement): Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

ARKA OFİS (Backoffice): İlk kontakta cevaplanamayan çağrılarının işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümü,

CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI (Abandoned Call): Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

CEVAPLANAN ÇAĞRI (Answered Call): Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

ÇAĞRI (Call): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

ÇAĞRI KARŞILAMA ORANI (Answer Rate): Müşteri temsilcisi tarafından cevaplanan çağrılarının müşteri temsilcisine gelen toplam çağrı sayısına oranını,

ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİSAYAR UYGULAMALARI: Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkân sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünü,

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ (Agent): Gelen ve giden çağrıları ele alan kişiyi (müşteri hizmetleri sorumlusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de alabilir),

ÇAĞRI MERKEZİ (Call Center): Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “etkileşimlerini” yönettikleri, “insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “iletişim yönetim sistemlerini”,

ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (After-Call Work): Toparlama veya çağrı sonrası süreci (bir gelen işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken işleri ifade eder; bu işler çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması şeklinde olabilir, müşteri temsilcisi bu durumdayken diğer bir gelen çağrıyı yanıtlayamaz),

ÇAĞRIYI SESSİZE ALMA (Mute): Müşteri temsilcisinin zorunlu hallerde (öksürmek, hapşırma vb.) müşterinin ses duymaması için kullandığı tuşlamayı (müşteriyi bekletme amaçlı kullanılmaz),

DÂHİLİ NUMARA (Extension): Müşteri temsilcisinin giriş yaptığı telefonun kısa numarasını,

DIŞ ARAMA (Outbound): Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme v.s. ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

GELEN TOPLAM ÇAĞRI (Offered Call): Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre müşteri temsilcisinin kullandığı sisteme gelen çağrılarının toplamını veya cevaplanan ve cevaplanamayan çağrılarının toplamını,

HATTA BEKLETME SÜRESİ (Hold Time): Çağrı müşteri temsilcisi tarafından karşılandıktan sonra müşterinin hatta bekletildiği sürenin toplamını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İLK TEMASTA ÇÖZÜM (First Contact Resolution): İlk temasta çözülen belirli bir sürede birden fazla talep oluşturulmamış çağrılarının toplam çağrılara oranını,

İNTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (Interactive Voice Responce): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KONUŞMA METNİ (Script): Telefonda gerçekleştirilen görüşmelerde, belli bir standart ve kalitede hizmet vermek amacı ile yapılacak görüşmelere dair hazırlanan görüşme metinlerini (müşteri temsilcilerinin bu metinlere bağlı kalarak müşteriler ile görüşmesi beklenir),

KONUŞMA SÜRESİ (Talk Time): Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("merhaba" ile "güle güle" arasındaki süreyi içerir),

KULLANICI NUMARASI (Login ID): Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numarayı,

KUYRUK (Queue): Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin, e-posta mesajları),

ORTALAMA ÇAĞRI YANITLAMA HIZI (Average Speed of Answer): Tüm cevaplanan çağrılarının cevaplanmadan önceki bekleme sürelerinin toplam cevaplanan çağrı adedine bölünmesi ile hesaplanan hızı,

ORTALAMA ELE ALMA SÜRESİ (Average Handle Time): Belirli bir zaman dilimi için ortalama telefonun çalma süresi, ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamını,

OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI (Automatic Call Distrubitor): Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (çağrılarını otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

SERVİS SEVİYESİ (Service Level) : Gelen çağrılarının belirli bir sürede cevaplanan çağrılarının oranını,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

TEMSİLCİ DURUMU (Agent Status): Müşteri temsilcisinin bulunduğu durumu (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi),

TEMSİLCİ GRUBU (Skill Group): Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılır; ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi,

UYGUNLUK (Availability): Otomatik çağrı dağıtımıcısına giriş yapmış, çağrılarının gelmesini bekleyen müşteri temsilcilerinin durumunu ifade eder.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) mesleki yeterlilik belgesine sahip kişiler, Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak için, Çağrı Merkezi Takım Lideri ulusal yeterliliğinde tanımlanan bütün yeterlilik birimlerinin sınavlarına katılmalıdır.

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendiricinin aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir;

- Çağrı Merkezi sektöründe en az 3 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 1 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak,

- Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak,

- Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olmak,

Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.