

Çağrı merkezlerine sinir olmamak mümkün değil!

BTK Başkanı Tayfun Acarer, finans sektöründeki çağrı merkezlerini arayınca saçını başını yolduğunu belirterek, 'Ne zaman arasam, müşteri temsilcisi yerine önce iki şarkı dinlemek zorunda kalıyorum. Beni kahrediyor, banka çağrı merkezlerini aramak istemiyorum. Sinir olmamak mümkün değil' şeklinde konuştu

■ Haber Merkezi

Pek çok insanın sorun yaşadığı bankaların çağrı merkezlerine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Tayfun Acarer de isyan etti. Acarer, telekomünikasyon sektöründeki çağrı merkezlerinin müşteri memnuniyetinin çok iyi olduğunu belirterek, banka çağrı merkezlerinin de bu düzeye ulaşması gerektiğini kaydetti. Konuya yönelik konuşan Acarer, Türkiye'de bin civarında çağrı merkezi ve 55 bin çalışan olduğunu belirtti. Dünyada her 100-500 kişiye bir çağrı merkezi çalışanı düşerken, Türkiye'de bin 850 kişiye bir çalışan düştüğünü aktaran Acarer, 'Çağrı merkezlerindeki çalışan sayısı, ülkelerin gelişmişlik göstergesi olarak görülüyor. Nasıl elektrik tüketimi bir faktörse, çağrı merkezleri de bir gelişmişlik faktörü' dedi.

Acarer, iletişim sektöründeki çağrı merkezlerinin müşteri mem-

nuniyetinin, çok iyi durumda olduğuna dikkat çekti. Ancak Acarer'e göre diğer sektörlerde durum farklı: 'Örneğin finans sektörüne ilişkin bir çağrı merkezini arayınca bazen saçını başını yoluyorum. Müşteri temsilcisi yerine önce iki şarkı dinlemek zorunda kalıyorum. Sinir olmamak mümkün değil. Yaptığımız düzenlemelerde en geç 22 saniyede operatöre ulaşılmasını istiyoruz.'

Kalitede standart şart

Türkiye'deki çağrı merkezlerindeki hizmet kalitesinin eşit olmasından yakınan Acarer, BTK olarak bilişim sektörü çağrı merkezlerini düzenlediklerini, bir kalite standardı getirdiklerini ve denetlediklerini aktardı. Acarer, bankacılık başta olmak üzere diğer sektörlerdeki çağrı merkezlerinin belli bir standarda kavuşturulması gerektiğini belirterek, 'Hizmet kalitesinde belli bir standarda

ulaşılırsa, o zaman çağrı merkezi çalışanı sayısı daha da artar. Çağrı merkezlerinin istihdama katkısını gördükçe, bu hizmetin farklı dava olduğunu düşünüyorum' dedi.

20 saniye kriteri

BTK'nın iletişim sektörü çağrı merkezleri için yaptığı hizmet kalitesi düzenlemesine göre, müşteri hizmetleri için cevap verme süresi de yüzdelik değerle ölçülecek. Buna göre, 20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi, tüm aramaların yüzde 80'inden çok olacak. Düzenleme ile tüketici şikayetlerinin çözüm süresi de kritere bağlantı. Buna göre, en kısa sürede sonuçlandırılan yüzde 80'lik dilim içerisindeki şikayetlerin çözüm süresine bakılacak. Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, BTK'nın 1 Ocak'ta telekomünikasyon sektöründeki çağrı merkezleri için bir düzenleme yaptığını ve sektörün-

deki sorunun azaldığını söyledi. Pekkan 'İki türlü düzenleme yapılması gerekiyor. Birincisi çağrı merkezlerinin kendi içinde yapacağı düzenlemeler. Biz dernek olarak AB standartlarını uygulamaya başladık zaten. Ancak sektörlerin kendi düzenlemesini yapması gerekiyor' diye konuştu.

