

# Kamu sektörünün gözdesi

Çağrı merkezi sektörü ülkemizdeki istikrarlı büyümesini sürdürürken, çağrı merkezi hizmeti veren ya da dış kaynak kullanımı yöntemiyle vatandaşlara bu hizmeti sunan kamu kurum ve kuruluşlarının sayısı da hızla artıyor. 'Vatandaş odaklı hizmet' anlayışının en önemli yansımalarından biri olan kamuda çağrı merkezi kullanımı ve geleceği, bu yıl birincisi gerçekleştirilen "Kamu Çağrı Merkezi Zirvesi"nde tüm yönleriyle değerlendirildi. 2'de



# Kamu sektörünün gözdesi

Hizmeti vatandaşın ayağına götürmek isteyen kamu sektörünün gözdesi çağrı merkezleri

18 Ekim'de Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen Zirve'ye, çağrı merkezi sektöründe hizmet veren firmaların yanı sıra bu hizmeti alan ve almayı planlayan kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri katılarak bilgi alışverişinde bulundular. Kamuya hizmet veren belediyeler ve iştirakleri, bakanlıklar, kısa kodlu acil numaralar ile elektrik, doğalgaz ve su dağıtım şirketlerinin verdikleri hizmetleri ve başarı hikayelerini paylaştıkları etkinlikte ayrıca çağrı merkezi sektörünün kamuya özel çözümleri de katılımcılara aktarıldı.

Etkinlikle ilgili değerlendirmelerde bulunan Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan, son yıllarda kamu kurumlarının kurdukları çağrı merkezleri ile hizmet kalitelerini artırmaya yoğunlaştıklarını, bu durumun da hem vatandaşlar hem de sektör açısından sevindirici olduğunu söyleyerek şöyle konuştu: "Başta çeşitli bakanlıklar olmak üzere, birçok kamu kurumu için çağrı merkezi hizmetinin günümüzde bir ihtiyaç olarak öne çıktığını görüyoruz. 'E-devlet kapısı' ve 'Devletin kısayolu' olarak adlandırılan Türkiye.gov.tr'nin hayata geçirilmesi ile hızlanan ülkemizin yaşadığı dönüşüm sürecinde, 'vatandaş odaklı hizmet' anlayışı giderek daha da önemli hale geliyor. Bu gelişmelerin sonucu olarak, çağrı merkezleri kamu kuruluşları tarafından bu dönüşüm sürecinin önemli bir tamamlayıcısı olarak görülüyor. Hizmeti vatandaşın ayağına götürmeyi hedefleyen kamu sektörü, bunun en hızlı, maliyet odaklı ve yaygın yolunun çağrı merkezleri olduğunun büyük oranda farkında varmış durumda."

Kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşlara daha iyi ve hızlı hizmet verebilmek için 'in-house' olarak adlandırılan kurum içi ya da 'outsourc'e' yani dış kaynak iş modelleri ile çağrı merkezi sektörünün gelişimine ve büyümesine katkı sağlayacağı bir döneme girildiğini belirten Pekkan sözlerini şöyle sürdürdü: "Kamu sektöründe dışarıdan çağrı merkezi

hizmeti alanlar dışında, bazı kamu kuruluşları kendi bünyelerinde oluşturdukları çağrı merkezleri ile hizmet veriyor. Örneğin

THY, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı dışarıdan hizmet alırken, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı ve Başbakanlık İletişim Merkezi uygulaması ile Başbakanlık, kendi bünyelerinde çağrı merkezi hizmeti verenler arasında yer alıyor. Kamunun katkılarıyla çağrı merkezi sektörünün daha da büyümesi, bu alanda istihdam edilecek çalışan sayısında da artış olacağı anlamına geliyor."

## Çağrı Merkezleri Derneği hakkında:

Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD), Türkiye'de çağrı merkezleri sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş/güç birliğini hedefleyen referans kuruluş olmak üzere, Kasım 2008 tarihinde 9 kuruluşun ortak girişimiyle kurulmuştur. ÇMD, kısa sürede toplam 33 kurumun üyeliğiyle, sektörün yaklaşık %65'ini temsil eder konuma gelmiştir. ÇMD, çağrı merkezlerinin faaliyet alanlarını kamuoyuna daha iyi tanıtmayı, sunulabilecek katma değerleri iş dünyasına anlatmayı, mesleki sorunları paylaşmayı, değişik paydaşlar arasında bir iletişim ve uzlaşma platformu olmayı ve sektör problemlerine çözüm getirmeyi amaçlamaktadır. **Haber Merkezi**

