

Kamuda 'müşteri temsilcisi' dönemi

Kamuda çağrı merkezi kullanımı yaygınlaşırken, son bir yılda "müşteri temsilcisi" sayısı yüzde 300 artış gösterdi



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.

'ÇAĞRI MERKEZLERİ ARTIK İHTİYAÇ'

Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, yaptığı açıklamada, son 2 yıldır kamu kurumlarının kurdukları 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." AA

'VATANDAŞINI DİNLEYEN DEVLET' POLİTİKASI

Kamuda artan çağrı merkezi talebi pazarın büyümesini tetiklerken, "vatandaşını dinleyen" devlet politikası sayesinde kamu