

Çağrı Merkezlerinde Çalışan Performansını Etkileyen Faktörler: Bir İnceleme

Factors Effecting the Employee Performance: Evidences from Call Centers

Umut BULUT
Turkcell Global Bilgi
İstanbul, Türkiye

orcid.org/0000-0002-3462-6314
umut.bulut@global-bilgi.com.tr

Aylin ATAAY
Galatasaray Üniversitesi
İİBF, İşletme Bölümü
İstanbul, Türkiye

orcid.org/0000-0001-5150-1946
aataay@gsu.edu.tr

Özet

Çalışmada çağrı merkezi faaliyetlerinde etkinlik ve verimliliğin ana belirleyicileri olan çalışanların performanslarını etkileyen bazı faktörlerin incelenmesi hedeflenmiştir. Deneyim, iş yükü ve çalışma süresi gibi değişkenlerinin performans üzerindeki etkileri incelendiğinde performans ile çalışan deneyimi arasında aynı yönlü bir ilişki bulunmuşken, performans ile iş yükü ve çalışma süreleri arasında ters yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Buna göre müşteri temsilcilerinin deneyimleri arttıkça performans sonuçlarında, yani kendilerinden beklenen müşteri memnuniyeti düzeyleri, planlanan konuşma sürelerine uyum, planlanan vardiyaya uyum gibi kriterlerde gelişme kaydettiklerini görülmektedir. Diğer taraftan çalışanların aylık çalışma saatlerinin ve çalışılan süre boyunca yaşanan yoğunluk seviyesinin artmasının müşteri temsilcilerinin performanslarında düşüş yaşanmasına yol açtığı belirlenmiştir. Yoğun çalışma saatleri her alanda olduğu gibi çağrı merkezi çalışanları için de olumsuz etkileri beraberinde getirmektedir. Çalışma saatleri ve iş yoğunluğunun artması müşteri temsilcilerinde hata riskini ve devamsızlık olasılığını arttırmakta bu da performans sonuçlarına olumsuz olarak yansımaktadır.

Anahtar kelimeler: *Çağrı merkezi yönetimi, performans, iş yükü, çalışma süreleri, iş deneyimi*

Abstract

This study aimed to investigate the factors that affect the performance of call centers' employees who are the main actors for the efficiency and productivity in call center activities. Employees' work experience, workloads and work time have been examined as key determinants of employee performance. Regression analysis results show that there is a negative relationship between performance and employees' workload and work time however the relationship between performance and work experience is positive and statistically significant. We found that, as the experience of the customer representatives increases, the their performance level is also increasing.

However, increase in the monthly working hours of employees and their level of work load cause decreases in call center employees' performance. We can conclude that increases in working hours and work load increase also the risk of error and the rate of absenteeism in the customer representatives, which adversely affect the individual performance results.

Keywords: *Call center management, employee performance, work load,, work time, work experience.*