

ÇMD: Anadolu'da yıllık 50 milyonluk değer yaratıyoruz



Çağrı merkezlerinin istihdam için iyi bir çözüm, katma değer üreten en önemli sektör olduğunu vurgulayan Pekkan, Türkiye'de 30'dan fazla ilde sadece orta ve büyük ölçekli yaklaşık 300, toplamda da yaklaşık bin merkezin faaliyet gösterdiğini tahmin ediyor.

"Dosya" sayfalarımız kapsamında, dünya ve Türkiye'deki mevcut durumu, gelişmesi, beklenti ve öngörülerini incelediğimiz çağrı merkezleri konusunda, Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan da sorularımızı yanıtlayarak katkı verdi.

35 kurumun üyeliğiyle, sektörün yaklaşık yüzde 75'ini temsil ettiklerini belirten Pekkan, çok yakında dernekteki komisyonlara kamudan yetkililerin de katılacağı bir sürece gireceklerini bildirdi. Pekkan, çağrı merkezleri sektörünün, işsizlik oranının yüksek olduğu ülkemizde, gençlerin istihdamı için iyi bir çözüm sunan ve pek çok alanda katma değer üreten en önemli sektörlerden biri olarak öne çıktığının altını çizdi. Sektörün büyümesinin önündeki en büyük engelin yabancı dil olduğunu söyleyen Pekkan, devlet desteğiyle bu sorunun aşılması halinde dünya çağrı merkezi pazarından alınacak payın artacağına işaret etti. Pekkan, Türkiye'de çağrı merkezlerinin Anadolu ekonomisine yıllık ortalama 50 milyon TL değer yarattığını bildirdi. Devlet tarafından "sektör" olarak tanımlanmama ve teşvik kapsamına alınmamalarının yaşadıkları en önemli sorunlardan biri olduğuna değinen Pekkan, 2011 Nisanında, Bakanlar Kurulu'nun Doğu bölgelerinde yer alan ve asgari yatırım tutarı 1 milyon TL olan çağrı merkezlerini ilk kez sektör olarak teşvik kapsamına aldığını anımsattı. Pekkan, ÇMD'nin, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından çağrı merkezleri sektöründeki mesleklere ilişkin "Ulusal Meslek Standartları"nı hazırlamak üzere görevlendirildiğini belirtip bu yıl çağrı merkezi işinin bir meslek olarak algılanması ve gençlerin kariyer yapabilecekleri bir alan olduğu algısını güçlendirmek adına çok önemli bir çalışmaya imza atacaklarını söyledi.

-Çağrı merkezleri sektörü nedir? Sektör hangi ihtiyaçtan doğdu?

-Günümüzde büyük ve uluslararası bir sektör haline gelen çağrı merkezleri, ilk olarak 1960'ların sonlarında istek ve şikâyet iletme aracı olarak ortaya çıktı. ABD'de "ücretsiz hatlar" birçok şirket tarafından bir hizmet olarak sunuldu. 1970'lerin başında Continental Havayolları ilk Otomatik Çağrı Dağıtım Sistemi'ni kullandı. Bundan yaklaşık 40-50 yıl önce müşterilerle bir temas noktası yaratan şirketler, rekabette öne çıkarken, bugün merkezler artık bir zorunluluk haline geldi. Çağrı merkezi sektörü, yaklaşık 17 yıllık geçmişiyle Türkiye'nin en genç ve hızla büyüyen sektörlerinden biri. Çağrı merkezleri, firmalar ve müşterileri ya da potansiyel müşterileri arasında önemli bir iletişim köprüsü görevini üstleniyor. Özel sektörde müşterilerin kamu kesiminde de vatandaşların taleplerini karşılayarak sorunlarını gidermek için, ilk temas noktası konumunda bulunuyor. Artan rekabet koşulları sonucu, firma ve kurumlar açısından müşteri hizmetleri ve müşteri memnuniyeti, günümüzde öne çıkan en önemli konu haline geldi. Bu noktadan hareketle, teknolojinin yoğun olarak kullanıldığı çağrı merkezlerinin etkin ve maliyet odaklı bir kanal olarak önem kazandığını söyleyebiliriz.

