

# Kamuyu çağrı merkezleri idare ediyor



Kamuda çağrı merkezi kullanımını yaygınlaştırırken, son bir yılda 'müşteri temsilcisi' sayısı yüzde 300 artış gösterdi. Koltuk sayısının geçen yıla göre yaklaşık yüzde 18 artarak 48 bin 900'e yükselmesi sektöre yatırımların artarak devam edeceğine işaret. Müşteri temsilcileri-

nin yüzde 58'i İstanbul, Ankara ve İzmir'de istihdam edilirken, bu iller dışında istihdam edilen 'müşteri temsilcisi' sayısı ise 16 bini geçti. Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, vatandaş odaklı hizmet anlayışının çağrı merkezlerini zorunlu kıldığını söyledi.