



## 2014 Çağrı Merkezi Sektörü Verileri

30 Eylül 2014



# Çağrı Merkezleri Derneği



- Kuruluş : 2008
- Üye Sayısı : 43
- Yaklaşık Temsil : %85



# Çağrı Merkezleri Derneği

---

## Odak Konularımız

1. Sektörü temsil etmek

2. Devlet ile ilişkileri geliřtirmek

3. Düzenleyici ve denetleyici kurullar ile birlikte kanun ve yönetmeliklerin oluşmasına katkı sağlamak

4. Uluslararası standartları sektöre kazandırmak

5. Sektöre nitelikli işgücü sağlanmasına destek olmak

6. Sektörün bilgi merkezi olmak

# Çağrı Merkezi Sektörünün Önemi ve Potansiyeli

## Büyüme Potansiyeli Yüksek Bir Sektör

- 2024 yılında toplam 350.000 istihdam potansiyeline sahip
- Dünyada ortalama 400 kişiye, Türkiye’de ise 1200 kişiye 1 müşteri temsilcisi düşmekte
- Avrupa ülkelerine hizmet ihracatı yapabilecek potansiyele sahip
- Kamuda vatandaşa hizmet için artan çağrı merkezi kullanımı (e-devlet)

## Genç Nüfus İstihdamı

- Çalışanların yaş ortalaması 24-25
- Çalışanların %65’i kadınlardan oluşmakta
- Evden çalışma modeli (engelli ve/veya evden çıkamayan vatandaşlarımız)

## Bölgesel Kalkınmaya Destek

- Yatırım maliyeti diğer sektörlerle kıyasla düşük (10.000 TL/Seat)
- Tüm Türkiye’de yaygınlaşma esnekliği (mevcutta 43’ten fazla ilde istihdam )
- Bölge ekonomisine yıllık ort. 500 milyon TL değer yaratmakta ve yarattığı ekosistem ile ekonomiye 7 kat fazla hareket getirmekte

# ÇMD Sektör Araştırma Raporu

---

## Araştırmanın Yöntemi;

Araştırma birbirine paralel iki çalışma şeklinde yürütülmüştür;

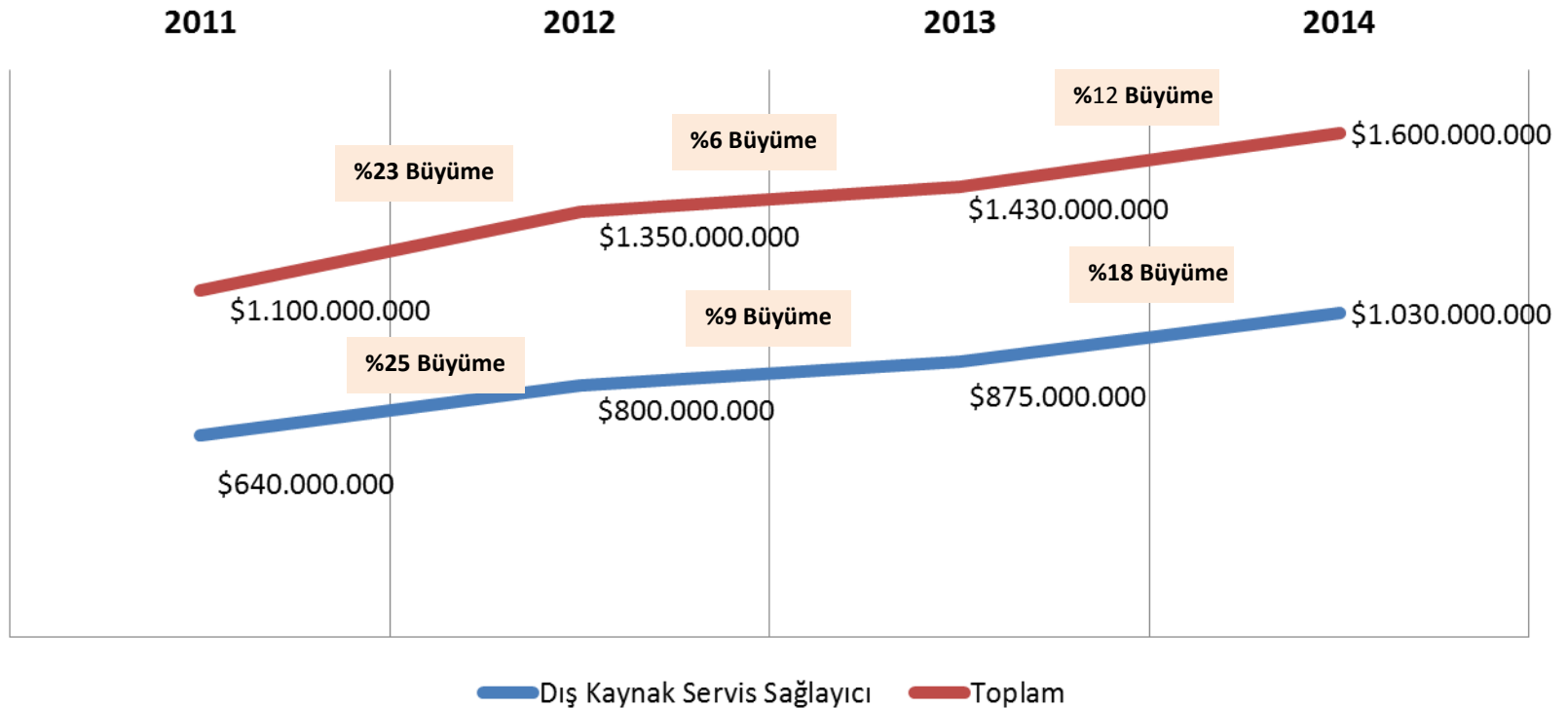
- 1. Telefon ve e-mail yoluyla 212 firma ile anket çalışması,**
- 2. 10 firma yöneticisi ile yaklaşık bir saatlik derinlemesine mülakat çalışması**

Araştırma kapsamına dahil olanlar;

- İçkaynak Çağrı Merkezleri
- Dışkaynak Çağrı Merkezleri
- Dışkaynak Kullanan Çağrı Merkezleri
- Teknoloji ve Danışmanlık Sağlayan Tedarikçiler
- Kamu Kurumları

