



# Kamuda müşteri temsalcisi dönemi

KAMUDA çağrı merkezi kullanımını yaygınlaştırırken, son bir yılda "müşteri temsilcisi" sayısı yüzde 300 artış gösterdi. İMİ Fuarçılık tarafından bir araştırma şirketine yaptırılan "Türkiye Çağrı Merkezi Araştırması"na göre, ekonomideki büyüme çağrı merkezi sektörünü de olumlu etkiledi.



Koltuk sayısı geçen yıla göre yaklaşık yüzde 18 artarak 48 bin 900'e yükselirken, çağrı merkezi hizmetine duyulan ihtiyaç sektöre yatırımların artarak devam edeceğini gösterdi.

Son verilere göre, toplam "müşteri temsilcisi" sayısı 55 binin üzerinde, "müşteri temsilcisi" sayısındaki yıllık ortalama büyüme ise yüzde 16'yı buldu. Müşteri temsilcilerinin yüzde 58'i İstanbul, Ankara ve İzmir'de istihdam edilirken, bu iller dışında istihdam edilen "müşteri temsilcisi" sayısı ise 16 bini geçti. Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, son 2 yıldır kamu kurumlarının kurdukları çağrı merkezleri ile hizmet kalitelerini artırma çabasında olduğunu söyledi.