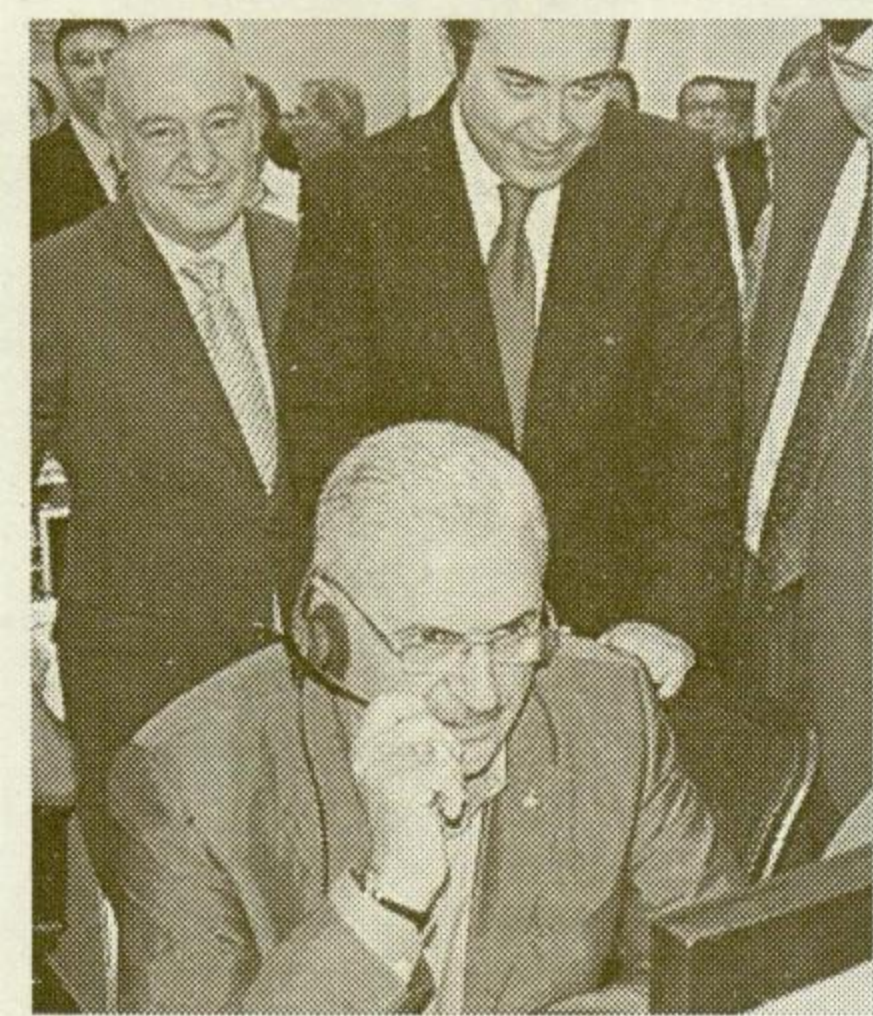


Yıldırım'dan çağrı merkezlerine dil uyarısı



Saliha Kara

Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım, çağrı merkezleri sektörünün önemine vurgu yaparak, "İşin eksik ayağı dildir." dedi, bu konuda atılacak adımlara dikkat çekti.

Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım, çağrı merkezleri sektörünün önemine vurgu yaparak, "İşin eksik ayağı dildir. Bu sorunun aşılması için organize olmak lazım. Dil konusunda yeterli mesafeyi alırsak Türkiye sektöründe küresel oyuncu haline gelir" dedi.

Bakan Yıldırım, Çağrı Merkezleri Derneği tarafından düzenlenen "Kamu çağrı merkezilerinin 2023 vizyonu" Konferansının açılış konuşmasını yaptı.

Buradaki konuşmasında, bilgi alt yapısının oluşmasıyla daha çok bilginin sunulmasını çağrı merkezi sektörünü geliştirdiğini belirten Yıldırım, insanların günümüzde daha çok bilgiye ulaşma çabasında olduğunu söyledi.

Kişilerin bilgiye ulaşmasında büyük görevler üstlenen çağrı merkezleri sektörünün, Türkiye'de her geçen yıl büyüdüğünü ve çok sayıda kişiye istihdam sağladığını vurgulayan Yıldırım, şunları kaydetti:

"Çağrı merkezi sektörü fevkalade hizmet ihraç edebileceğimiz bir alan. Bunun için biraz daha donanımlı hale gelmeliyiz. Lisana hakim olmamız lazım. Bunu sıradan bir iş olarak görme devri geçti. Bu işi insanımız kariyer yapabileceği bir iş olarak

görmeli artık. İşin eksik ayağı dildir. Bu sorunun aşılması için organize olmak lazım. Dil konusunda yeterli mesafeyi alırsak Türkiye sektöründe küresel oyuncu haline gelir. Böylelikle de dünya çağrı merkezi piyasasında ülke olarak ciddi bir paya sahip olabiliriz."