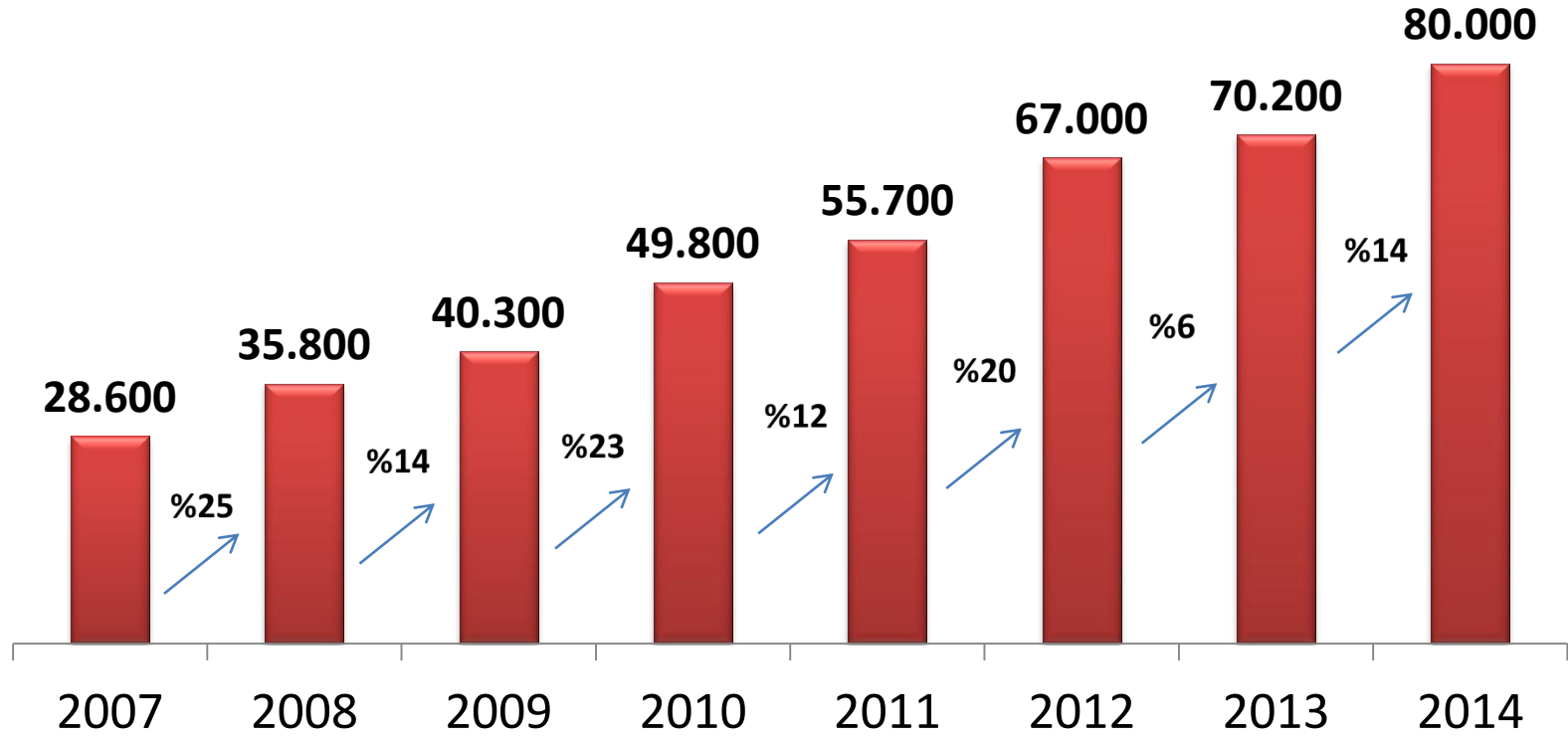
# Çağrı Merkezi Pazarı Genel Değerlendirmesi

Pazar Büyüklüğü %12 büyümeye ile 1.6 Milyar Dolar



# İstihdam Açısından Gelişim

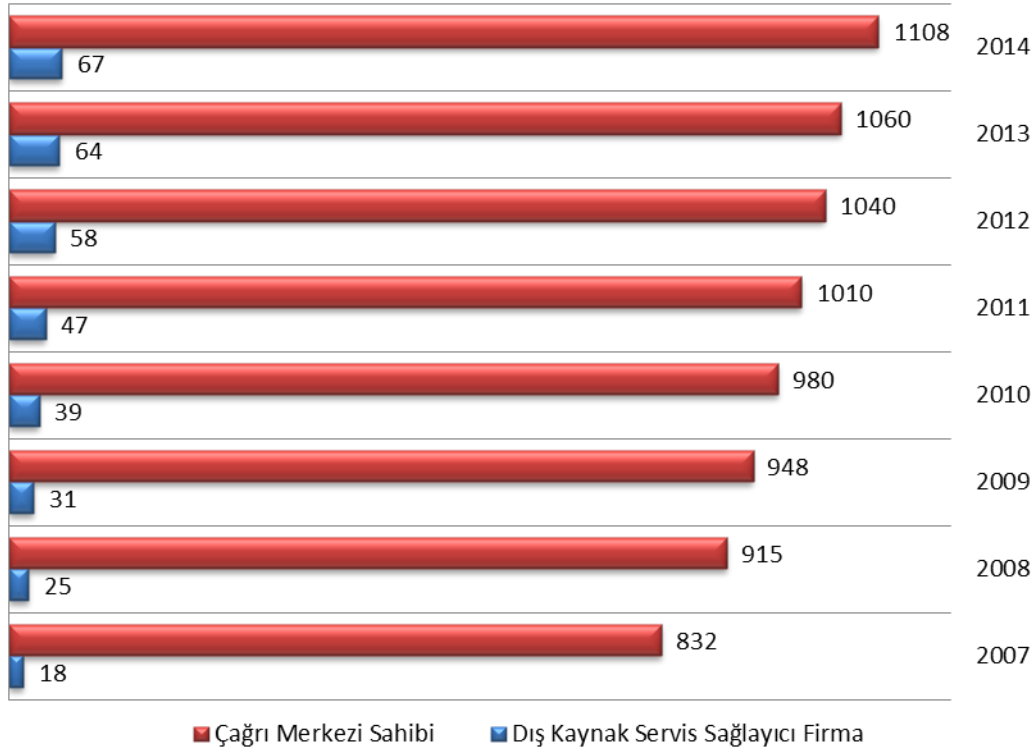
İstihdam %14 artış ile 80.000



# Çağrı Merkezi Pazarı Genel Değerlendirmesi

Türkiye'deki çağrı merkezi sayısı yaklaşık **1.200** adet olarak tahmin edilmektedir.

13 firma (10 dış kaynak servis sağlayıcı, 3 diğer) **Ege, Marmara, İç Anadolu, Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güney Doğu Anadolu** bölgelerinde yatırım yapmayı planlamaktadır.