-Sektörün dünyadaki ve Türkiye'deki mevcut durumu, gelişmesi, beklenti ve öngörüler neler?

-Çağrı merkezlerinin oluşturduğu pazar Türkiye'de, 2011 verilerine göre toplam 1,8 milyar TL'lik ekonomik büyüklüğe ulaştı. İşsizlik oranının yüksek olduğu ülkemizde gençlerin istihdamı için iyi bir çözüm alternatifi sunan çağrı merkezleri pek çok alanda katma değer üreten, Türkiye'nin en önemli sektörlerinden biri haline geldi. Yine 2011 verilerine göre, sektör genelinde 55 bin kişi istihdam edildi. Önümüzdeki 5 yıl içinde toplam 100 bin kişiye iş olanağı sağlayacağı tahmin edilen çağrı merkezi sektöründeki yatırımlar İstanbul, Ankara ve İzmir dışında, Anadolu'nun birçok ilinde artmaya devam ediyor. Geçtiğimiz 5 yıl içinde ortalama yüzde 25-30 aralığında büyüyen çağrı merkezi sektörünün 2011 yılındaki büyüme oranı, yüzde 18 oldu. Bu yıl da geçmiş yıllara paralel bir büyüme bekliyoruz. Avrupa ile kültürel ve coğrafi yakınlık, ulaşım kolaylığı, genç ve dinamik nüfus yapısı, kaliteli insan kaynağı ve teknolojik altyapı gibi özellikleriyle Türkiye, uluslararası rekabette bölgesel merkez olmak ve bu alanda dış yatırım çekmek için oldukça avantajlı bir konumda bulunuyor. Bu potansiyeli fark eden büyük uluslararası firmaların Türkiye yatırımlarını ön plana aldıklarını görüyoruz. İç kaynak ve dış kaynak iş modellerin yanı sıra Türkiye'den yurtdışındaki müşterilere hizmet verilmesi yani offshore ismi verilen iş modeliyle de Türkiye'nin özellikle Avrupa ülkelerine hizmet verebilecek önemli bir potansiyele sahip olması da bu talebi olumlu şekilde etkiliyor. Uluslararası pazardan pay alabilmek için hizmet ihtiyacının yüksek olduğu İngilizce, Almanca, Arapça, İspanyolca gibi lisanlarda kalifiye

eleman temini son derece önemli. Bu noktada büyümenin önündeki en büyük engelimizin yabancı dil sorunu olduğunu söyleyebilirim. Devlet destekli orta ve uzun vadeli programlar ile bu sorunumuzu aşabilirsek dünya çağrı merkezi pazarından alacağımız pay da hızla artacaktır. Sektörün dünyadaki durumuna bakacak olursak; 2011 yılında 340 milyar Dolar büyüklüğe ulaşan dünya çağrı merkezi pazarında 130 bin çağrı merkezinin faaliyet gösterdiğini ifade edebiliriz. Bu çağrı merkezlerinde toplam 9 milyon çağrı masasıyla hizmet veriliyor olması bu endüstrinin küresel çapta ne kadar önemli bir istihdam yarattığını da ortaya koyuyor. 2013 yılında ise; çağrı merkezi sayısının 150 bin, çağrı masası sayısının da 10 milyon olacağı öngörülüyor.

-Çağrı merkezleri sektörünün ekonomiye sağladığı en büyük katma değerler nedir?

