



## İÇ KAYNAK (INHOUSE) ÇAĞRI MERKEZİ

## MAKALE

GELİŞEN VE DEĞİŞEN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI, MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN HEDEFLERE VE KURUM KÜLTÜRÜNE UYGUN, DÜZENLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETİLMESİNİ GEREKTİRMEKTEDİR. İŞLETMELERİN REKABETLE BAŞA ÇIKABİLMEK İÇİN DAHA AZ KAYNAKLA DAHA FAZLA SONUÇ ALABİLMESİ VE MÜŞTERİLERLE KURULAN HER TEMASIN DAHA FAZLA İŞ POTANSİYELİNE DÖNÜŞTÜRÜLEBİLMESİ ZORUNLULUK HALİNE GELMEKTEDİR.

Çağrı Merkezi kullanarak, müşterileri ile etkin iletişim kurmayı, müşteri memnuniyetini ve iş potansiyelin arttırmayı hedefleyen her büyüklükteki kurum ve kuruluşun vermesi gereken ilk karar, çağrı merkezini iç kaynakla mı (inhouse) yoksa dış kaynakla mı (outsorce) işleteceğidir.

İç kaynaklı (inhouse) çağrı merkezleri, kurum ve kuruluşların çağrı merkezi faaliyetlerini kendi bünyelerinde gerçekleştirmesi anlamına gelmektedir. Kurum veya kuruluş sistemi (yazılım ve donanım) satın almakta, personeli işe almakta ve çoğu zaman danışman desteği ile sistemi çalışır hale getirmektedir.

Dış Kaynak (outsorce) çağrı merkezi ise tüm çağrı merkezi operasyonunun belirli bir bedel karşılığında bu işte uzmanlaşmış bir firmaya devredilmesidir.

Her iki yapının da birbirine göre ön plana çıkan özellikleri olsa da, iç kaynaklı (inhouse) çağrı merkezleri karar vericinin ön plana alacağı bazı önemli faydalar sağlamaktadır.



### İç Kaynaklı Çağrı Merkezlerinin Faydaları

#### Müşteri Güveni Sağlama

Müşteriler aradıkları görevlinin firma çalışanı olduğunu bilmektedir. Kişisel bilgilerini vermekte yaşanan tereddütler bu nedenle en aza

inmektedir. Müşteriler doğrudan çalıştıkları firmanın yetkilisi ile görüştükleri için aldıkları cevaptan daha çok tatmin olmaktadır.

#### Çağrı Merkezi Üzerinde Tam Kontrol

İç kaynaklı (inhouse) çağrı merkezlerinde kalite, yöntem ve oluşan verilerin üzerinde kontrol kolaylığı sağlanır. Sistem üzerinde tam kontrol gücü iç kaynaklı çağrı merkezi sisteminin en önemli faydası sayılabilir. Dış kaynaklardan (outsorce) alınan teknik bilgi, rapor ve analizler, çağrı merkezi verileri konusunda uzmanlaşmamış şirket çalışanlarında doğru noktaları tespit ve karar zorluğu yaratabilmektedir.

#### Şirket Kültürünü Tanıyan Elemanlar Bulundurulabilme

Ürün/hizmete hakim olan, şirket amaçlarını, hedeflerini içselleştirmiş şirket çalışanlarının kuracağı ilişkiler,

şirkete bakış açısını ve müşterilerle ilişkileri güçlendirecektir.

### Zaman Faydası Yaratma

İkinci elden bilgi alınması, ek bilgi güncellemeleri, dışarıya bilgi aktarımı veya uyum süreci gibi zaman kaybı yaratabilecek faaliyetler oluşmamaktadır.

### Maliyet Faydası Yaratma

Dış Kaynak (outsorce) çağrı merkezi şirketine ödenecek ek maliyetler olmadan oluşturulacak iç kaynaklı sistem, şirkete maddi açıdan fayda sağlayacaktır. Orta ve uzun vadede iç kaynak (inhouse) çağrı merkezlerinin maliyeti daha uygundur. Donanım ve yazılımlar için başlangıç maliyeti olsa

da, iç kaynaklı (inhouse) çağrı merkezi sisteminin uzun sürede dış kaynaklı (outsorce) çağrı merkezlerine göre %50'ye varan oranlarda maliyet faydası sağlaması mümkündür.

### Şirket Bilgilerini Saklı Tutma Olanakları

Şirketin tedarikçiler, müşteriler, bayiler vb. ile olan ilişki bilgilerini ve genel verileri bir başka şirketle paylaşmasına gerek kalmadan dış iletişimini sağlama ve şirket içi kontrol olanağı sağlamaktadır. Dış kaynak kullanımında olduğu gibi şirket ve müşteri bilgilerini dışa aktarma riski iç kaynak kullanımında oluşmamaktadır.

### Operasyonel Faydalar

İç kaynaklı (inhouse) çağrı merkezi

sistemleri sayesinde uzak ofis veya evden çalışma olanakları çalışanların esnek ve her an ulaşılabilir olmalarını sağlamaktadır. Çağrı merkezinin operasyonel şekli hızla değiştirilebilmektedir. İş takibi, müşteri memnuniyeti, bilgilendirme, satış, anket vb. konularda da kullanılabilen sistemler verimliliğin ölçülmesi ve artırılmasını sağlamaktadır.

İç kaynak (inhouse) çağrı merkezlerinin gibi dış kaynak (outsorce) çağrı merkezlerinin de bazı operasyonel faydaları bulunmaktadır. Bu noktada incelenmesi gereken, işletmenin hedeflerine ve beklentilerine uygunluktur.

### İSTANBUL

T 0 212 288 31 00  
F 0 212 275 40 01  
istanbul@karel.com.tr

### ANKARA

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
ankara@karel.com.tr

### İZMİR

T 0 232 445 55 55  
F 0 232 441 73 73  
izmir@karel.com.tr

### ANTALYA

T 0 242 323 13 13  
F 0 242 323 09 83  
antalya@karel.com.tr

### BURSA

T 0 224 244 74 84  
F 0 224 244 98 00  
bursa@karel.com.tr

### VAN

T 0 432 214 00 30  
F 0 432 214 03 60  
van@karel.com.tr

# KAREL

www.karel.com.tr

Bu makalede belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu makalede belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu makalede sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu makalenin tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.