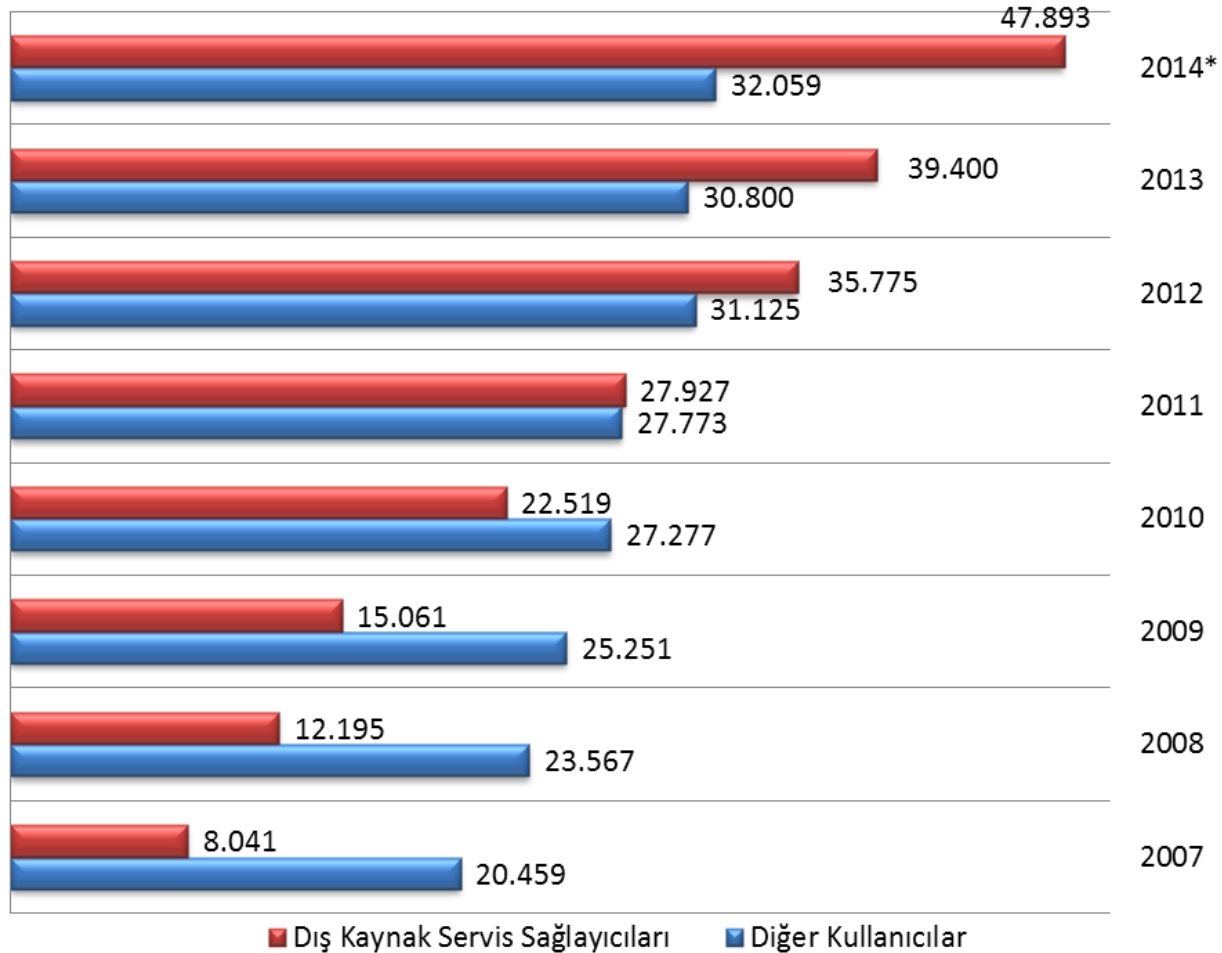




# İstihdam – İçkaynak/ Dışkaynak Dağılımı

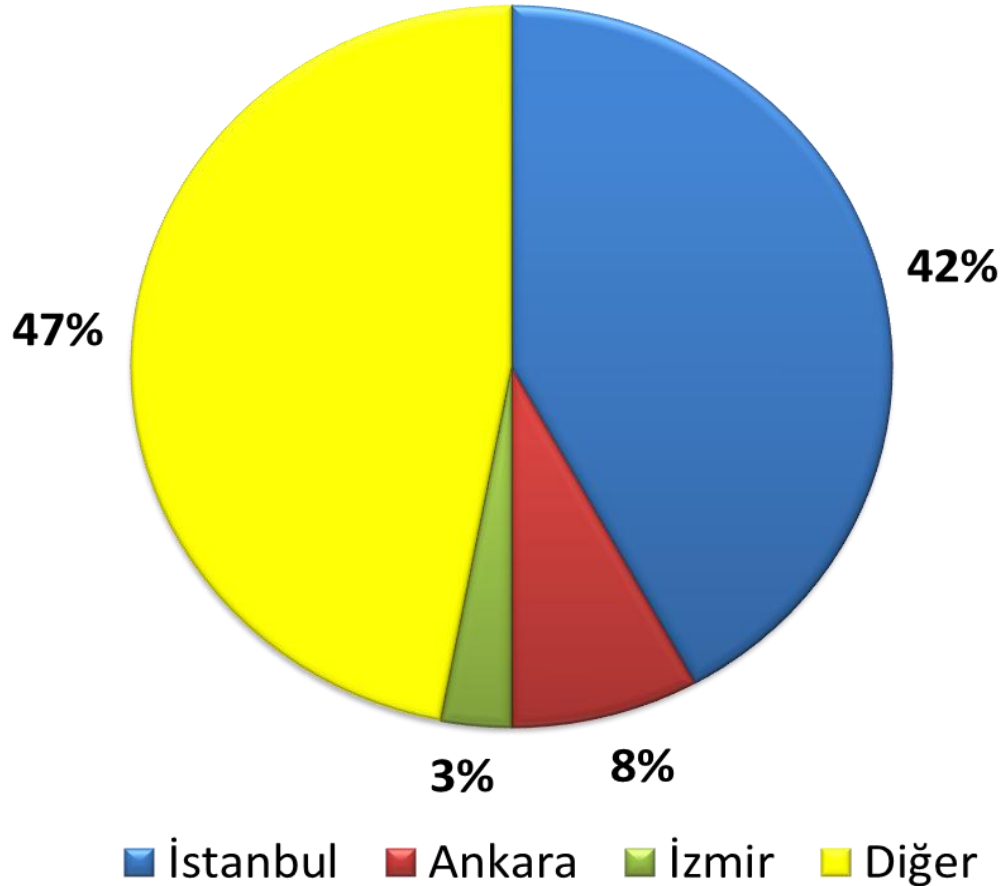
Dışkaynak : %60

İçkaynak : %40



# İstihdamın Coğrafi Dağılımı

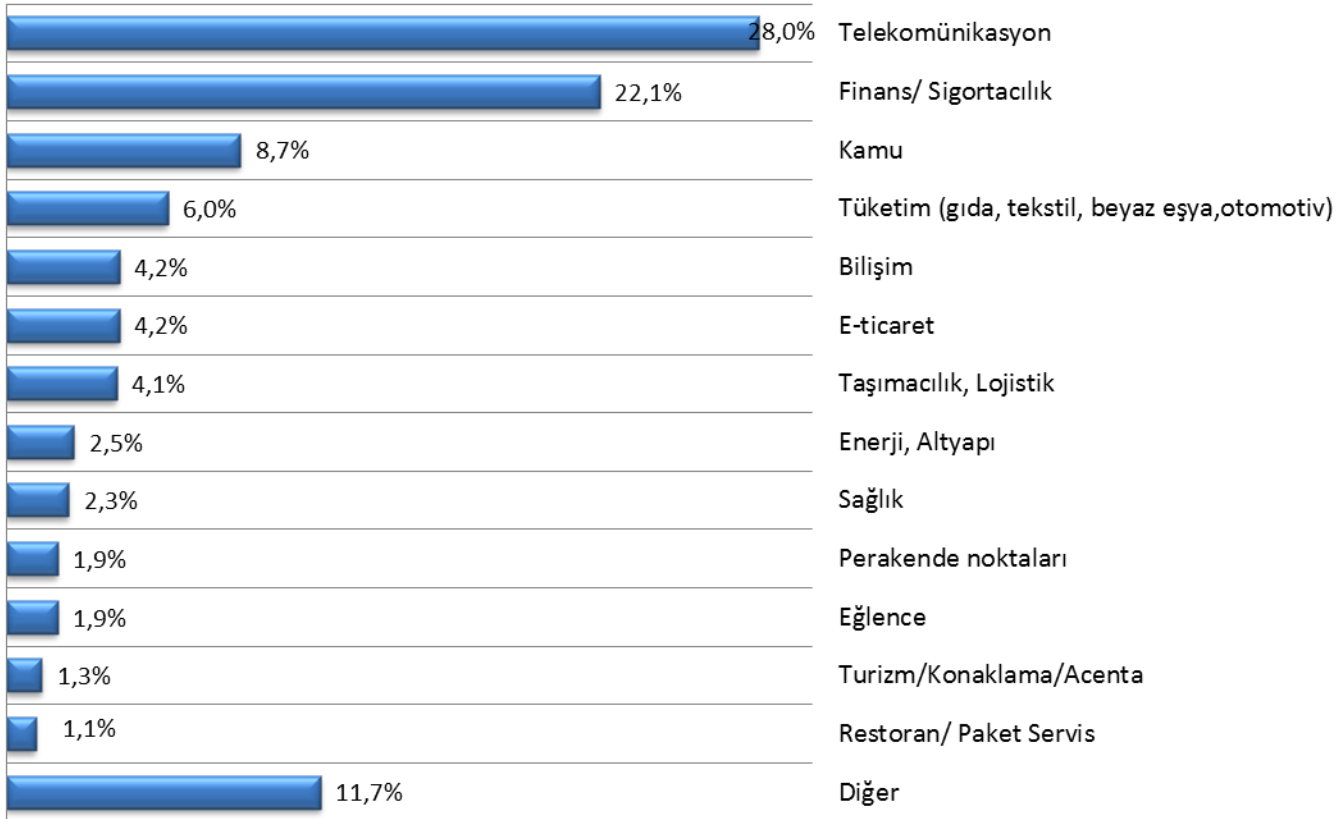
Hedef, her ilimizde en az 1 çağrı merkezi yatırımı



