



**Metin Tarakçı**

**Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı**

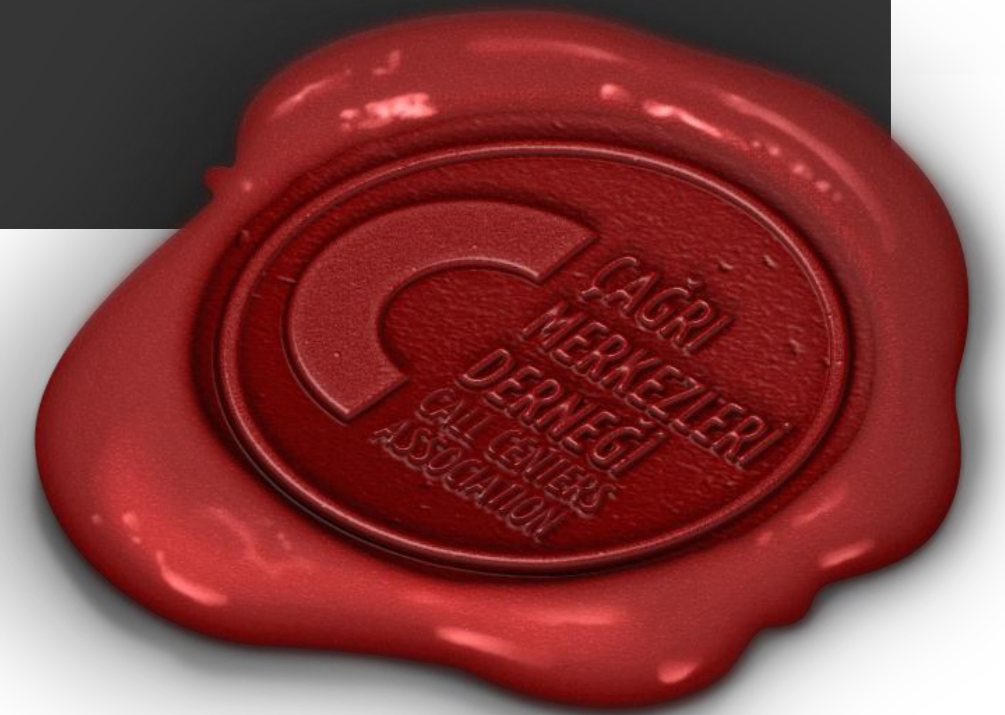
**30 Mayıs 2014**

# 42 Üyemiz ile Birlikte Sektörün %85'ini Temsil Ediyoruz!

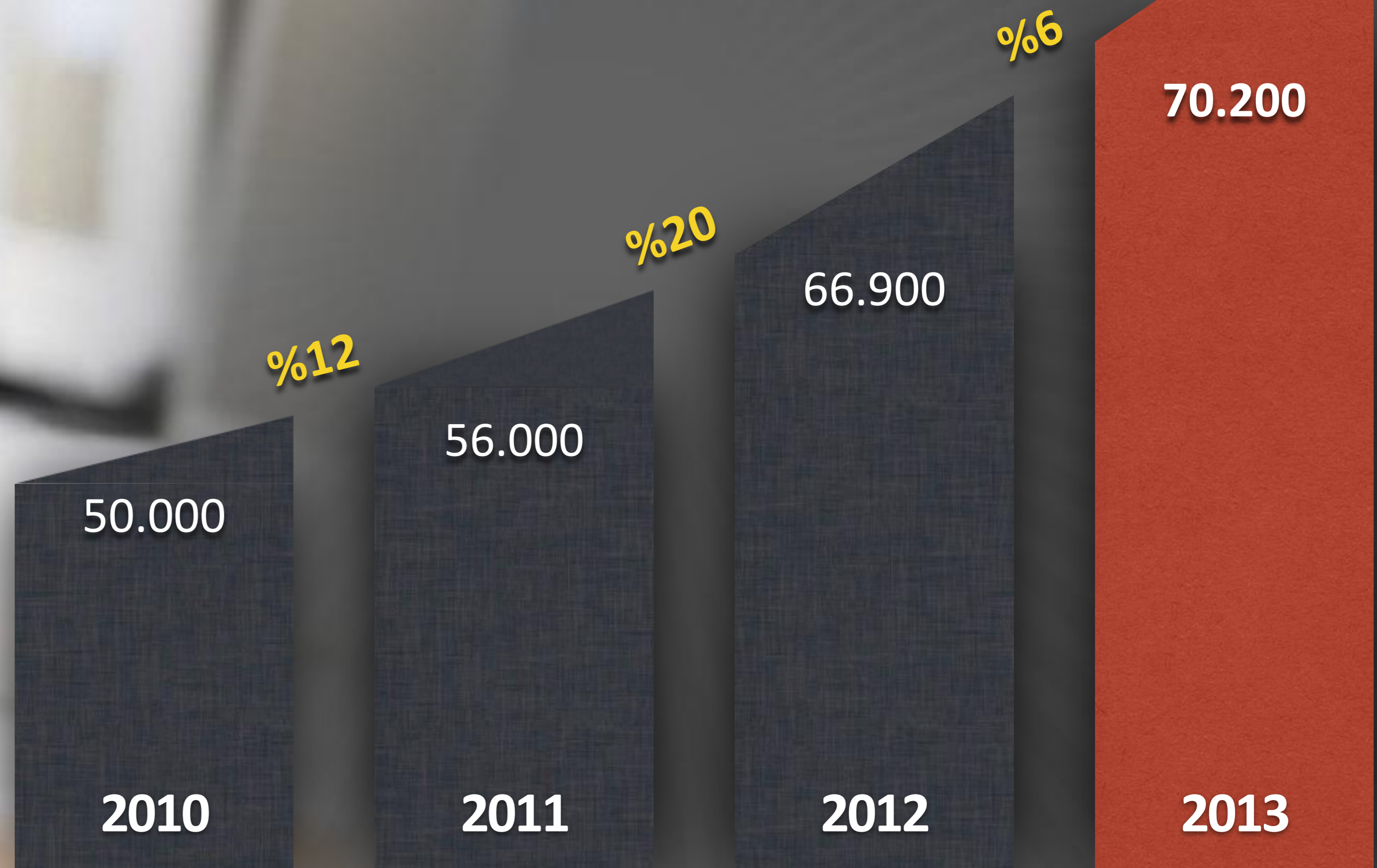


# Amacımız

- ✓ Sektörün sağlıklı gelişimini sağlamak,
- ✓ **Faaliyet alanlarını genişletmek,**
- ✓ Hizmet kalitesini artırmak,
- ✓ **Sektörel standartları yükseltmek,**
- ✓ Kanun koyucular ile paydaşlarımız arasında iletişim köprüsü kurabilmektir.



