



Growth
from
Knowledge



ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ PAZARI 2019 VERİLERİ



54 üye ile
sektörün %90'ını
temsil ediyoruz



ÜYELERİMİZ

ACIBADEM
MOBİL

aktifbank

AKSigorta
Bambaşka.

alonet

arçelik

arvato
BERTELSMANN

ASSECO
SOUTH EASTERN EUROPE

ASSISTT

Atos

B/S/H/

callart
Her gün + yeni

Callay
İşletmenizi, Müşterilerinizi, İşletim ve Mağazanızı

CCC[®]
COMPETENCE CALL CENTER

CCH
CALLCENTERHOTEL

CeyBer

CMC
Customer Management Center

CPP Group Türkiye

Comdata

defacto.istanbul
İletişimi geliştiriyoruz

desmer
İletişim

DHL

Digiturk
Hayallerine dokun

efor
EMYS
ETKİLEŞİM MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

ekoCCS

eleman.net

enerji

erişim
Müşteri Hizmetleri

global bilgi

Halkbank
Müşteri Hizmetleri

HAYATVARLIK

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

KALE
KALE KILIT

LINE BİLGİ
Müşteri Hizmetleri

Lufthansa InTouch

MetLife

NET
Call Center

Pluscom

POSITIVE⁺
CALL CENTER SOLUTIONS

PractiCallSolutions

PRONET

PUSULA
CALL CENTER

TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

Teleperformance
each interaction matters

Tempo

TEPE
ÇAĞRI MERKEZİ

Türk Telekom

ULAKNET
CALL CENTER

VESTEL

vodafone

VEDATECH

[yatas]
GRUP

Ziraat Bankası

Webhelp
Think Human

312
net

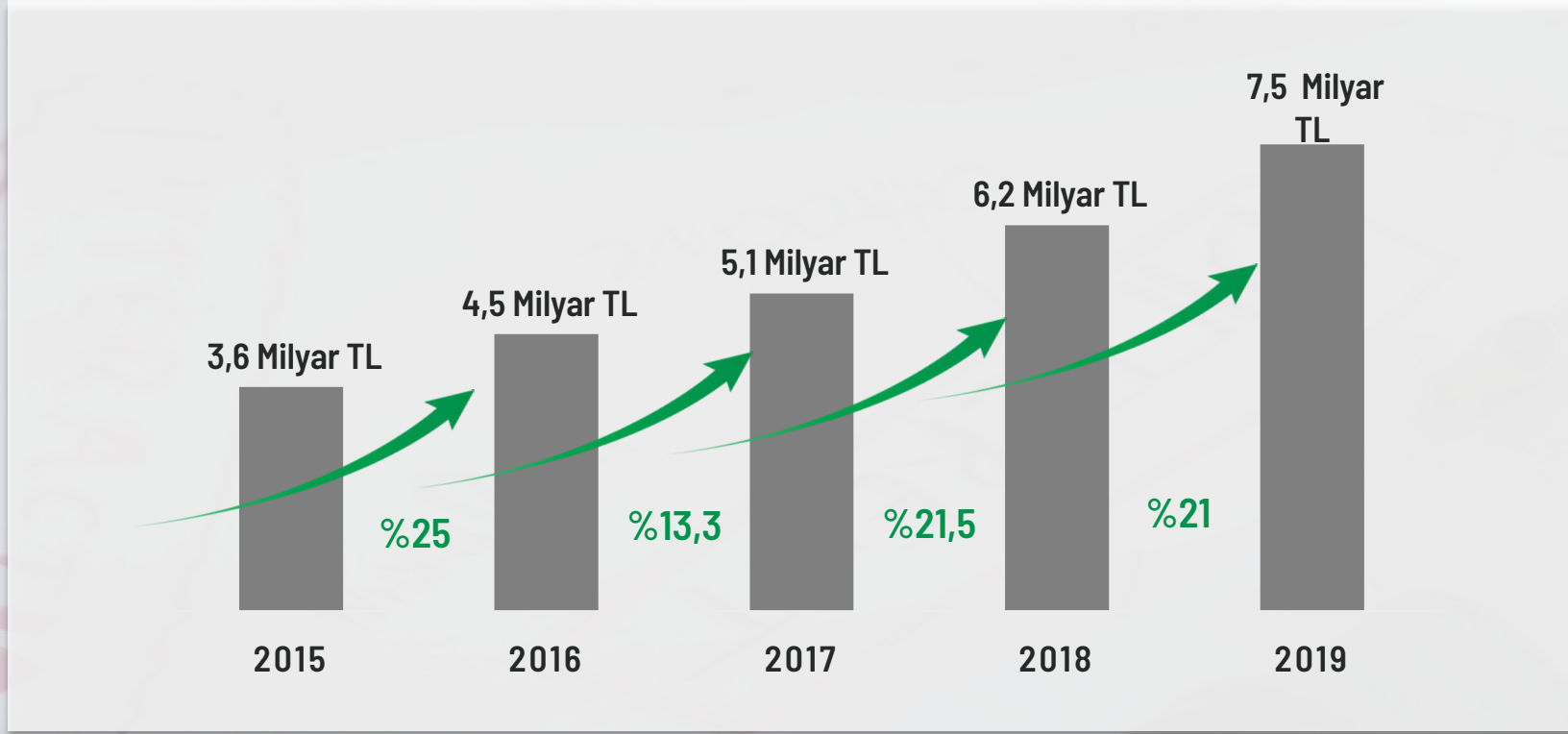
ARAŐTIRMA YÖNTEMİ

- ▶ İ Kaynak ağrı Merkezleri
- ▶ Dış Kaynak ağrı Merkezleri
- ▶ Hem İç Kaynak Hem Dış Kaynak Kullanan ağrı Merkezleri
- ▶ Tamamen Dış Kaynak Kullanan ağrı Merkezleri

137 firma
ile
anket

20 sektör
lideri
ile derinlemesine
görüşme

Pazar büyüklüğü **%21 büyüme ile 7,5 Milyar TL'** ulaşmıştır.