Yıldırım, bilgi toplumu olma hedefinin gerçekleşmesiyle çağrı merkezleri sektörünün gelişiminin doğru orantılı olduğunu ifade ederek, "İletişim alt yapısı olmazsa oraya çağrı merkezi kurmanızın bir anlamı yok. Bugün Bingöl'e, Rize'ye, Diyarbakır'a çağrı merkezi kurulabiliyorsa, yüzlerce gencimiz çalışabiliyorsa demek ki biz bilişimde ve iletişimde bölgesel farklılıkları en aza indirmişiz. Bitlis'teki bir çağrı merkezinden İstanbul'daki bir vatandaşımız hizmet alırken hizmetin nereden verildiğine değil, hizmetin kalitesine bakıyor. Çağrı merkezleri bir anlamda ülkemizin doğusuyla batısını kaynaştıran sosyolojik olay aynı zamanda. Hizmet verilen illere çağrı merkezlerinin katkısını zaten söylemeye gerek yok. Bu l'e 7 çarpan etkisine sahip. Çağrı merkezleri Doğu Anadolu'nun en büyük işvereni durumunda. Bu manada genç işsizlere en büyük çare bilişim sektörüdür. Bu alanda da çağrı merkezleri önemli bir yere sahip" diye konuştu.

Çağrı merkezleri sektöründe telekomünikasyon ve finans şirketlerinin yoğunluğunun dikkati çektiğini, oysa sektörün çeşitlendirilmesi gerektiğini savunan Yıldırım, şöyle devam etti:

"Çağrı merkezi sektörü alanında olmayan bir sürü sektör var. Bizim bu alışkanlığı oluşturmamız lazım. Çağrı merkezi uygulamasını kamu, turizm, medya ve eğlence gibi birçok sektöre yaydığımızda iş kendiliğinden büyüyecek. Bu alanda yaptıklarımızı yapacaklarımızın zekatı durumundadır. Türkiye'nin 2023 hedefinin içinde bilişimin yeri GSMH'nin yaklaşık yüzde 10'unu olarak hedefleniyor. Çağrı merkezleri sektörünün kurumsal bir yapıya kavuştuğunu düşünürsek, birilerinin bu işin gelişimi içi kafa yorması lazım. Bir sandalye bir telefonla 'ben bu işi yaptım' diyenlerle bu işi hakkıyla yapanlar bir tutulmamalı. BTK gerekli düzenlemeleri yapıyor hizmet

kalitesinin artırılması yönünde. Bunun için de bu işi yapanların sorumluluğu artıyor."

-HEDEF HİZMET KALİTESİNİ ARTIRMAK-

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Tayfun Acarer de Türkiye'de çağrı merkezi sektörünün son 5-6 yıldır Ulaştırma Bakanlığı'nın da destekleriyle büyük bir gelişim gösterdiğini dile getirdi.

Gerçekleşen büyümenin yeterli olmadığını, sektörün yaklaşık 6 kat daha büyümeye müsait olduğunu vurgulayan Acarer, şunları kaydetti:

"2010 yılı rakamlarına göre dünyadaki çağrı merkezleri pazarı 340 milyar dolar. Dünyada 100 ila 500 kişiye 1 çağrı merkezi düşerken Türkiye'de bu oran 1850'de 1. Burada şu sonuç çıkıyor, şimdiki kapasitemizi 6 kat artırabiliriz. Sektör buna oldukça müsait. Biz bu alana gereken önemi veriyoruz, vermeye de devam edeceğiz. Çünkü, çağrı merkezlerindeki sayı artık ülkelerin gelişmişliklerinin ölçeklendirilmesinde de bir faktör. Nasıl elektrik tüketimi bir değerlendirme faktörüyse çağrı merkezi sayısı da bir değerlendirme faktörü. Bizim buradaki amacımız sektörün hizmet kalitesinin artırılmasını sağlamak. Hizmet kalitesi artarsa çağrı merkezi sayısı da, çalışan sayısı da artacaktır" dedi.

ÇALIŞAN SAYISI 100 BİNE ULAŞACAK

Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan ise çağrı merkezleri sektörünün ülkenin en dinamik ve en hızlı büyüyen sektörlerinden birisi olduğunu belirterek, Türkiye'de 30 ilde 300'ü orta ve büyük ölçekli olmak üzere 1000 civarında çağrı merkezinin hizmet verdiğini söyledi.

Yaklaşık 50 bin kişiye istihdam sağlayan sektörün 5 yılda çalışan sayısını 100 bine çıkartmayı hedeflediğini aktaran Pekkan, "Sektörde çalışanların yaş ortalamasının 26, yüzde 60'ının da bayan olduğunu düşünürsek, bu istihdamın çarpıcılığı daha net ortaya çıkıyor. Ülkemizdeki genç nüfusun yoğunluğu da göz önünde bulundurulduğunda çağrı merkezleri sektörü Türkiye ekonomisini şekillendirmeye aday sektörlerden bir tanesi" diye konuştu.