

4 Dilli Çağrı Merkezi Talent Aksiyon Planı (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, çok dilli çağrı merkezi operasyonlarında dil uzmanı bulunabilirliği, esnek çalışma modelleri ve yeni nesil yetenek beklentilerini yönetmek için 12 aylık bir stratejik aksiyon planı oluşturur. İşe alım, eğitim, kariyer yolu ve işveren markası (employer branding) adımlarını uygulanabilir sprintlere böler.

Kim Kullanır?: İK ve Operasyon Ekipleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri, QA/Eğitim Birimleri, Ajanslar ve Genel Müdürlük.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Baseline Belirleme:** Mevcut dil havuzu analizinizi, personel devir (attrition) trendlerinizi ve QA skorlarınızı başlangıç noktası olarak kaydedin.
- Planlama:** 12 aylık ana stratejiyi 3 aylık çevik sprintlere bölün ve her adım için sorumluları atayın.
- Takip:** Belirlenen KPI'ları aylık periyotlarla izleyerek aksiyon planını veriye dayalı şekilde v1.1 sürümüne güncelleyin.

Talent Yönetimi Çözüm Matrisi

Problem → Kök Neden → Çözüm

İnsan kaynağı operasyonundaki darboğazları şu stratejik müdahalelerle çözün:

- DE/RU Uzmanı Bulunamıyor:** Dar bir aday havuzundan kaynaklanır; çözüm "Uzaktan/Hibrit çalışma modelleri ve çalışan referans (referral) sistemini" devreye almaktır.
- Artan Personel Devri:** Esneklik eksikliğinden doğar; çözüm "Esnek vardiya planlaması ve net kariyer yolu" tanımlamaktır.
- Kalite Dalgalanması:** Zayıf koçluk ritminden kaynaklanır; çözüm "Düzenli QA ritmi ve yetkinlik artırma (upskilling)" programlarıdır.
- Uzun Onboarding Süresi:** Bilgi bankası (KB) eksikliğinden doğar; çözüm "Modüler eğitim içerikleri ve merkezi KB" yapısıdır.
- Markanın Cazip Olmaması:** İşveren hikayesinin eksikliğinden kaynaklanır; çözüm "Employer Branding (EB) kampanyaları" başlatmaktır.

14 Günlük Pilot Başlangıç Planı

- **Gün 1–4 (Analiz & Karar):** Baseline KPI'ların ve dil havuzunun analizi; uzaktan/hibrit çalışma modeline dair pilot kararların alınması.
- **Gün 5–10 (Tasarım):** Kariyer yolu dokümantasyonu, turizm ve satış odaklı eğitim modüllerinin hazırlanması ve işveren markası içerik setinin oluşturulması.
- **Gün 11–14 (İcra):** Pilot işe alım sürecinin başlatılması ve haftalık 1:1 koçluk ritminin operasyona dahil edilmesi.

Hedeflenen Talent KPI İyileşmeleri

Planın başarısını aşağıdaki performans göstergeleri üzerinden ölçün:

- **Devir Trendi:** Personel ayrılma oranlarında hedeflenen "Düşüş".
- **Onboarding Süresi:** Yeni ekibin operasyona hazır hale gelme süresinde "İyileşme".
- **QA Skoru:** Eğitim ve koçluk sonrası kalite puanlarında "Artış".
- **SLA Stabilitesi:** Ekip bağlılığı ile hizmet seviyesi sürekliliğinde "İyileşme".
- **Aday Dönüş Oranı:** İşveren markası gücüyle nitelikli aday başvuru oranında "Artış".

Deliverables

12 Aylık Talent Planı, Kariyer Yolu Dokümanı, Eğitim/Koçluk Takvimi, Employer Branding Kit, Pilot Raporu.



“4 dilli operasyonun 12 aylık gelişimini 3 aylık sprintlerle gösteren 16:9 görsel.”

4 DİLLİ ÇAĞRI MERKEZİ KARIYER YOLU & UPSKILLING AKIŞI



“Agentlikten yöneticiliğe geçiş basamaklarını gösteren 1:1 formatlı kariyer kartı.”

Employer Branding ve Kültür

KARIYER YOLU
(Gelişim)



ESNEKLİK
(Denge)

ANLAMLI İŞ
(Turizm Deneyimi)



KÜLTÜR & EKİP
(Aidiyet)



NEDEN BİZ?: MARKA HİKÂYESİ VE ÇALIŞAN DENEYİMİ

“Koçluk döngüsünü ve 'Upskilling' modüllerini temsil eden operasyonel mühür.”