İSTİHDAM

%68'i Dış Kaynak



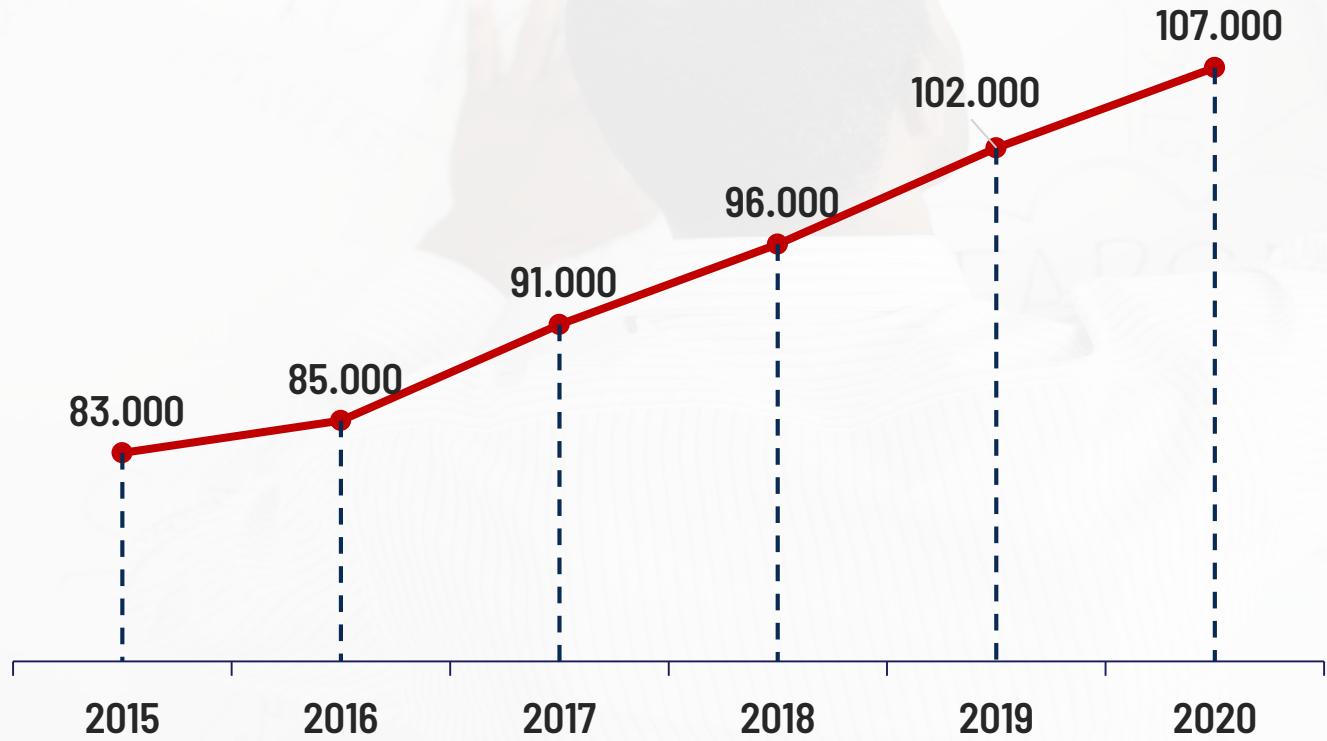
102.000

Müşteri Temsilcisi

Destek ve yönetici kadroları ile
birlikte toplam