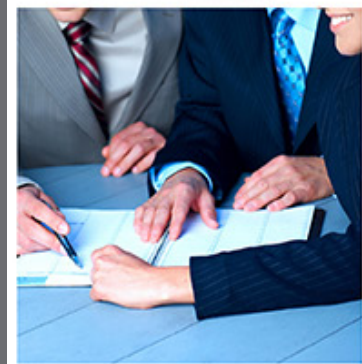
-Çağrı merkezleri sektörü, işsizlik oranının yüksek olduğu ülkemizde, gençlerin istihdamı için iyi bir çözüm sunan ve pek çok alanda katma değer üreten en önemli sektörlerden biri olarak öne çıkıyor. Son 5 yılda sektöre 200 milyon TL yatırım yapıldı. Bu yatırımla sektörün sağladığı istihdam 2 katına çıktı. Türkiye'de çağrı merkezleri, Anadolu ekonomisine yıllık ortalama 50 milyon TL değer yaratıyor. Sektörümüz 30'un üzerinde ilde istihdam, teknoloji ve alt yapı yatırımı ile paralel taşıma, yiyecek-içecek, ofis hizmetleri ve eğitim gibi yan sektörler için de pazar oluşumu sağlıyor. Dolayısıyla sektör, sadece kendi yarattığı istihdam ve cironun yanı sıra o ilde büyük bir ekosistemi de harekete geçiriyor. Çağrı merkezi yatırımı yapılan bölgeler yaratılan potansiyel ve iş çıktıları nedeniyle farklı sektörlerdeki diğer yatırımcılar için de cazip hale gelebiliyor.



Dosya: **Çağrı Merkezleri**

AYLIK

119



-Otomatik yanıt veren sistemler ve robotların kullanımı orta ve uzun vadede sektörü nasıl tehdit ediyor?

-Sesli yanıt sistemleri ve diğer ses teknolojileri ile otomatize edilen işlemler ve süreçler, çağrı merkezleri sektörü için bir tehdit değil. Basit yaklaşımla bu sistemler, insan gücüne olan ihtiyacı azaltacak ve istihdamı daraltacak gibi algılar yaratılıyor.

Halbuki bu sistemlerle, katma değeri düşük, çağrı merkezi operatörlerinin yetkinliklerine çok ihtiyaç duyulmayan işler bilgisayar sistemlerine devredilerek, sektördeki insan gücünün katma değeri yüksek işlerde değerlendirilmesi sağlanacak. Böylece sektör çalışanları daha kalifiye roller üstlenecek, kişisel gelişimleri ve kariyerleri açısından daha önemli tecrübeler edinebilecekleri görevleri yerine getirme fırsatı bulacaklar. Aynı zamanda birim işlem maliyetleri düşecek böylece dış kaynak çağrı merkezi kullanımına da olumlu etkileri olacak.

-Çağrı Merkezleri Derneği, ne amaçla kuruldu? Ne gibi çalışmalar yürütüyor?

-2008 yılının Kasım ayından kurulduğumuzdan bu yana Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) olarak, çağrı merkezleri sektörünün sağlıklı gelişimini sağlamak, faaliyet alanını genişletmek, sektöre belirli standartlar getirilmesine katkı vererek hizmet kalitesini arttırmak, kamuoyunu sektörümüz hakkında bilinçlendirmek ve kamu kurumları nezdinde sektörümüzü temsil etmek amacı ile faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Bugün, 35 kurumun üyeliğiyle, sektörün yaklaşık yüzde 75'ini temsil ediyoruz.

ÇMD olarak bugüne kadar sektörümüz için birçok çalışma gerçekleştirdik. Geçtiğimiz dönemlerde, sektör olarak yaşadığımız en önemli sorunlardan biri, çağrı merkezleri sektörünün devlet tarafından "sektör" olarak tanımlanmaması ve teşvik kapsamına dahil olmamasıydı. ÇMD olarak gerçekleştirdiğimiz yoğun temaların sonucunu, 2011'in Nisan ayında aldık. Bakanlar

Kurulu'nun kararıyla, doğu bölgelerinde yer alan ve asgari yatırım tutarı 1 milyon TL olan çağrı merkezleri ilk kez sektör olarak teşvik kapsamına dahil edildi. Sadece büyük şehirlerde değil, Anadolu'nun birçok ilinde gençlerimize istihdam sağlayan çağrı merkezlerinin sayısı düşünüldüğünde, bu tür gelişmelerin sektörümüzün önünü açacağına inanıyoruz.

