

# SEKTÖRÜN İLETİŞİM MERKEZİ

# CALL CENTER

NİSAN - MAYIS 2010 SAYI:1

*Life*

Farklarıyla sektöre  
enerji verenler



Outsourcing  
pazarı

**tam yol ileri!**

DOĞRU AÇI: **360°**  
**müşteri**

FİYAT: 7 TL



# “e-Devlet tek numarada buluşuyor”

2008 yılında faaliyete geçen e-Devlet Kapısı'nda bugüne dek nasıl bir yol kat edildi?

e-Devlet Kapısı'nda yola çıkılırken kamu hizmetlerine kolay erişim imkânı sağlanarak, vatandaşlarımızın günlük yaşamlarının daha da kolaylaştırılması amaçlanmıştır. Bu çalışmalar kapsamında başlangıçta 22 kamu hizmetinin sayısı, Mart 2010 itibarıyla 170'i aştı. Kayıtlı kullanıcı sayısı ise 220 bini geçti. Sisteme yakın zamanda eklenecek yeni elektronik hizmetlerle kullanıcı sayısının çok daha yukarılara çıkacağını öngörüyoruz. Ayrıca, birkaç ay içinde Dışişleri Bakanlığı ile yaptığımız işbirliğinin sonucu olarak, yurtdışındaki vatandaşlarımız da konsolosluklar aracılığıyla şifre alıp bu hizmetlerden yararlanabilecek.

Türksat Genel  
Müdürü  
Dr. Özkan  
Dalbay,  
kamunun  
gündemindeki  
“Ortak  
Çağrı  
Merkezi”  
projesiyle,  
vatandaşlardan  
kamu  
hizmetleri  
hakkında  
geribildirim  
almanın  
yolunun  
açılacağını  
söylüyor.



**Türksat bünyesinde e- Devlet Kapısı'ndan sunulan hizmetler için alternatif bir kanal oluşturmak üzere ortak çağrı merkezi kurulma projesi olduğunu biliyoruz. Gelişmeler hakkında bilgi verebilir misiniz?**

Bildiğiniz gibi e-Devlet Kapısı ile tek bir adresten, yüzlerce kamu kurumunun sunduğu kamu hizmetlerine dair bilgilendirme hizmetine kolayca ulaşmak mümkün. Bu yeni projeye, oluşturulacak çağrı merkezi aracılığıyla vatandaşlarımız, e-Devlet Kapısı'ndan verilen hizmetlere tek bir numaradan ve entegre şekilde ulaşabilecek. Böylece Ortak Çağrı Merkezi, e-Devlet Kapısı ile sunulan hizmetler için vatandaşlarımıza alternatif bir erişim kanalı oluşturacak. Projenin geniş kapsamı ve ölçeği dikkate alındığında aşamalı olarak hayata geçirilmesi planlanıyor. Halihazırda bilgilendirme amaçlı çağrı merkezine interaktif hizmet kabiliyetleri kazandırıyoruz. Birlikte çalıştığımız diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla bu hizmetin kapsamını artırıp, yıl içerisinde çalışmalarımızı tamamlayarak vatandaşlarımıza sunmayı hedefliyoruz.

**Size bu proje e-Devlet uygulamalarına nasıl bir katma değer sağlayacak?**

Ortak Çağrı Merkezi, bilgilendirme, kullanıcının isteği ve onayıyla işlemleri yürütme, süreç sorgulama, işlem sonuçlarını bildirme ve kullanıcı desteği gibi hizmetleri sunabilecek. Kamu kurumları tarafından ayrı ayrı kurulmuş veya kurulması planlanan çağrı merkezlerinin entegrasyonu da hedefler arasında. Çağrı merkezi; bilgilendirme, kullanıcı isteğine göre işlemleri yürütme, işlem sonuçlarını bildirme, iş akışı izleme ve yardım desteği gibi hizmetleri bilgi iletişim teknolojileri aracılığıyla sunabilecek.

**Size göre çağrı merkezleri müşteri ya da vatandaşla iletişim kurma ve onlara hizmet sağlama noktasında nasıl bir aracı görevi görüyor?**

Çağrı merkezleri, müşterilerin hizmet aldığı kurum ya da şirketle birebir iletişim kurmasına yardımcı olurken, bu hizmetlerin herhangi bir zamanda, herhangi bir yerden kolaylıkla sunulabilmesine de imkân tanıyor. Devlet hizmetlerinin ulaştığı vatandaş kitlesi ve sunulan hizmetlerin çeşitliliği düşünüldüğünde, böyle bir kolaylığın kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunulmasında büyük yararı olacaktır. Bürokrasinin azaltılması, şeffaflığın sağlanması ve vatandaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi, çağrı merkezleri üzerinden interaktif hizmetler aracılığıyla daha kolay gerçekleştirilebilir. Ayrıca, hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi açısından da önemli imkânlar sağlar. Kamu yönetiminde vatandaş odaklılığı sağlama amacına hizmet etmekte olan çağrı merkezleri, vatandaşlarla kamu yönetimi arasında etkili bir iletişim kanalı özelliğine de sahip. Bu kanal interaktif şekilde hayata geçirildiğinde, vatandaşlardan kamu hizmetleri ve kamu yönetimi hakkında geribildirim alınarak yönetişimin hayata geçirilmesi sağlanmış olacak.

## “Teknolojik yeniliklerin peşindeyiz”

Türkiye'deki çağrı merkezi trendleri hakkındaki gözlemleriniz neler? Türksat adına uyguladığınız çağrı merkezi teknolojilerinden bahsedebilir misiniz? Mevcut çağrı merkezlerimizde IVR ve CTI ile çalışıyoruz ve CRM prensipleriyle işlem yapıyoruz. Hedefimiz, ilerleyen dönemde portallar ve içerik yönetim sistemleriyle entegre edilen, akıllı uygulamaları ve online çalışan operatör ekranlarını da içeren teknolojiler kullanmak. Bu sistemlerin en güçlü özelliği, tüm çalışmaların ve verilerin sayısal olarak üretilebilmesi, çalışabilmesi ve iyileştirilebilmesi. Bu tür hedefleri göz önüne alarak, kurum bilişim sistemlerinde entegrasyonu, bilgi edinme ve hizmet alma süreçlerinde kişiselleştirmeyi ön plana çıkaran teknolojilere yönelik gelişmeleri takip etmeyi sürdüreceğiz.