115.000 kişi

2020 İSTİHDAM ÖNGÖRÜSÜ



107.000

Müşteri Temsilcisi

117.000

Toplam İstihdam

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROFİLİ



Kadın
%64



Yaş Ortalaması
26



Üniversite
Mezunu
%66

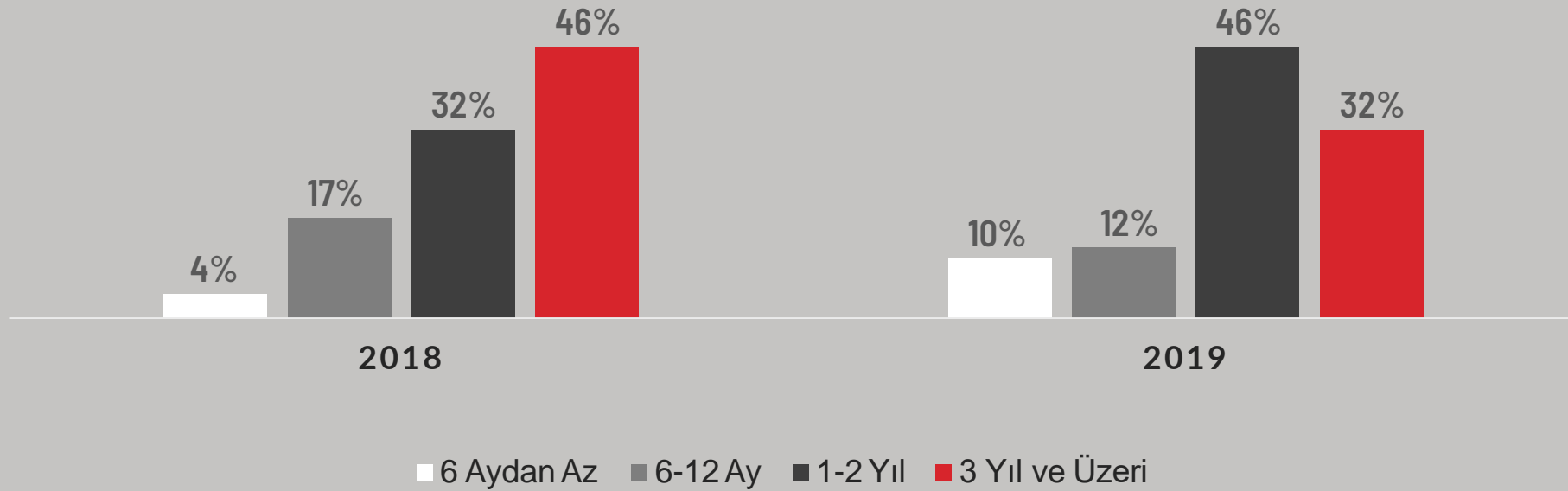


Asgari Ücret
%31

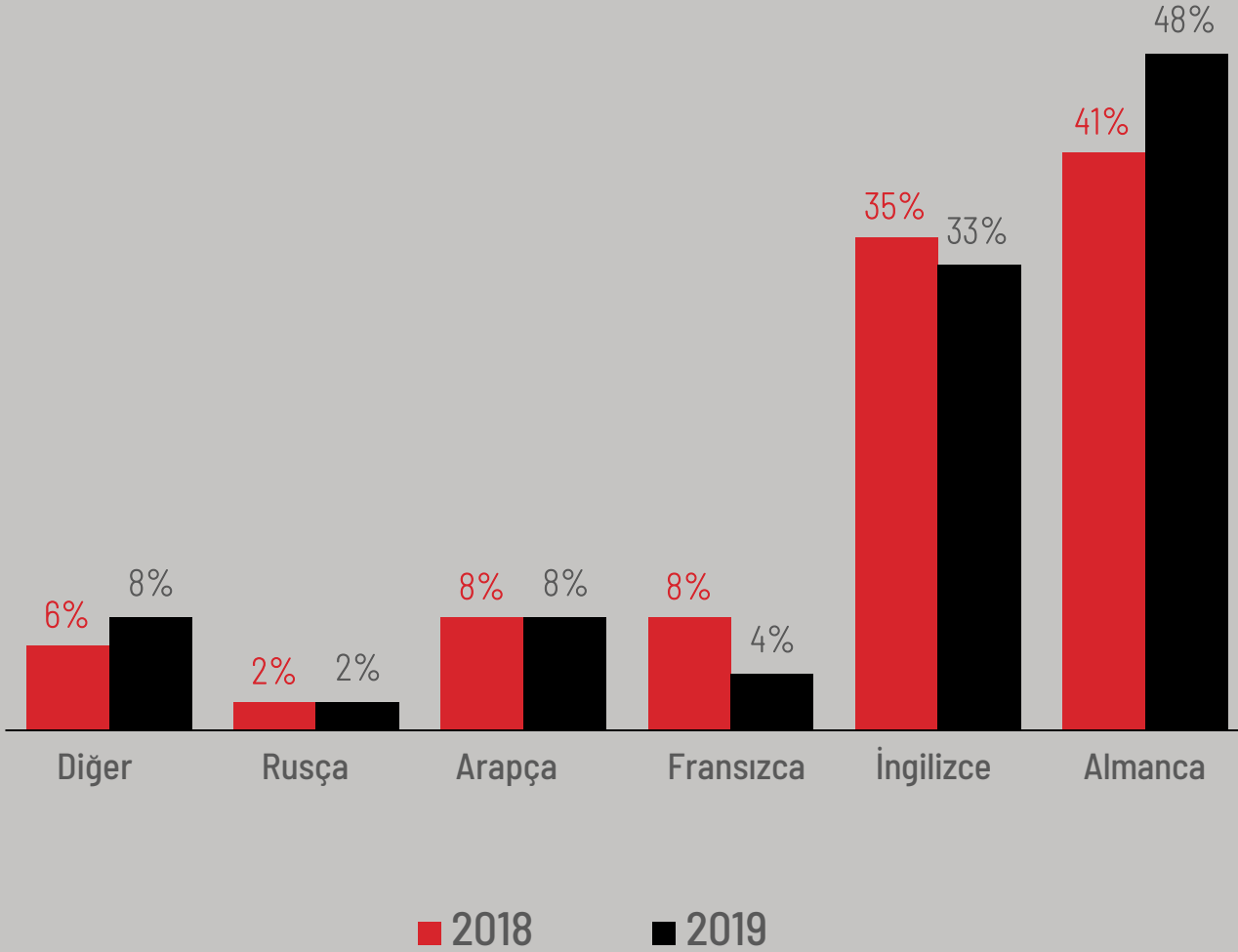