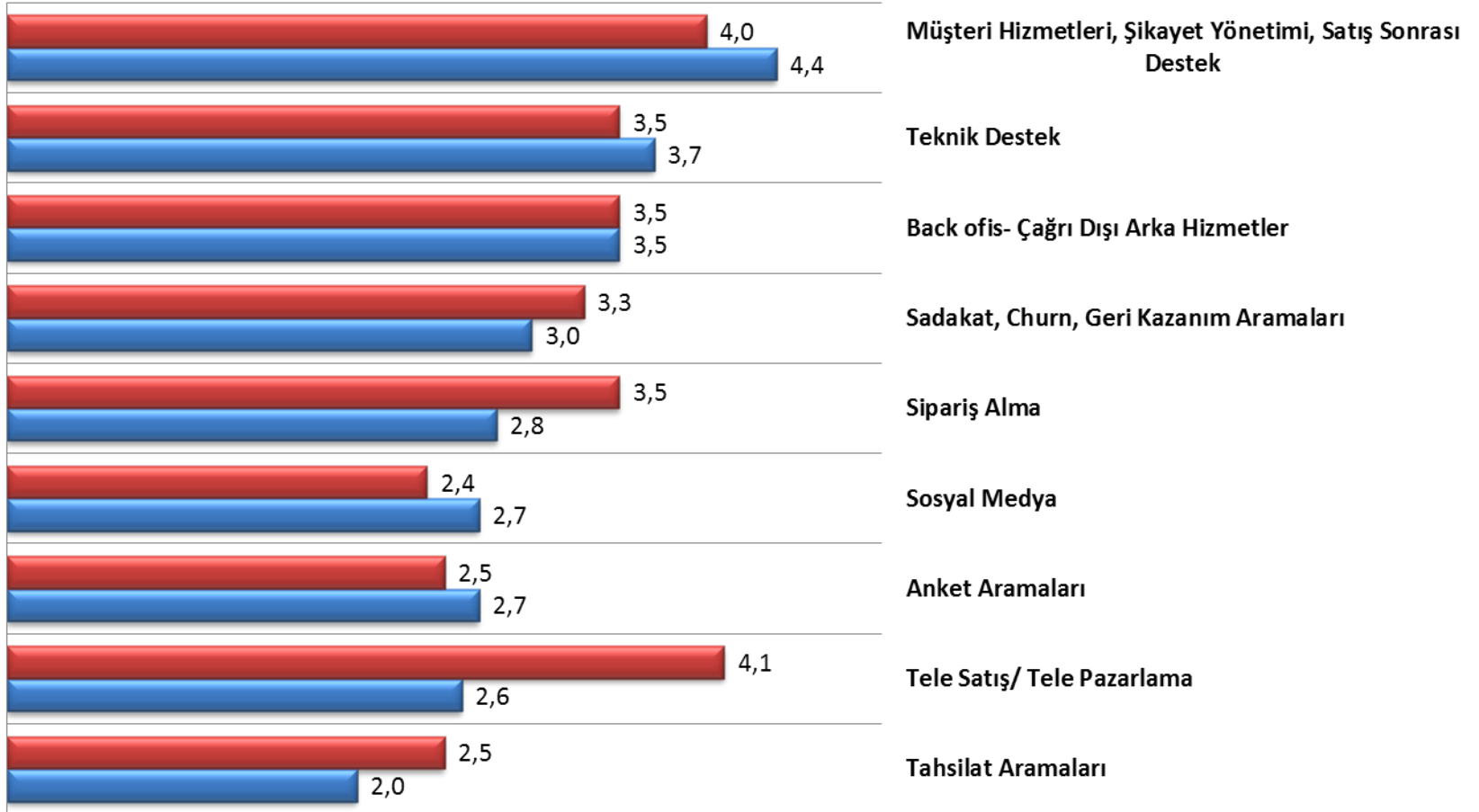
# Çağrı Masası Büyüklüğü Sektörel Dağılımı

Toplam çağrı masası kapasitesinin dörtte birden fazlası (%28), **telekomünikasyon**, diğer en çok çağrı masası kapasitesinin kullanan sektör **finans/ sigortacılık** olmuştur.

