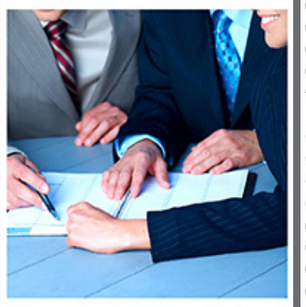


# Dünyanın ilk "çağrı merkezi oteli", CCH

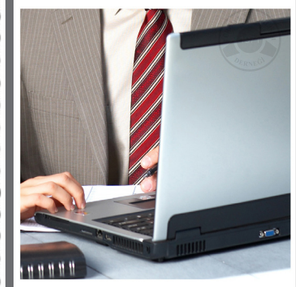
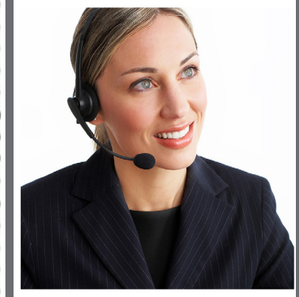
**Öğrencilerin eğitimlerini pratik uygulamalarla desteklemelerine yardımcı olan CCH CEO'su Ersubaşı, sektörün 2023'te 350 bin çalışana sahip olacağının öngörüldüğünü açıkladı**

CALLCENTERHOTEL

Çağrı merkezi konulu dosya sayfalarımıza dünyanın ilk "çağrı merkezi oteli" konseptini hayata geçiren Call Center Hotel (CCH) CEO'su Tarkan Ersubaşı değerlendirmeleriyle katkı verdi.

Çağrı merkezi sektörünün nitelikli çalışan ihtiyacını karşılamak üzere Okan Üniversitesi Meslek Yüksekokulu "Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü"ndeki dersliklerden birini çağrı merkezi laboratuarına dönüştüren CCH, öğrencilerin eğitimlerini pratik uygulamalarla desteklemelerine yardımcı oluyor. Üretimden satışa kadar uzanan temel işletme sürecinin yöneticiliğini yapabilecek nitelikli insan gücünü yetiştirmeyi amaçlayan programda; teknoloji bileşenleri, çağrı merkezi bilgisi, süreç ve kalite yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri sadakat yönetimi, problem çözme ve karar verme, diksiyon ve konuşma sanatı ile davranış bilimleri gibi dersler yer alıyor.

Ülkemizdeki yaklaşık 20 yıllık geçmişi ile Türkiye'nin en genç sektörlerinden biri konumunda olan ve en hızlı büyüyen sektörler arasında yer alan çağrı merkezi sektörünün gelişme aşamasını da tamamlayarak üçüncü evreye geçtiğini kaydeden Ersubaşı, içinde bulunulan dördüncü evrede ise katma değerli hizmetlerde önemli oranda artış olmasının beklendiğini, genel görünüm de bu beklentiyi doğruladığına değindi. Çok değil, 4 yıl önce sektörde istihdam edilen kişi sayısının 35 bin

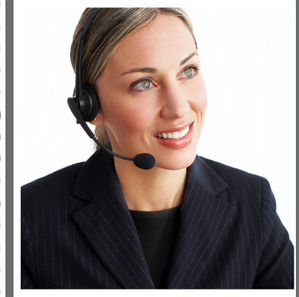
http://www.bilisimdergisi.org/s145

olduğunu, bugün bu sayının 55 bine ulaştığını işaret eden Ersubaşı, "Cumhuriyet'in 100'üncü yılı vizyonu kapsamında sektörün 2023'te 350 bin çalışana sahip olacağı"nın öngörüldüğünü bildirdi.

Çağrı merkezlerinin, aynı zamanda farklı coğrafyalarda sağladığı olanaklarla işgücünün ülke çapındaki dağılımına yardımcı olduğunu kaydeden Ersubaşı, özellikle Doğu, Güneydoğu ve Karadeniz bölgesinde açılan çağrı merkezlerinin, İstanbul ve diğer büyük şehirlerin dışında da istihdam olanakları yarattığının altını çizdi.

"Dünyanın ilk çağrı merkezi oteli olan Call Center Hotel'i, yenilikçi yaklaşımın sektörümüzü çok daha ileriye taşıyacağı inancıyla faaliyete açmıştık" diyen Ersubaşı, tüm sektörleri etkileyen ekonomik dalgalanma ve krizlerin, çağrı merkezi sektörünü de doğal olarak etkilediği, hem işveren hem de servis veren şirketler üzerinde fiyat baskısı oluşturduğunu kaydetti. Ersubaşı, "Ancak içinde aynı zamanda fırsatlar da barındırabilen kriz, kaliteli ve uygun şartlarda hizmet oluşturan firmaların, BPO (Business Process Outsourcing) iş süreçleri yönetim şirketlerine dönüşümüne neden oldu. Bu sayede işverenler ile servis şirketleri arasında daha sıkı ve gelişmiş iş ilişkileri doğmaya başladı" diye konuştu.

Gelişen teknolojinin sağladığı avantajları verimlilik artışı ve operasyonel esneklik sağlama hedefi ile kullanan çağrı merkezleri, evden çalışma esasına dayanan yeni iş modellerini de hayata geçirmeye başladığını anlatan Ersubaşı, bu uygulamanın esnek çalışma saatleri ve şartlarıyla hem çalışana hem de kurumlara büyük avantajlar sağladığını bildirdi.

Yeni teknolojiler müşterilerin hayatını kolaylaştırdığı ve zaman kazandırdığı gibi, güvenlik açısından da önemli avantajlar getirdiğine işaret eden Ersubaşı, kardeş şirketleri Procat ve Speechouse'un, sektörde hizmet veren şirketlere maliyetleri düşüren, esneklik sağlayan ve verimliliği artıran gelişmiş çözümler sunduğunu kaydetti.

Procat, çağrı merkezleri için A'dan Z'ye teknolojik altyapı hizmetleri sunarken; Speechouse, konuşma tanıma teknolojilerinin sağladığı olanakları, deneyimiyle birleştirip müşterilerin gereksinimlerine en uygun çözüm ve iş modelleri oluşturuyor.