ORTALAMA ÇALIŞMA SÜRESİ

3 Yıl ve Üzeri Çalışan Sayımız %32



HİZMET VERİLEN DİLLER



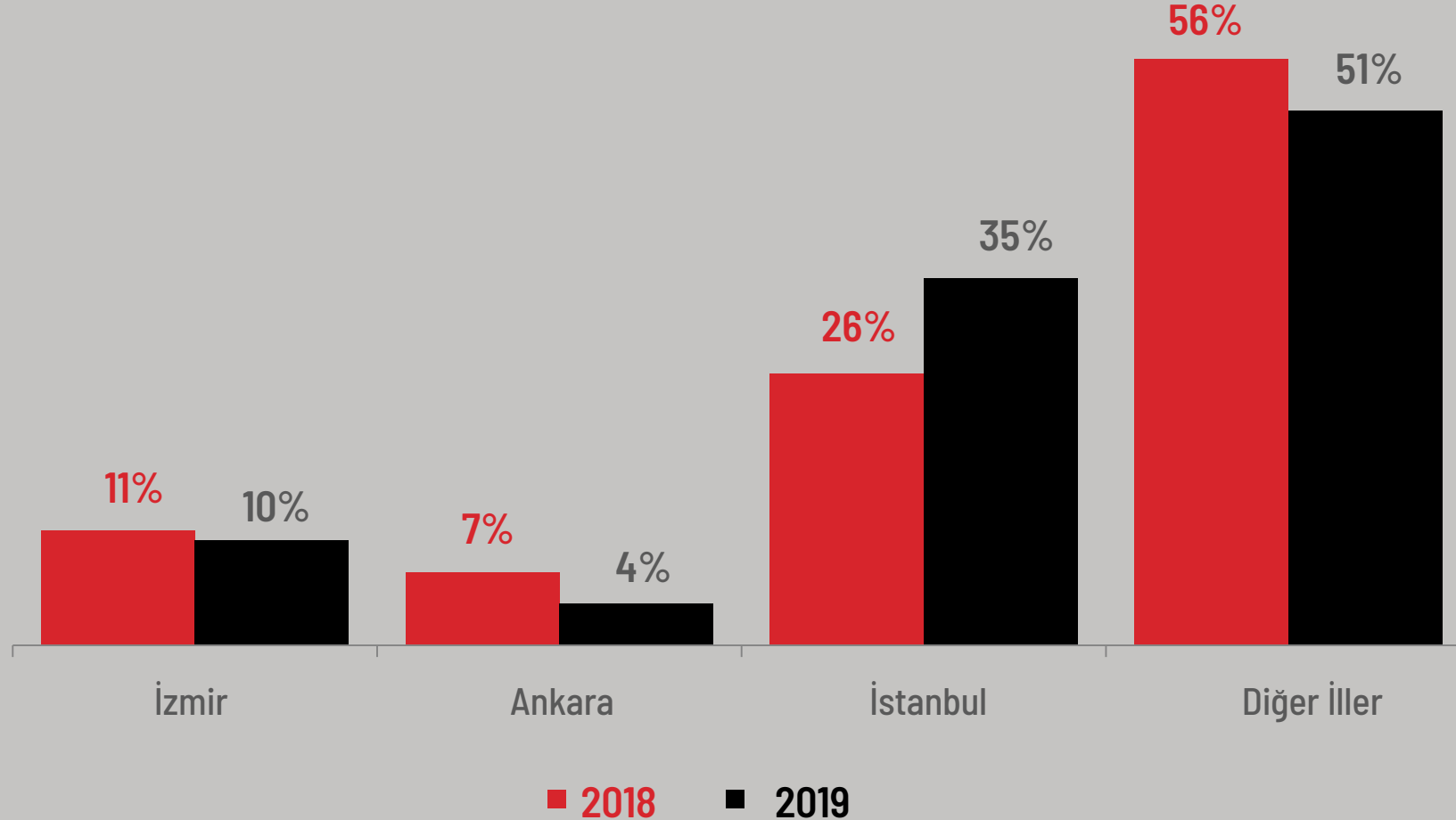
Yabancı Dilde

