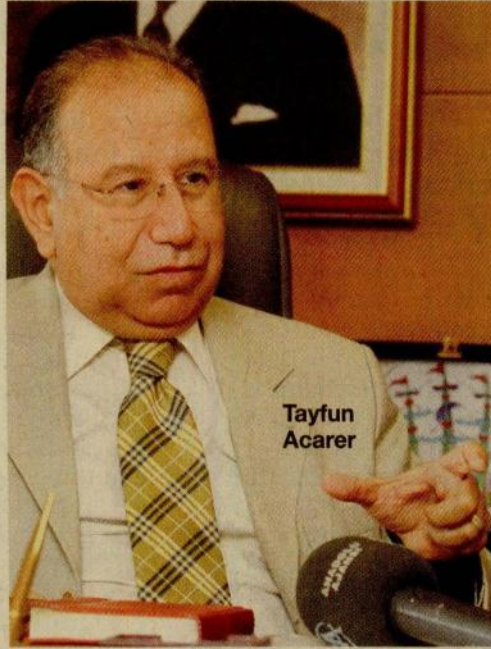


Çileden çıkaran çağrı merkezlerine ince ayar

Vatandaşların banka çağrı merkezini aradığında dakikalarca müzik dinlemek zorunda kaldığına dikkat çeken BTK Başkanı Acarer, bu sorun için bir çalışma grubu oluşturulacağını ve çözüm için BDDK ile de temasa geçileceğini söyledi

Olcaay AYDİLEK/ANKARA



2000 KİŞİYE BİR TEMSİLCİ DÜŞÜYOR

Çağrı Merkezleri Derneği'nin sunumuna göre Türkiye'de büyüklüğü yaklaşık 1.4 milyar TL olan pazarda 300 adet büyük ve orta ölçekli, toplam binden fazla çağrı merkezinde 40 bin kişilik istihdam söz konusu. Sunuma göre dünyada her 100-400 kişiye, Türkiye'de ise 2 bin kişiye bir müşteri temsilcisi düşüyor. Sunumda, "1-1.5 kişiye istihdam yaratan bir çağrı masası için gerekli yatırım bedeli, 10 bin 15 bin TL aralığındadır" denildi.

Bankaların uzun uzun telefonda müzik dinleten, mekanik sesin rehberlik hizmetinde, sonuçsuz görüşmeler ve tepkilerle anılan çağrı merkezlerine "ince ayar" geliyor. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Tayfun Acarer, İstanbul'da cep telefonu operatörleri ve çağrı merkezi yöneticileriyle bir toplantı yaptı.

BTK Başkanı Acarer, özellikle bankacılık sektöründe faaliyet gösteren çağrı merkezlerinde bazı sıkıntılar yaşandığını belirterek, vatandaşların banka çağrı merkezini aradığında dakikalarca müzik dinlemek zorunda kaldığını, çoğu zaman da sorununu çözemediğini söyledi.

'BEN DE SINIRLENDİM KAPATTIM'

Acarer, toplantıda bu konuyla ilgili yaşadığı bir olayı da aktardı. Havaalanına acil olarak yetişmek zorunda olduğu, sınırlı zamanının bulunduğu bir günde

bankacılık işlemi yapmak üzere çağrı merkezini aradığını kaydeden Acarer, dakikalarca müzik dinledikten sonra sorununu çözmeden telefonu sinirle kapattığını vurguladı.

BDDK İLE TEMAS KURULACAK

Toplantıda, çağrı merkezlerinde "hizmet kalitesi"ne yönelik bir çalışma yapılması benimsendi. Bu

amaçla çalışma grubu oluşturuldu. Çalışma grubu, çağrı merkezleriyle ilgili ayrıntılı ve çok yönlü bir rapor hazırlayacak. Rapor, kamu ve özel sektörde ilgili birimlere sunulacak.

Banka çağrı merkezlerinin, çözüm odaklı çalışmasını sağlamak üzere Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ile temasa geçilecek. Çağrı merkezlerinin hizmet çıtası yükseltilecek.