



## Kamu da müşteri memnuniyetine odaklandı çağrı merkezlerinde istihdam katlanacak

Şirketler, müşterilere daha iyi hizmet vermek için çağrı merkezlerinin gücünü keşfederken, son yıllarda kamu kuruluşları da vatandaşın dertlerini dinlemek için çağrı merkezlerini tercih etmeye başladı. Çağrı merkezlerinde 2015 yılında 85 bin istihdama ulaşmayı bekleyen sektör temsilcileri, öngörülerini revize ederek bu rakamı 100 bin kişi olarak değiştirdi.

Çağrı merkezi sektörünün artık kâr eder duruma geldiğini belirten Türkiye Çağrı Merkezleri Derneği Başkanı Bahadır Pekkan, bu alanın ülkenin işsizlik sorununun çözümünde en büyük katkıyı yaptığını söyledi. Çağrı merkezlerinin Türkiye'deki tarihi çok eski olmasa da, sektörün geldiği nokta kısa sürede önemli ölçüde yol kat edildiğini ortaya koyuyor. Geçen sene 40 bin civarında agent (müşteri temsilcisi) istihdam eden sektörün bu yılki hedefi 55 bin kişiye iş imkânı sağlamak. İstihdamdaki yüzde 35 oranındaki büyümeye paralel olarak, 2010'da yaklaşık 1,2 milyar lira olan sektörün cirosunun 1,6 milyar lirayı aşması bekleniyor. Kendi müşteri portföyünü yönetmek için kurulan çağrı merkezlerinin dışarıya hizmet sunması da hızla büyüyor. Dış kaynak servis sağlayıcısı olarak elde edilen ciro 2010 yılında 472,5 milyon dolarken, bu pazarın da 2011 yılında 640 milyon dolar olacağı tahmin ediliyor. Sektör ile ilgili ilk kez 'Türkiye Çağrı Merkezi Araştırması 2011' raporunu basın mensupları ile paylaşan Bahadır Pekkan, devletin artık vatandaşın ayağına gittiğini ifade etti. Pekkan, "Özellikle devlet ve kamu kurumları, 'vatandaşa nasıl hizmet veririm'in hesabını yapıyor. Bu noktada daha hızlı iletişim için çağrı merkezleri ön plana çıkıyor. Sağlık Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Karayolları Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü, Maliye Bakanlığı ve belediyeler, bu hizmetleri etkin kullan-

maya başladı." şeklinde konuştu.

Sağlık Bakanlığı'nın Merkezi Hasta-Randevu Sistemi'nin (MHRS) dünyada örneği olmadığını vurgulayan Pekkan, "Kamuya hizmet veren 3-4 bin agent var, ancak 30 bin kişiye istihdam sağlayacak potansiyel olduğunu düşünüyoruz. Bakanlık, sadece MHRS'ye 10 bin kişi alacağını açıkladı." bilgisini verdi. İnternet altyapısı ile Türkiye'nin her noktasından çağrı hizmeti verebilen çağrı merkezleri, yönünü Anadolu'ya çevirmiş durumda. 2010'da Anadolu'daki çağrı merkezlerinde agent sayısı 16 binken, yıl sonu itibarıyla bu rakamın 20 bine ulaşması bekleniyor.

Finansbank Genel Müdür Yardımcısı Kubilay Güler, çağrı merkezi sektörünün kazançlı bir iş haline geldiğine dikkat çekti. Anadolu'da kurulan çağrı merkezlerinin o illerin çehresini değiştirdiğini kaydeden Güler, "Erzurum'daki merkezi ziyaret için gitmiştim. Bindığım taksinin şoförü Finansbank'tan olduğumu öğrenince para almadı. Sayemizde işlerinin arttığını söyledi." ifadelerini kullandı. Pekkan, gelecek yıl 1.000 Anadolu gencinin evinin geçim kaynağını bu sektörden kazanacağını ifade etti.

IMI Fuarcılık Genel Müdürü Meltem Karateke de, 2007'den bu yana dış kaynak servis sağlayıcılar pazarının yıllık ortalama yüzde 37 büyümeye gösterdiğine işaret ederek, çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren 91 firmanın 23 ilde yaptığı yatırımlarla bugün tersine göç başladığını söyledi.