Hizmet Veren Müşteri Temsilcisi Sayısı

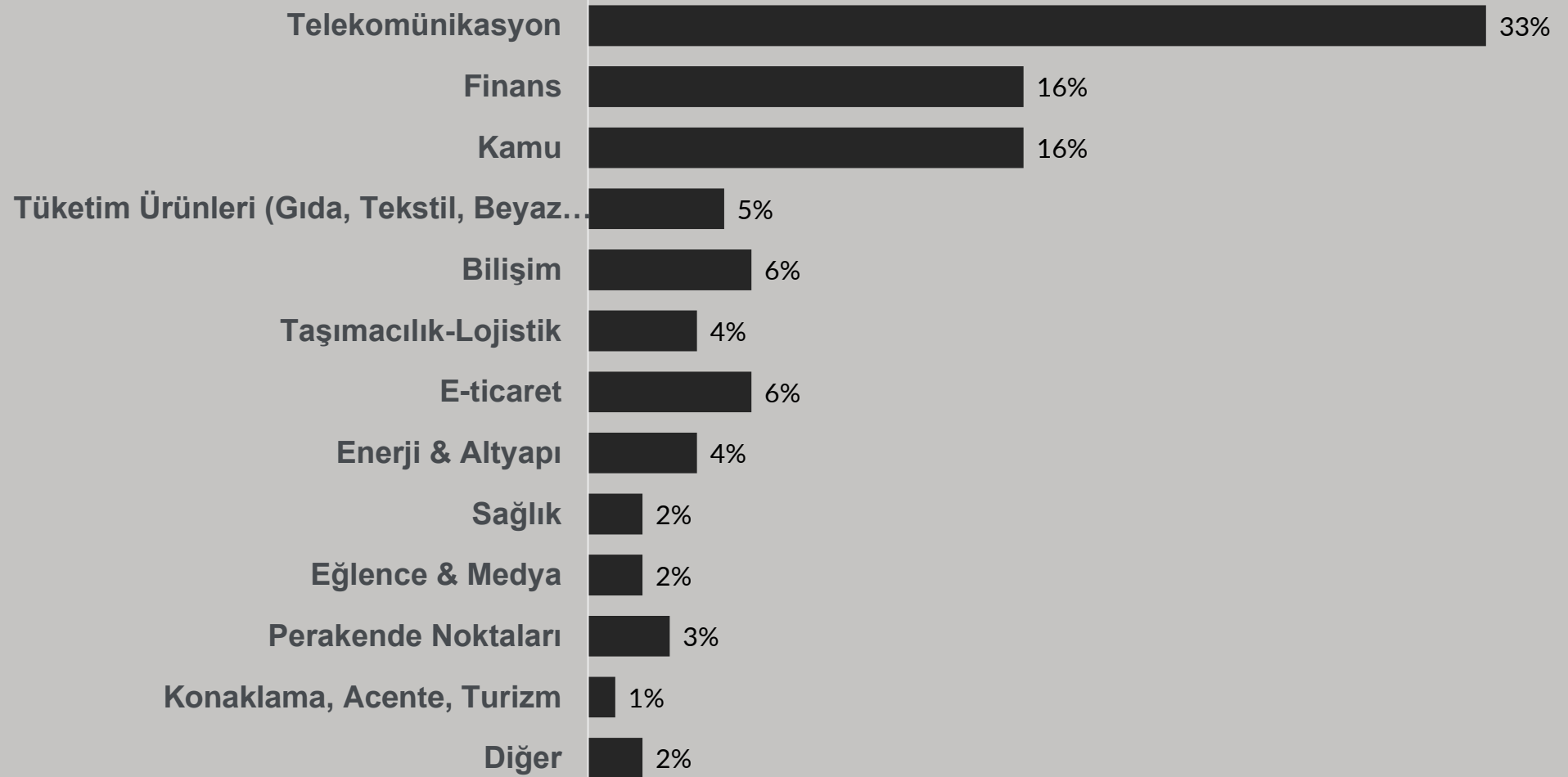
8.720



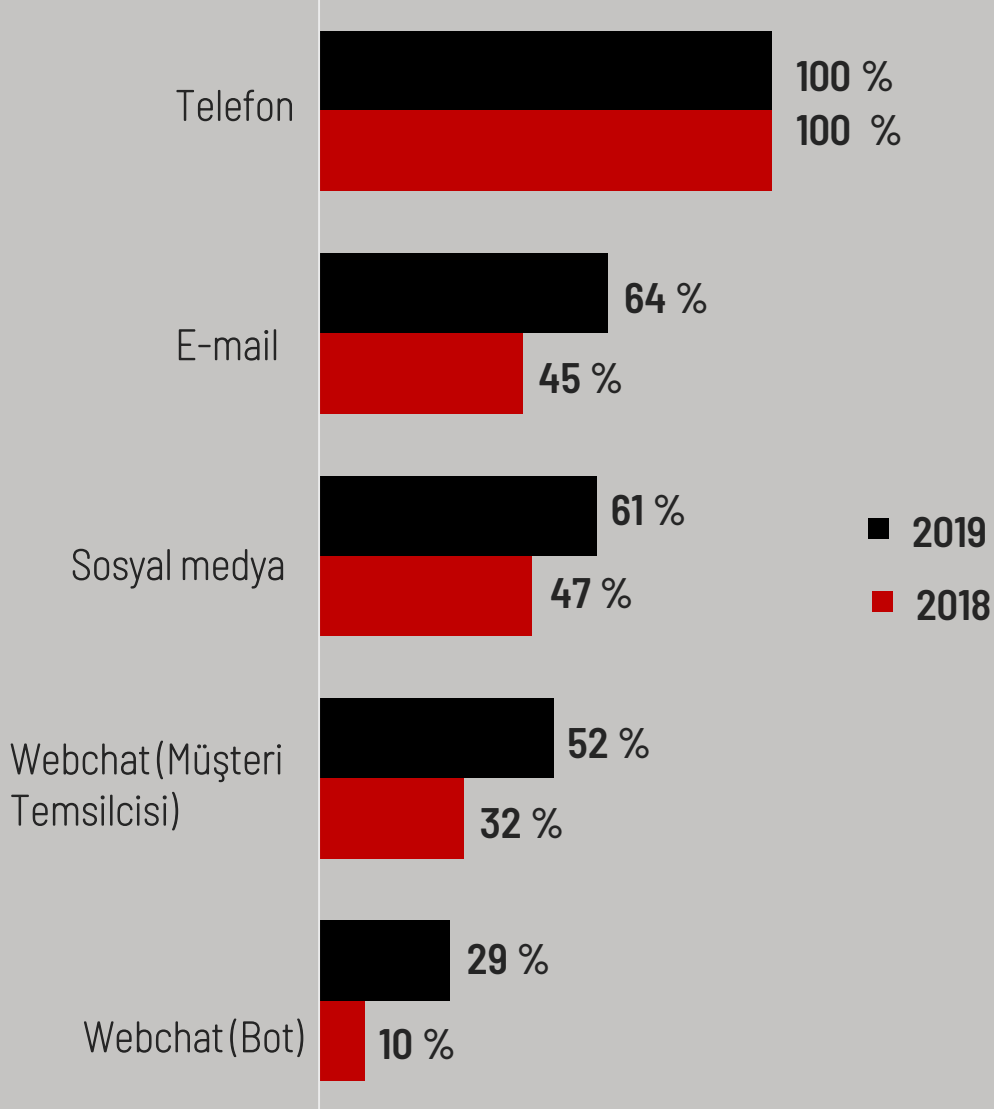
3 büyük il dışında **istihdam oranı %51'dir**