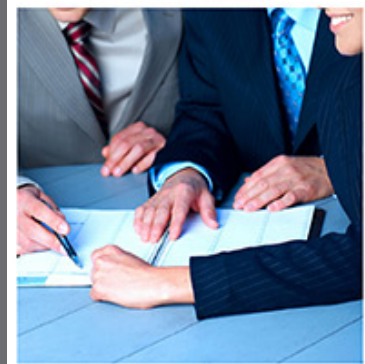
6. bölge dışındaki bölgelere yapılan yatırımlarımızın da kademeli olarak desteklenmesi, 5084 sayılı kanun kapsamında istihdam ile ilgili teşviklerin yeni teşvik yasasında da sağlanması ve offshore hizmetlerin ihracat kapsamında değerlendirilerek vergi destekleri verilmesini sektörümüzün gelişimi açısından son derece önemli gördüğümüzü ve temalarımızı sürdürdüğümüzü ifade etmek isterim.

Hızla büyüyen çağrı merkezleri sektörünün en büyük sıkıntılarından biri de, sektöre özel belirlenmiş standart ve düzenlemelerin olmaması. Sektörde iyi hizmet veren firmaların ayrımı yapılamadığından kamuoyu ve vatandaş nezdinde olumsuz bir imaj oluşabiliyor. Derneğimiz tarafından yürütülen çalışmalar sonucunda, Avrupa Standardizasyon Komitesi (European Committee for Standardization-CEN) tarafından hazırlanan "EN 15838 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi"nin uygulanması ile çağrı merkezi sektöründeki

firmalar, hizmet kalitelerinin Avrupa standartlarında olduğunu belgeleme imkânına kavuştu. ÇMD olarak ayrıca, sektördeki firmaların yetişmiş eleman ihtiyacını karşılamak ve mevcut sektör çalışanlarının donanımlarını bir üst seviyeye taşımak hedefiyle "ÇMD Gelişim Akademisi"ni hayata geçirdik. ÇMD Gelişim Akademisi için yola çıkarken, sektörel anlamda sunulacak en kapsamlı eğitim programını oluşturmayı hedefledik. Eğitimci olarak sektörümüzün önde gelen değerli danışmanları ile işbirliği yapıldı. 2010 yılının Temmuz ayında kurulan Akademi'nin ilk mezunları, diplomalarını 2011'de yılında aldı.

Eğitimle ilgili faaliyetlerimiz Gelişim Akademisi ile de sınırlı değil. Derneğimizin desteği ile Okan Üniversitesi'nde 2010-2011 öğretim yılında "Çağrı





Merkezi Hizmetleri Bölümü” açıldı. Burada ÇMD üyesi kurumlardaki yöneticiler, gönüllü olarak eğitimlik yapıyor. Diğer yandan Uşak Üniversitesi ile birlikte görme engellilerin eğitime ve istihdamına yönelik bir Avrupa Birliği (AB) projesini de hayata geçiriyoruz. Diğer öğrenim kurumlarındaki benzer girişimleri desteklemek adına faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

Ek olarak derneğimize üye birçok kurumun da Anadolu’daki üniversitelerle işbirliği yapıyor. Buna, Anadolu Üniversitesi ve Erzurum Atatürk Üniversitesi’ndeki çağrı merkezi eğitim programlarını örnek olarak gösterebilirim.

Dernek olarak istihdamın sürekliliğini sağlamak, çağrı merkezi işinin bir meslek olarak algılanması ve gençlerin kariyer yapabilecekleri bir alan olduğu algısını güçlendirmek adına çok önemli gördüğümüz bir çalışmaya da bu yıl içinde imza atacağız. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlı olan Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK), çağrı merkezleri sektöründeki mesleklere ilişkin “Ulusal Meslek Standartları”nı hazırlamak üzere derneğimizi görevlendirdi. ÇMD olarak sektörümüzdeki hizmet standartlarını iyileştirecek, vatandaşların daha bilinçli hizmet almalarını sağlayacak, sektörümüzü ilgilendiren tüm regülatif çalışmalarda sektör temsilcisi olarak yer alarak, ilgili tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla sorunlarımızı, önerilerimizi dile getirmek üzere gelecek dönemde de çalışmalarımızı etkin biçimde sürdüreceğiz. Dernek içindeki komisyonlarımıza kamudan yetkililerin de dahil olacağı bir sürece çok yakında gireceğiz.