# 2013 Yılı Sonunda Müşteri Temsilcisi Sayısı



2013

TÜRKİYE

ÇAĞRI MERKEZİ PAZAR BÜYÜKLÜĐÜ

2,5 Milyar TL

# 2012-2013

## Büyüme Gösteren Sektörler



Kamu



Finans / Sigorta



Sağlık



Telekomünikasyon



# Çağrı Merkezi Sektörünün Önemi

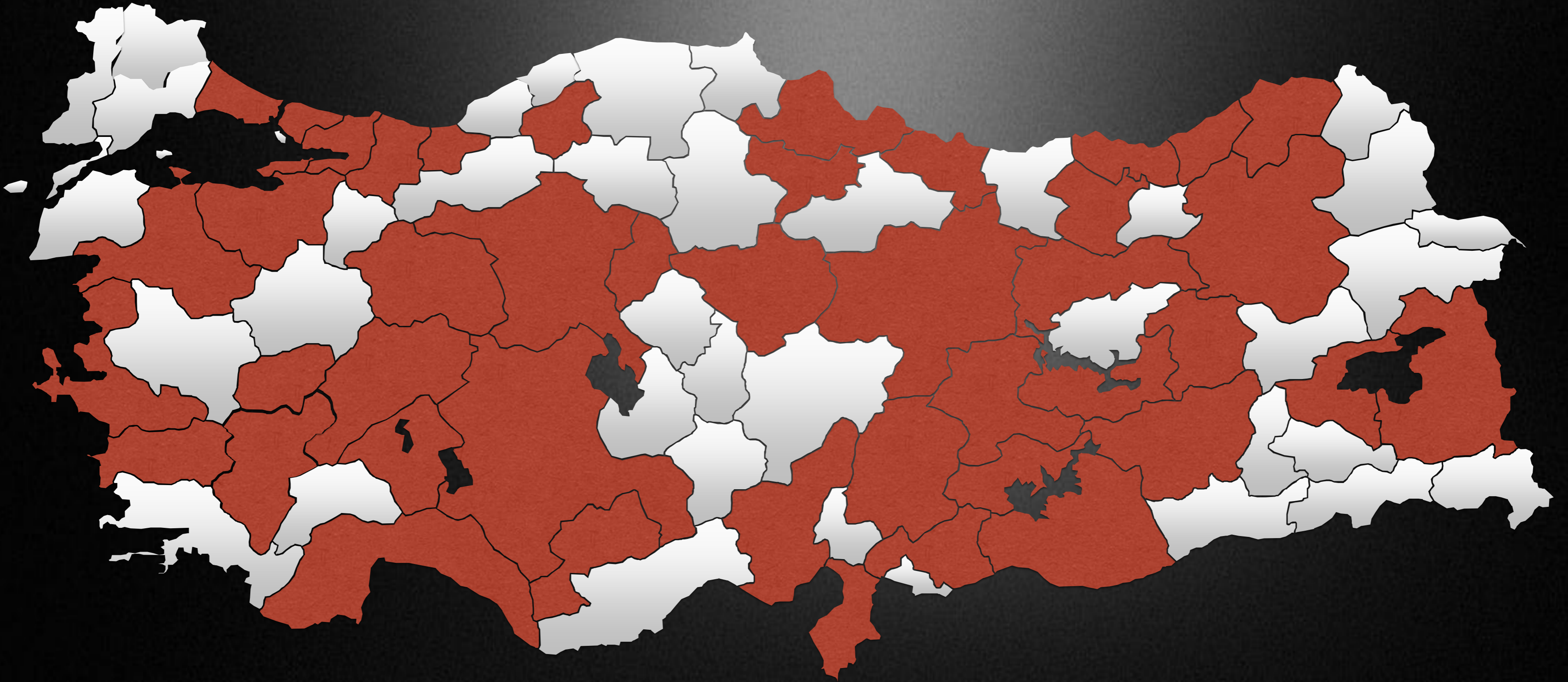
Genç Nüfusa  
İstihdam

Ekonomi ve Bölgesel  
Kalkınmaya Destek



# 43 İLDE

## İstihdam, Altyapı ve Teknoloji Yatırımı





# Anadolu Ekonomisine Yıllık Ortalama Deęer

**800 MİLYON TL**

**Yaklaşık %40**

# Yan Sektörler ile, Yatırım Yapılan Bölge Ekonomisine **7 Kat** Fazla Hareket



Taşıma



Yiyecek / İçecek



Eğitim



Ofis Hizmetleri

**Hedef:**  
**Her İlde En Az 1 Çağrı Merkezi!**

# SEKTÖRÜN BÜYÜME POTANSİYELİ



**1.200 Kişiyeye 1 Müşteri Temsilcisi**

(Dünya Ortalaması: 400)



**Müşteri Temsilcisi oranı % 0.2** (Gelişmiş Ülkelerde %1 - %2)



**Kamuda Artan Çağrı Merkezi Kullanımı**

(Sağlık, E-Devlet, vb.)