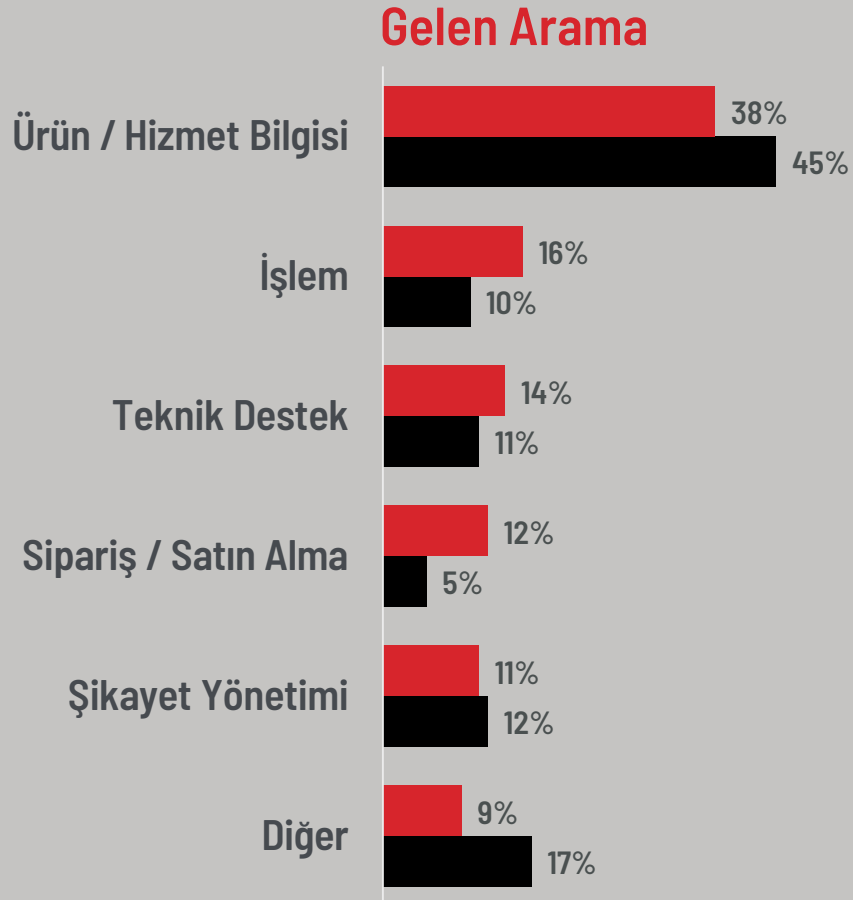
Telekom, Finans ve Kamu, Çağrı Merkezi sektöründeki istihdamın **%65 'ini** sağlamaktadırlar.



