

Merkezlerin hizmet kalitesini belirleyen BTK, sunumu da denetleyecek



Çağrı merkezlerinin dünya ve Türkiye'deki mevcut durumu, gelişmesi, beklenti ve öngörülerini incelediğimiz "Dosya" sayfalarımız kapsamında, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanı Dr. Tayfun Acarer, sorularımızı yanıtladı. BTK Başkanı Dr. Acarer, 31 Aralık 2011'de yürürlüğü giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği" ile mobil haberleşme, sabit haberleşme ve İnternet servis sağlayıcılığının yanı sıra "çağrı merkezi hizmeti"ne ilişkin hizmet kalitesi konularının düzenlendiğini anlattı. Acarer, Yönetmelikte "çağrı merkezi hizmeti"ne ilişkin dört hizmet kalitesi ölçütüne ve bu ölçütlere ilişkin hedef değerlere yer verildiğini belirterek, ilgili hedef değerlerde, Ana Menü'de geçen sürenin azami 45 saniye olarak belirlendiğini kaydetti. Acarer, 2012 yılı içerisinde BTK'nin çağrı merkezi hizmetinin sunumuna ilişkin bir denetim yapmasının öngörüldüğünü vurguladı.

Çağrı merkezindeki hizmetlerin kalite ölçütüne yer veren bir Yönetmelik çıkaran BTK, bu yıl içinde hizmetin sunumuna ilişkin denetim yapmayı öngörüyor.

Dosya: **Çağrı Merkezleri**

-BTK, çağrı merkezleri sektörüne ilişkin nasıl bir düzenleme yaptı?

-31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiş olan "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği" ile mobil haberleşme, sabit haberleşme ve İnternet servis sağlayıcılığı hizmetinin yanı sıra çağrı merkezi hizmetine ilişkin hizmet kalitesi hususları düzenlendi. Bu Yönetmeliğin Ek-4'ünde, çağrı merkezi hizmetine ilişkin dört hizmet kalitesi ölçütüne ve bu ölçütlere ilişkin hedef değerlere yer verildi.

17 Mart 2012'de yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ" ile, çağrı merkezi hizmeti sunumuna ilişkin hizmet kalitesi düzenlemesi detaylandırıldı, hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümlerin ne şekilde yapılacağına yer verildi, aynı zamanda hizmet kalitesi hedef değerlerine uymakla yükümlü olan işletmeciler tanımlandı.

Halihazırda Avea İletişim Hizmetleri A.Ş., Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., Vodafone Telekomünikasyon A.Ş., Türk Telekomünikasyon A.Ş., TTNET A.Ş., Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş., Doğan İletişim Elektronik Servis Hizmetleri ve Yayıncılık A.Ş., Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş. ve Doğan TV Digital Platform İşletmeciliği A.Ş. olmak üzere toplam 10 adet işletmecinin uymakla yükümlü olduğu hizmet kalitesi düzenlemesine ilişkin hedef değerler ile; tüketicinin sesli yanıt sistemi menüleri arasında yolunu kaybetmeden şikâyetini daha hızlı bir biçimde çağrı merkezinin ilgili birine aktarabilmesi, çağrı merkezinde çalışan gerçek kişinin hatta çok bekletmeden tüketicinin çağrısını alarak kendisine cevap verebilmesi ve çağrı merkezine iletilmiş tüketici şikâyetlerinin hızlı biçimde çözümlenebilmesi amaçlanmıştır.

- Sektör nasıl denetleniyor? Ne gibi kriterler var ya da getirilecek?

-Çağrı merkezi hizmetinin sunumuna ilişkin belirlenmiş ölçütler ve hedef değerler var, bunlar sözünü ettiğim yönetmelik ve tebliğde yer alıyor. Bu ilgili hedef değerlerde, Ana menüde geçen süre azami 45 saniye, alt menüde geçen süre ise azami 20 saniye olarak belirlendi. Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi, hedef değer 20 saniye

içinde cevaplanan aramalarının yüzdesi yüzde 80'den büyük olarak saplandı. Tüketici şikâyetleri çözüm süresi, son kullanıcılar tarafından çağrı merkezine iletilen 100 geçerli şikâyetin en az 80'inin 24 saat içerisinde yükümlü işletmeci tarafından çözümlenmesi gerektiği şeklinde belirlendi.

Kurumumuz aynı zamanda yükümlü işletmecilerin sundukları raporların doğruluğu veya işletmecilerin belirlenen hedef değerlere uyum sağlayıp sağlamadıklarını re'sen veya şikâyet üzerine denetleyebilmekte veya denetleyebilmektedir. Bu kapsamda, 2012 yılı içerisinde Kurumumuzca çağrı merkezi hizmetinin sunumuna ilişkin bir denetim yapılması öngörülmüyor.

- Çağrı merkezleri sektöründe belli bir kalite ve standardın tutturulması için neler yapılmalı?

-Bilindiği gibi, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile Kurumumuz elektronik haberleşme sektörünün düzenlenmesi ve denetlenmesinden yetkili kılındı. Bu kapsamda hizmet kalitesine ilişkin Kurumumuz düzenlemeleri, yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecileri kapsarken bankacılık, finans vb. diğer sektörlerde faaliyet gösteren çağrı merkezlerini de kapsıyor.

Hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin hedef değerler belirlenirken sektör temsilcileri ile yapılan çalıştaylarda görüş alış verişinde bulunuldu, kamuoyu görüşleri alındı, aynı zamanda uluslararası uygulamalar da incelendi. Bu kapsamda, söz konusu düzenlemenin belirli bir hizmet kalitesi seviyesinde çağrı merkezi hizmeti sunmak isteyen diğer sektör temsilcileri tarafından referans kabul edilebileceğini düşünüyoruz.

Ayrıca işletmecilerin raporları incelendiğinde hizmet kalitesi ölçümlerinde dikkat çekici bir iyileşme gözleniyor. Bu durum tüketici haklarının geliştirilmesini ve tüketici mağduriyetlerinin engellenmesini önemli bir amaç edinen Kurumumuz açısından oldukça gurur vericidir.