



# Kamu müşteri memnuniyetine odaklandı

**Şirketler, müşterilere daha iyi hizmet vermek için çağrı merkezlerinin gücünü keşfederken, son yıllarda kamu kuruluşları da vatandaşın dertlerini dinlemek için çağrı merkezlerini tercih etmeye başladı.**

Çağrı merkezlerinde 2015 yılında 85 bin istihdama ulaşmayı bekleyen sektör temsilcileri, öngörülerini revize ederek bu rakamı 100 bin kişi olarak değiştirdi.

Çağrı merkezi sektörünün artık kâr eder duruma geldiğini belirten Türkiye Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, bu alanın ülkenin işsizlik sorununun çözümünde en büyük katkıyı yaptığını söyledi. Çağrı merkezlerinin Türkiye'deki tarihi çok eski olmasa da, sektörün geldiği nokta kısa sürede önemli ölçüde yol kat edildiğini ortaya koyuyor. Geçen sene 40 bin civarında agent (müşteri temsilcisi) istihdam eden sektörün bu yıl ki hedefi 55 bin kişiye iş imkânı sağlamak. İstihdamdaki yüzde 35 oranındaki büyümeye paralel olarak, 2010'da yaklaşık 1,2 milyar lira olan sektörün cirosunun 1,6 milyar lirayı aşması bekleniyor. Kendi müşteri portföyünü yönetmek

için kurulan çağrı merkezlerinin dışarıya hizmet sunması da hızla büyüyor. Dış kaynak servis sağlayıcısı olarak elde edilen ciro 2010 yılında 472,5 milyon dolarken, bu pazarın da 2011 yılında 640 milyon dolar olacağı tahmin ediliyor.

Sektör ile ilgili ilk kez 'Türkiye Çağrı Merkezi Araştırması 2011' raporunu basın mensupları ile paylaşan Bahadır Pekkan, devletin artık vatandaşın ayağına gittiğini ifade etti. Pekkan, "Özellikle devlet ve kamu kurumları, 'vatandaşa nasıl hizmet veririm'in hesabını yapıyor.

Bu noktada daha hızlı iletişim için çağrı merkezleri ön plana çıkıyor. Sağlık Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Karayolları Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü, Maliye Bakanlığı ve belediyeler, bu hizmetleri etkin kullanmaya başladı." şeklinde konuştu.