Bu süreçte temel olarak; teşvikler, iş kanunları ve çalışma koşullarının çağrı merkezi dinamiklerine uygun hale getirilmesi, nitelikli iş gücü ihtiyacı için eğitim ve sertifika programlarının oluşturulmasının ve yaygınlaştırılmasının yanı sıra sektörel hizmet standartlarının belirlenmesiyle ilgili konular üzerinde daha detaylı olarak çalışıyor olacağız.

Türkiye’de çağrı merkezleri sektöründe kaç firma faaliyet gösteriyor? Belli başlı firmalar hangileri?

-Ülkemizde 30’dan fazla ilde sadece orta ve büyük ölçekli yaklaşık 300 adet, toplamda da yaklaşık 1000 adet çağrı merkezinin faaliyet gösterdiği tahmin ediliyor.

TURKCELL GLOBAL BİLGİ

Turkcell Global Bilgi, yüzde 45 pazar payına sahip

Türkiye’nin doğusuna ilk teknoloji yatırımını Erzurum ve Diyarbakır çağrı merkezleriyle yaptıklarını dile getiren Turkcell Global Bilgi’nin de Genel Müdürü olan Pekkan, 1999’da yüzde 100 Turkcell iştiraki olarak kurulan Turkcell Global Bilgi’nin, bugün yüzde 45 pazar payıyla ve ürettiği gelir seviyesiyle Türkiye’nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi olduğunu söyledi. Yurtiçi ve yurtdışında iş ortakları dahil 10.000 çalışanı ile hizmet veren Turkcell Global Bilgi’nin Türkiye’de İstanbul (3 lokasyon), İzmir, Erzurum, Diyarbakır, Ankara, Eskişehir, Karaman, Artvin, Trabzon, Van ve Karabük’te, yurtdışında ise Ukrayna’da 4 ve Belarus’ta 1 olmak üzere toplam 18 lokasyonu bulunuyor.

Aynı zamanda Ukrayna yatırımıyla da yurtdışında hizmet vermeye başlayan ilk Türk çağrı merkezi olduklarını kaydeden Pekkan, yılda 200 milyon müşteri kontağı ve 500 milyon dakikalık çağrı karşılayan Turkcell Global Bilgi’nin çağrı merkezi sektöründe Türkiye ve Avrupa’nın en gelişmiş teknolojik altyapılarından birine sahip olduğunu belirtti. Pekkan sözlerini şöyle sürdürdü: “Turkcell Global Bilgi, nihai müşterileri ile iletişimi; yüz yüze hizmet (saha ekipleri), telefon, sesli ve görüntülü yanıt sistemleri (IVR & IVVR), e-posta, SMS, Web ve sosyal medya gibi birçok farklı kanaldan yönetiyor.

Ses Tanıma teknolojisi ve bu yeteneği daha da ileri taşıyan Laftan Anlayan Sesli Yanıt Sistemi (Call Steering) konusunda hem Türkiye’de ilklere imza atıyoruz hem de bu alandaki en iyi uygulamalarla dünyada da öne çıkıyoruz.

Başarılarını ulusal ve uluslararası arenada birçok ödülle taçlandıran Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld.com”un “2011 Top Ranking Performers”ta Dünyanın En İyi Çağrı Merkezi seçildi. Ayrıca, Avrupa’nın en prestijli iş ödülleri organizasyonu olarak bilinen European Business Awards 2011’de “Yılın İşvereni” ödülünü aldık.”

