

Kamuda 'müşteri temsilcisi' dönemi

Kamuda çağrı merkezi kullanımını yaygınlaştırırken, son bir yılda "müşteri temsilcisi" sayısı yüzde 300 artış gösterdi.

İMİ Fuarcılık tarafından bir araştırma şirketine yaptırılan "Türkiye Çağrı Merkezi Araştırması"na göre, ekonomideki büyüme çağrı merkezi sektörünü de olumlu etkiledi. Koltuk sayısı geçen yıla göre yaklaşık yüzde 18 artarak 48 bin 900'e yükselirken, çağrı merkezi hizmetine duyulan ihtiyaç sektöre yatırımların artarak devam edeceğini gösterdi.

Son verilere göre, toplam "müşteri temsilcisi" sayısı 55 binin üzerinde, "müşteri temsilcisi" sayısındaki yıllık ortalama büyüme ise yüzde 16'yı buldu. Müşteri temsilcilerinin yüzde 58'i İstanbul, Ankara ve İzmir'de istihdam edilirken, bu iller dışında istihdam edilen "müşteri temsilcisi" sayısı ise 16 bini geçti.

"Vatandaşını dinleyen devlet" politikası-

Kamuda artan çağrı merkezi talebi pazarın büyümesini tetiklerken, "vatandaşını dinleyen" devlet politikası sayesinde kamu sektöründe çağrı merkezi ihtiyacının hızla artacağı öngörülüyor. Kamu bankaları hariç kamuda hizmet veren "müşteri temsilcisi" sayısı 2 binin üzerine çıkarken, buna kamu bankaları ve küçük ölçekli çağrı merkezleri de dahil edildiğinde toplam "müşteri temsilcisi" sayısı 3 bin 500'e yaklaştı.

Toplam "müşteri temsilcisi" sayısındaki yıllık ortalama büyüme yüzde 16 seviyesindeyken, kamuda istihdam edilen "müşteri temsilcisi" sayısındaki artış yüzde 300'ü geçti. Araştırmayla, çağrı merkezi bulunan kamu kurumlarının güvenlik, kurum politikası ve kendi personelinin daha verimli çalışacağı düşüncesiyle dış kaynak servis firmalarından hizmet alma fikrine sıcak bakmadığı da ortaya çıktı.

"Çağrı merkezleri artık ihtiyaç"-

Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, son 2 yıldır kamu kurumlarının kur-

dukları çağrı merkezleri ile hizmet kalitelerini artırma çabasında olduğunu söyledi. "Vatandaş odaklı hizmet" anlayışının daha da önemli hale gelmesiyle çağrı merkezi sayısının arttığını belirten Pekkan, şunları kaydetti:

"Başta çeşitli bakanlıklar olmak üzere, birçok kamu kurumu için çağrı merkezi hizmeti artık bir ihtiyaç oldu. Hizmeti vatandaşın ayağına götürmeyi hedefleyen kamu, bunun en hızlı, en ekonomik ve en yaygın yolunun çağrı merkezleri olduğunun farkına vardı. Bu açıdan baktığımızda, çağrı merkezi sektöründe, ilerleyen yıllarda en fazla büyüyecek alanlardan biri de kamu."