**Kamu** sektörü ise, en çok çağrı masası kapasitesini kullanan üçüncü sektördür.



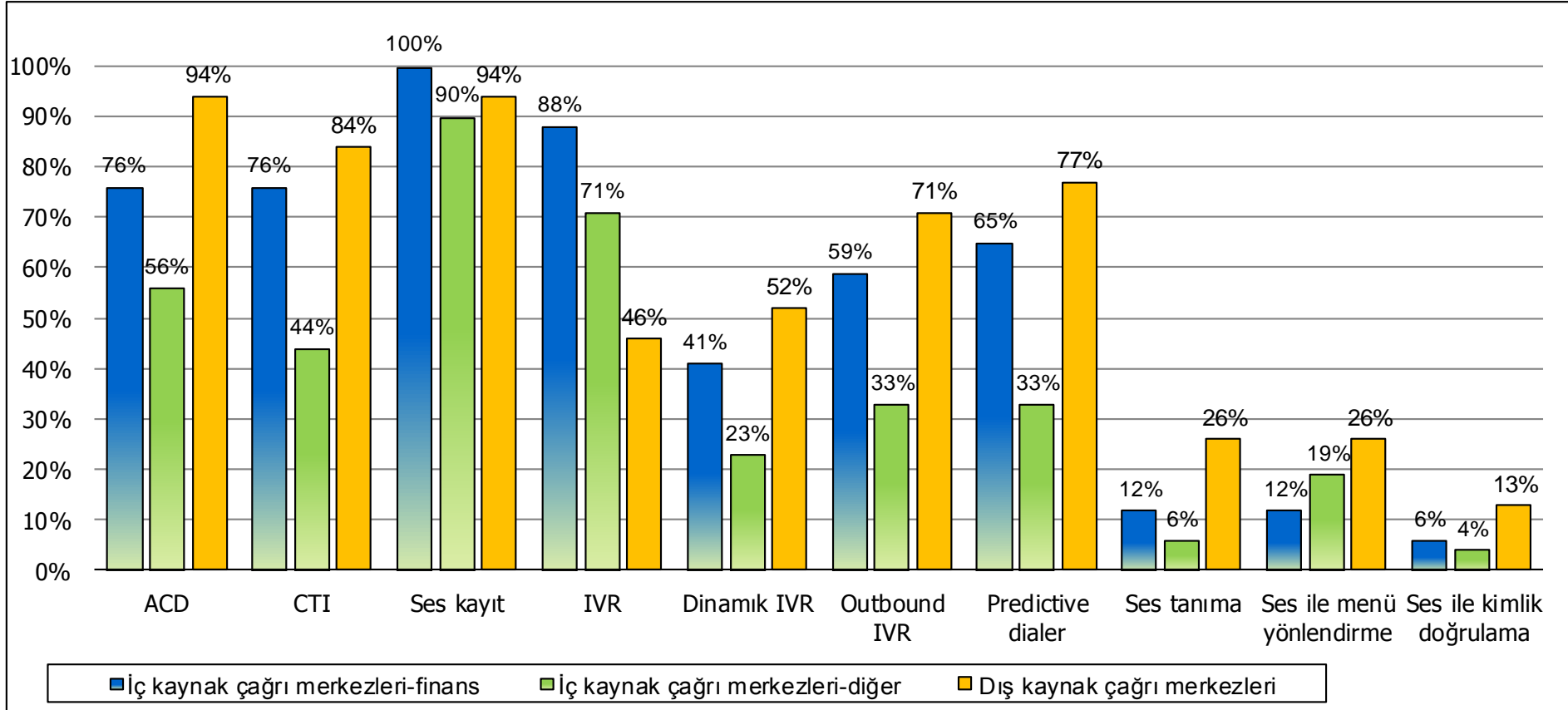
# Çağrı Merkezleri Kullanım Amaçları



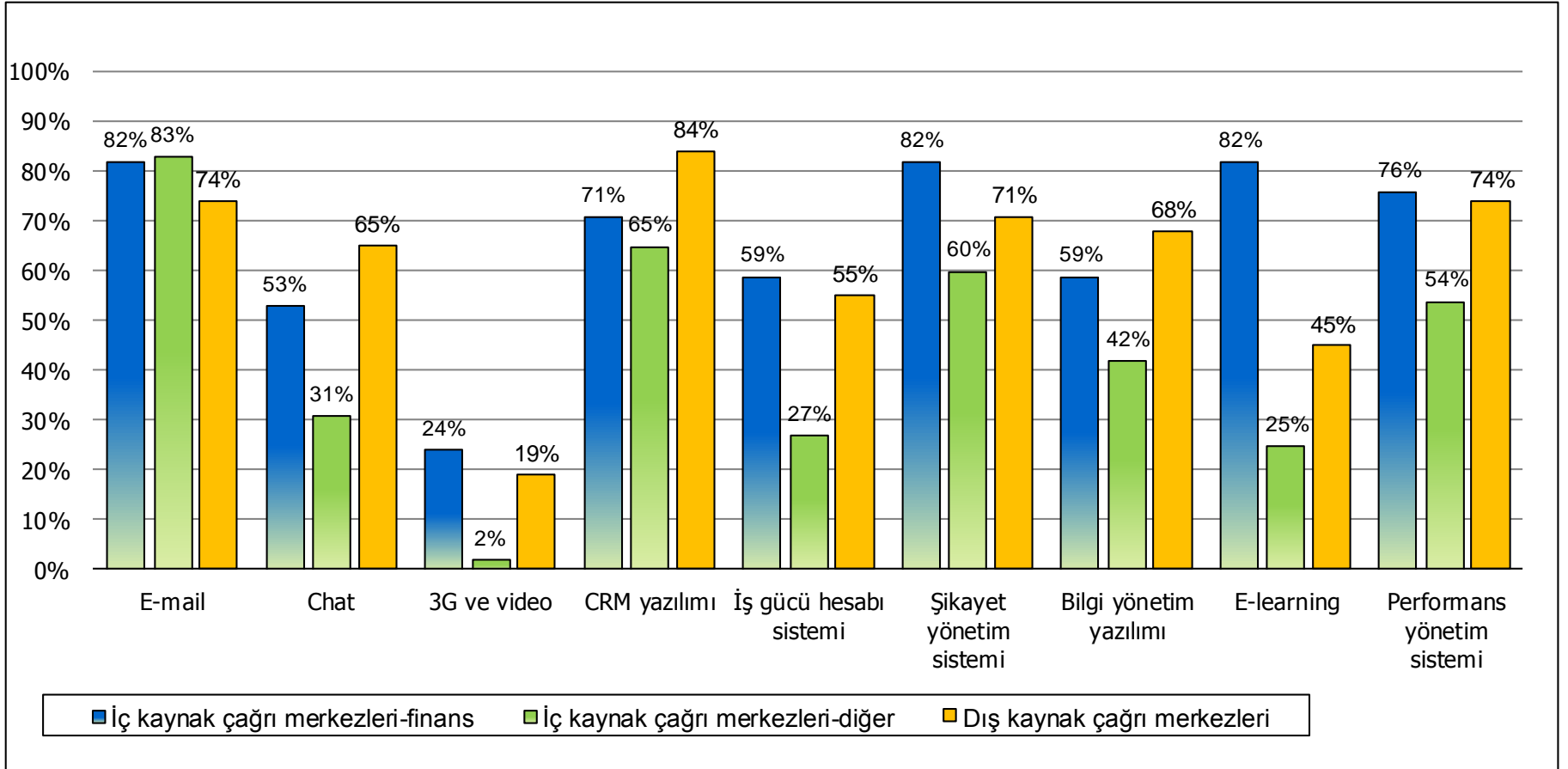
■ Dış Kaynak ■ İç Kaynak

# Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Teknolojiler - I

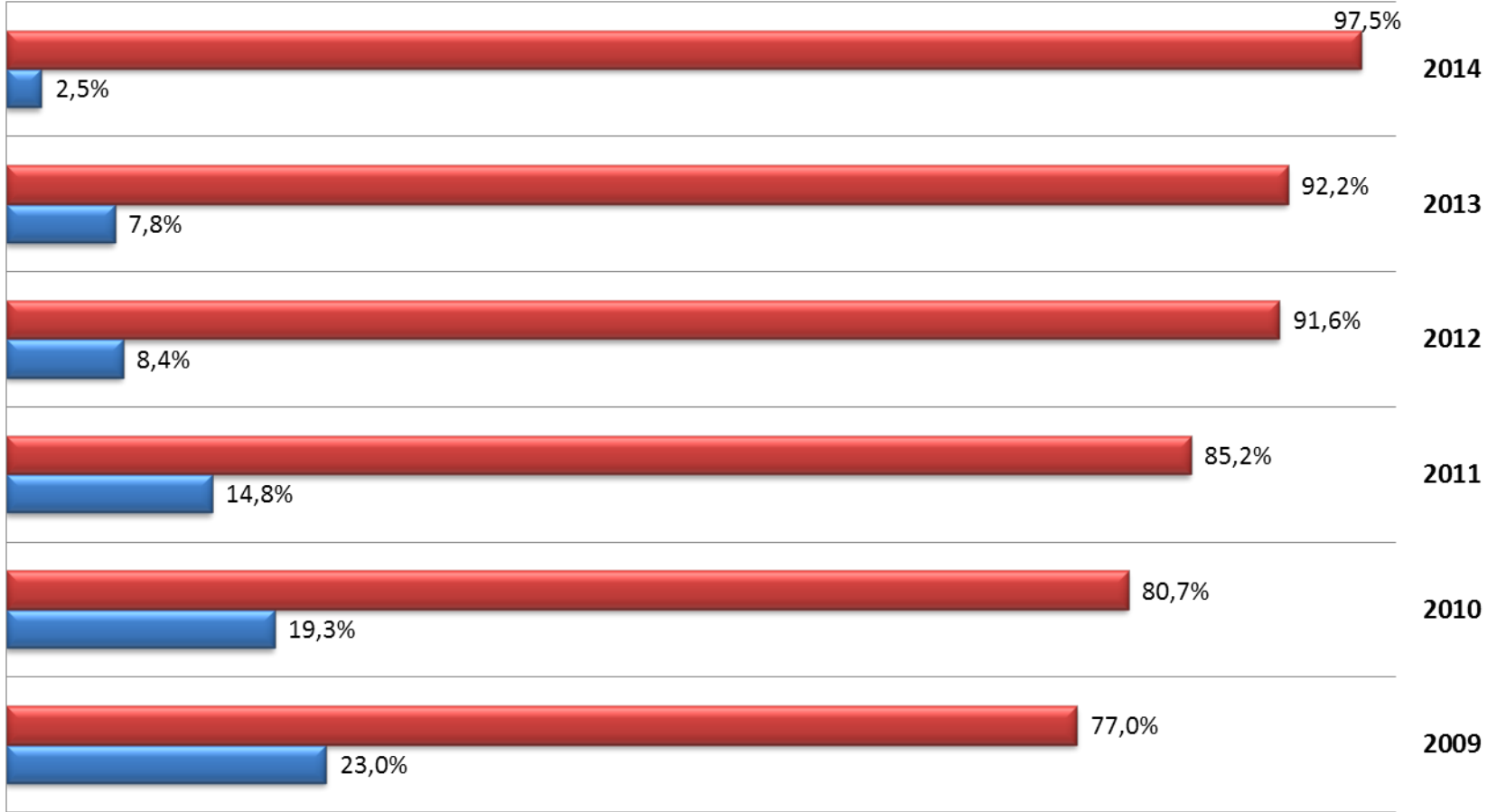
ACD, CTI, ses kayıt, IVR, Outbound IVR ve predictive dialer, E-mail, CRM yazılımı, şikayet yönetimi ve performans yönetimi



## Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Teknolojiler - II



# Müşteri Temsilcisi Çalışma Şekli

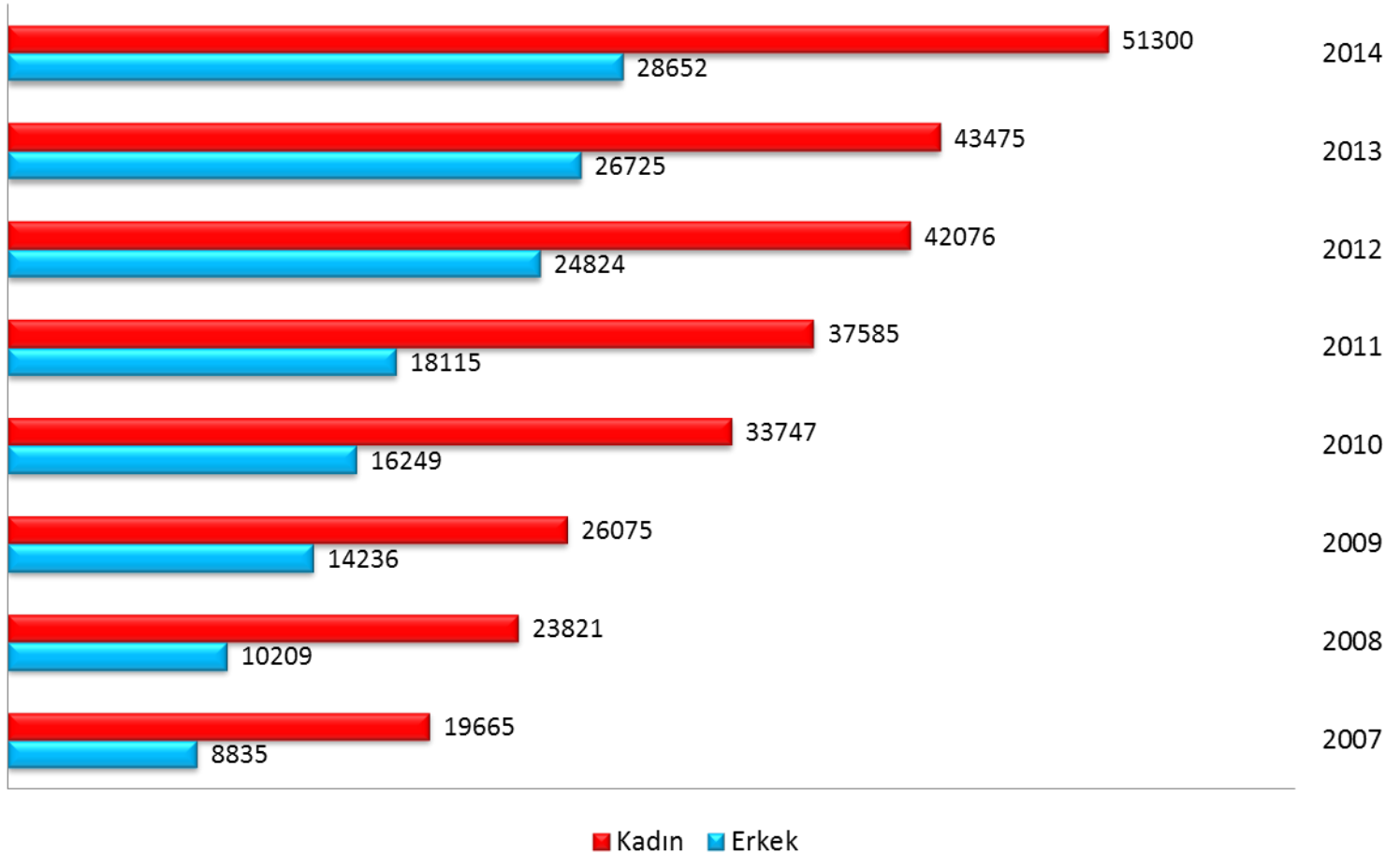


■ Tam Zamanlı ■ Yarı Zamanlı

# Müşteri Temsilcisi Cinsiyeti

Kadın : %65

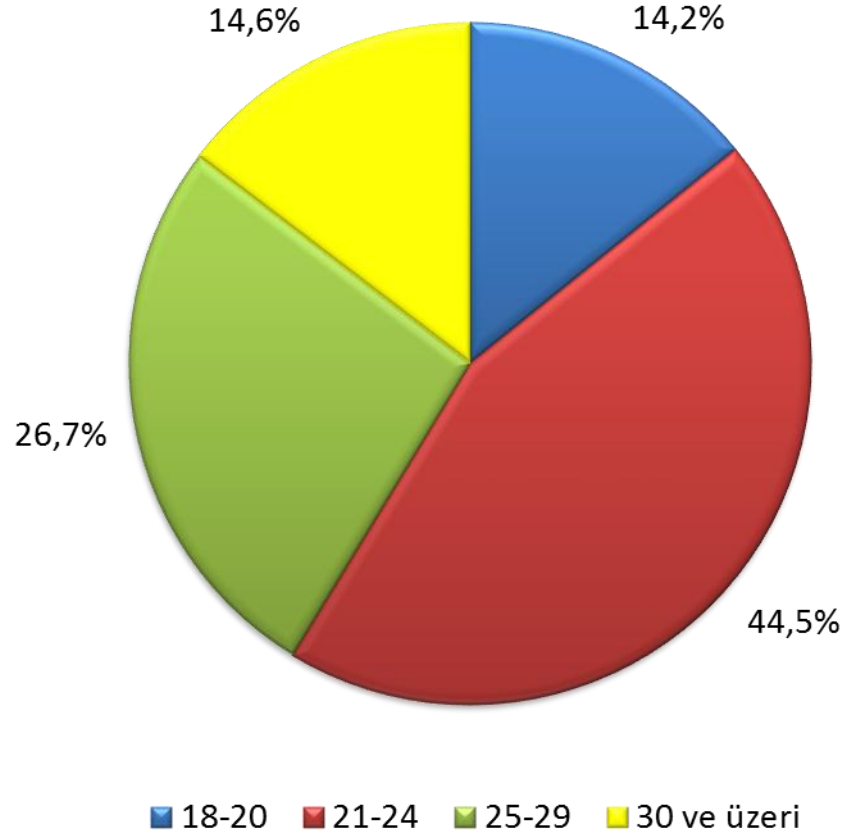