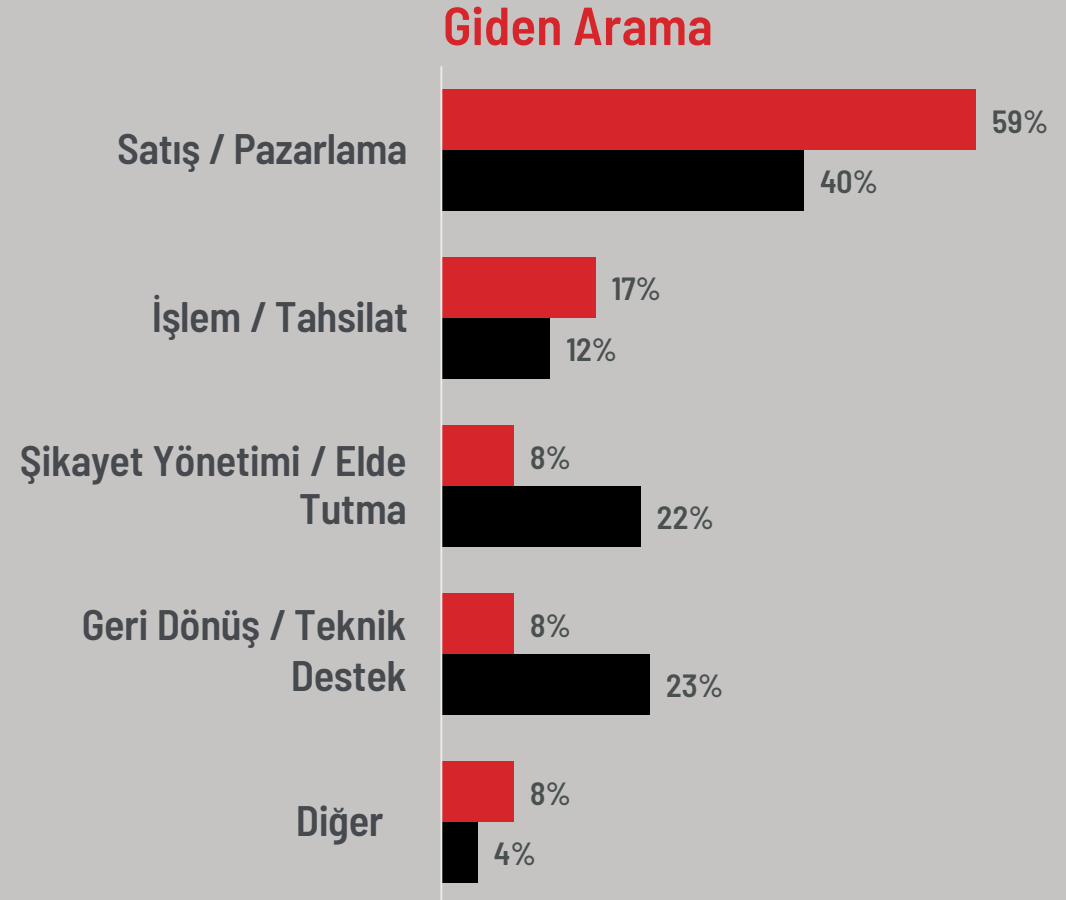
HİZMET SUNULAN KANALLAR



MÜŞTERİ TEMAS İÇERİĞİ



■ 2018 ■ 2019



SEKTÖRÜN GÜÇLÜ YÖNLERİ

- ▶ Genç işgücü
- ▶ Teknolojiyi kullanma/üretme
(teknoloji bizim için tehdit değil, güç)
- ▶ Esnek yapılanma
- ▶ Müşteri deneyimi süreçlerine
katma değer yaratabilme



GELİŞİME AÇIK ALANLAR

- ▶ Algı/konumlandırma
(markalar ve kamuoyu açısından)
- ▶ Teşvik ihtiyaçları
- ▶ Nitelikli işgücü ihtiyacı/turnover
- ▶ Yabancı dil eksikliği





TEŐEKKÜRLER