## Sosyal Medyanın Gelişimi



## Bankacılık Sektörüne Gelebilecek Regülasyonlar



## Avrupa'ya Hizmet İhracatı Potansiyeli

## 2023 Yılında...

- ✓ 360.000 İstihdam
- ✓ 6 Milyar \$ Pazar Hacmi
- ✓ Çalışan Nüfusun %1'inin Çağrı Merkezi Çalışanı Olması
- ✓ Yakın Coğrafyada Çağrı Merkezi Üssü

Potansiyel  
Nasıl Hayata  
Geçecek?



# Ařmamız Gerekenler

**Teşvikler**

**Tehlikeli  
Meslek Sınıfı  
Düzenlemesi**

**Algı**

# Teşvikler

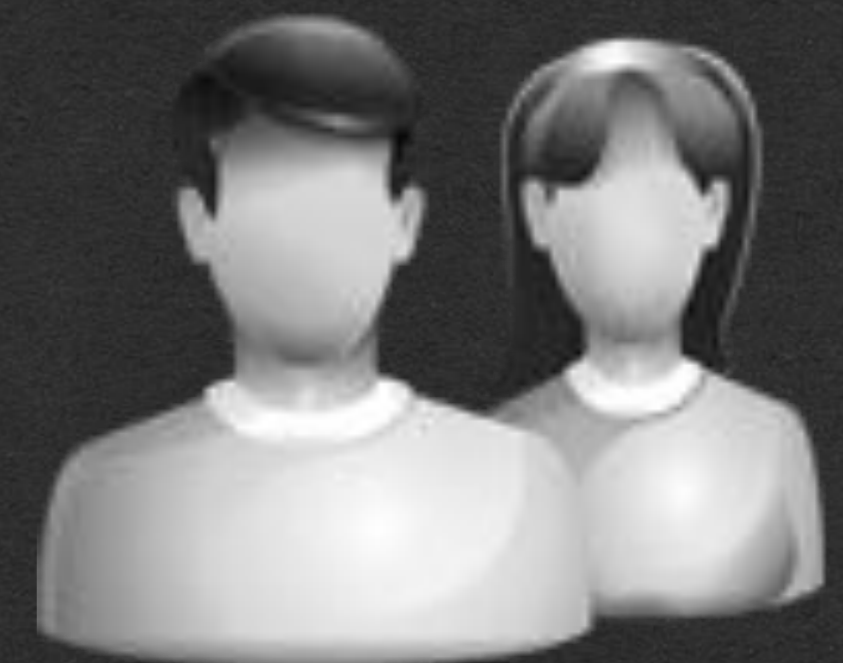
TeşviĐin Sadece  
**6. Bölge** ile  
Sınırlandırılması



**Sadece** Yeni  
Yatırımların  
Desteklenmesi



İnsan Kaynağı  
Teşviklerinin  
**Yetersiz** Olması





# Tehlikeli Meslek Sınıfı Düzenlemesi

Tehlikeli Meslek Örnekleri:



**Atıcılık ve Okçuluk**



**Helikopter İmalatı**



**Kasatura İmalatı**



**Zor ama  
Tehlikeli DeĐil!**

**Dolandırıcılık**

**Algısı**

Gelişime  
Açık  
Alanlarımız



# Gelişime Açık Alanlarımız



**Sektörel Standartların İyileştirilmesi**



**Daha Sade IVR Sistemleri**



**Daha Kısa Bekleme Süreleri**



**İzinsiz ve Sık Aramalar**



# Hedeflerimiz



**Her İlde En  
Az 1 Adet  
Çağrı  
Merkezi**



**2023  
İstihdam  
Hedefi:  
360.000**



**Daha Mutlu  
Müşteriler  
ve  
Çalışanlar**





**Metin Tarakçı**

**Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı**

**30 Mayıs 2014**