

'Çağrı'da dil sorununu çözelim küresel oyuncu haline gelelim

ULAŞTIRMA Bakanı Binali Yıldırım, Türkiye'de çağrı merkezi sektörünün geliştiğini belirterek, "İşin eksik ayağı dil. Bu sorunu aşmak için organize olmak lazım. Dil konusunda yeterli mesafeyi alırsak Türkiye sektörde küresel oyuncu haline gelir" dedi.

Çağrı Merkezleri Derneği'nin düzenlediği 'Kamu çağrı merkezlerinin 2023 vizyonu' konferansında konuşan Yıldırım, çağrı merkezi sektöründe çok sayıda kişiye istihdam sağlandığını vurguladı. Yıldırım, sözlerini şöyle sürdürdü: "Çağrı merkezi sektörü

hizmet ihraç edebileceğimiz bir alan. Biraz daha donanımlı hale gelmeliyiz. Lisana hakim olmamız lazım. Sıradan bir iş olma devri geçti. Kariyer yapılacak bir alan olarak görülmeli. İşin eksik ayağı dil. Bunu çözersek, dünya çağrı merkezi piyasasında ülke olarak ciddi bir paya sahip olabiliriz."

Telekom ve finans

Yıldırım, çağrı merkezlerinin ülkenin doğusuyla batısını da birleştiren sosyolojik bir olay olduğuna da dikkat çekerek, şöyle konuştu: "Bugün Bingöl'e, Rize'ye, Diyarbakır'a çağrı

merkezi kurulabiliyorsa, yüzlerce gencimiz çalışabiliyorsa demek ki biz bilişimde ve iletişimde bölgesel farklılıkları en aza indirmişiz. Çağrı merkezlerinde telekom ve finans şirketleri yoğunluklu faaliyet gösteriyor. Çağrı merkezi olmayan bir sürü sektör var. Bu alışkanlığı oluşturmamız lazım. Çağrı merkezi uygulamasını kamu, turizm, medya ve eğlence gibi birçok sektöre yaydığımızda iş kendiliğinden büyüyecek."



Çalışan sayısı
100 bine çıkacak



■ BİLGİ Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Tayfun Acarer, çağrı merkezi sektörünün son beş yıldır ciddi oranda büyüdüğünü belirterek, "Ancak bu büyüme yeterli değil. Sektör altı kat daha fazla büyümeye müsait. 2010 rakamlarına göre, dünyadaki çağrı merkezi pazarı 340 milyar dolar. Dünyada 100 ila 500 kişiye 1 çağrı merkezi düşerken Türkiye'de bu oran 1850'de 1. Buradan şu sonuç çıkıyor, şimdiki kapasitemizi 6 kat artırabiliriz" dedi. Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan ise, 50 bin kişiye istihdam sağlayan sektörün, beş yılda çalışan sayısını 100 bine çıkarabileceğini kaydetti.