Erkek : %35





# Müşteri Temsilcisi Yaş Dağılımı

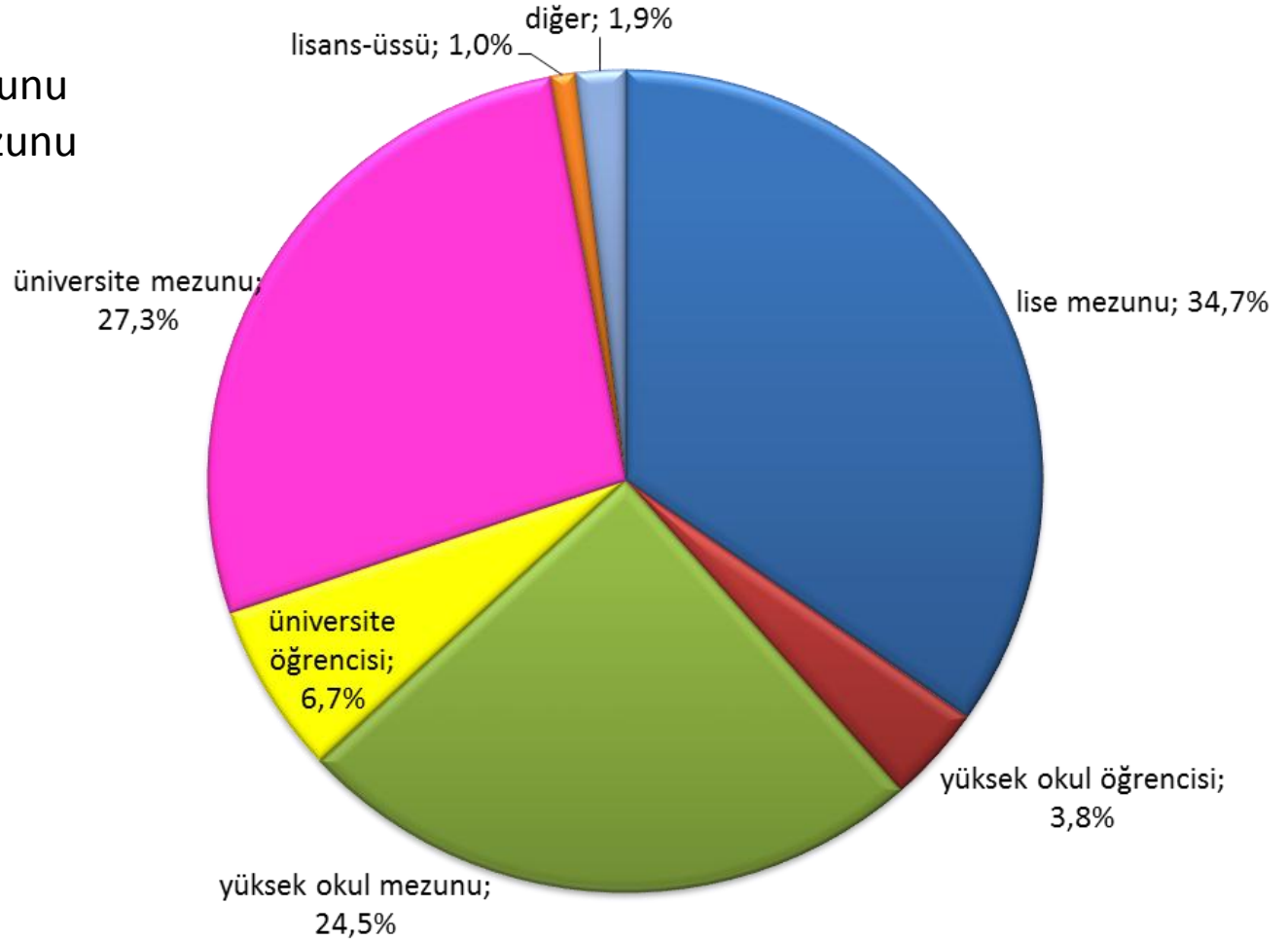
Toplam istihdamın %44,5'i 21-24 yaş aralığındadır



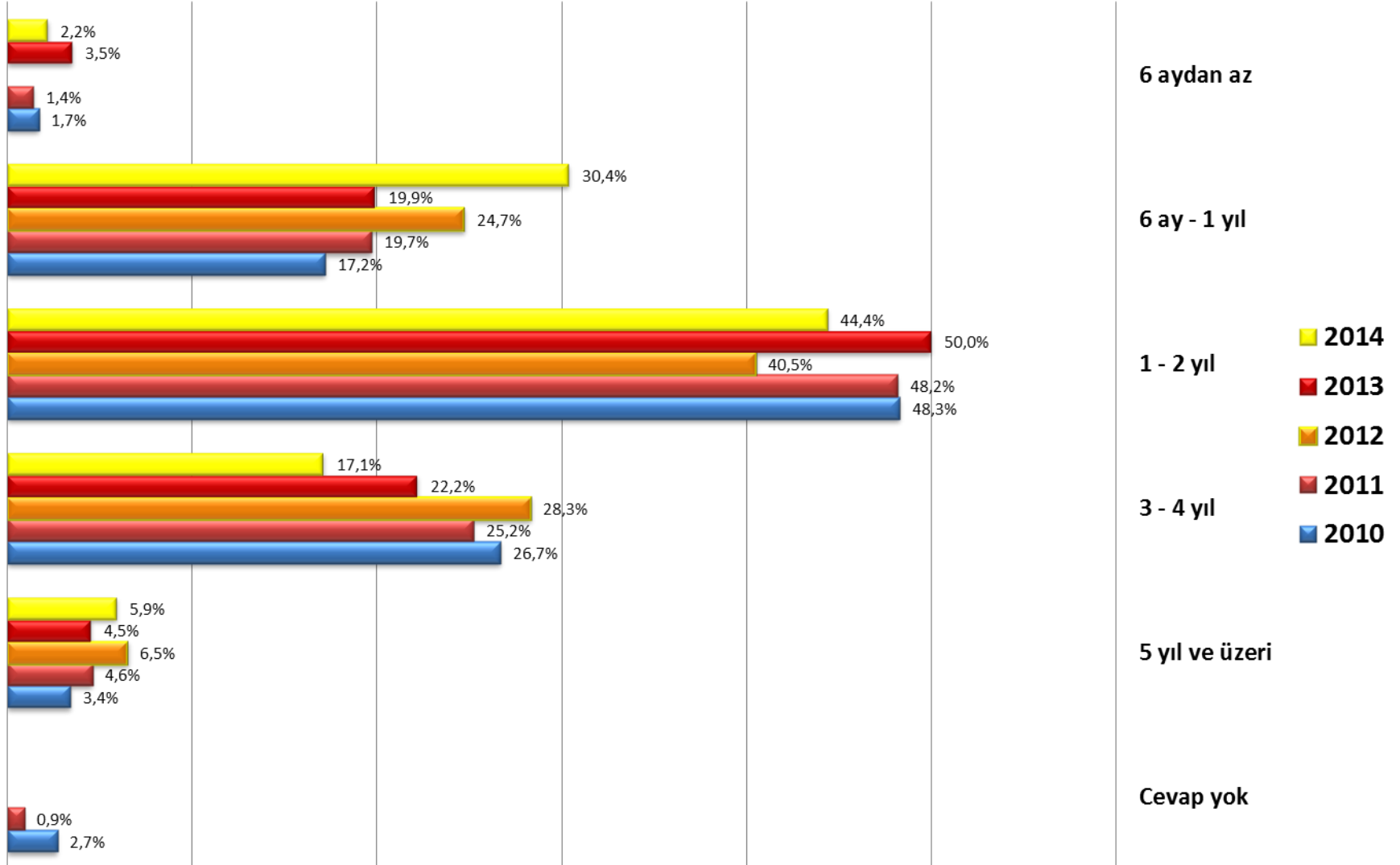
# Müşteri Temsilcisi Eğitim Durumu

2014 yılında çalışan müşteri temsilcilerinin yaklaşık;

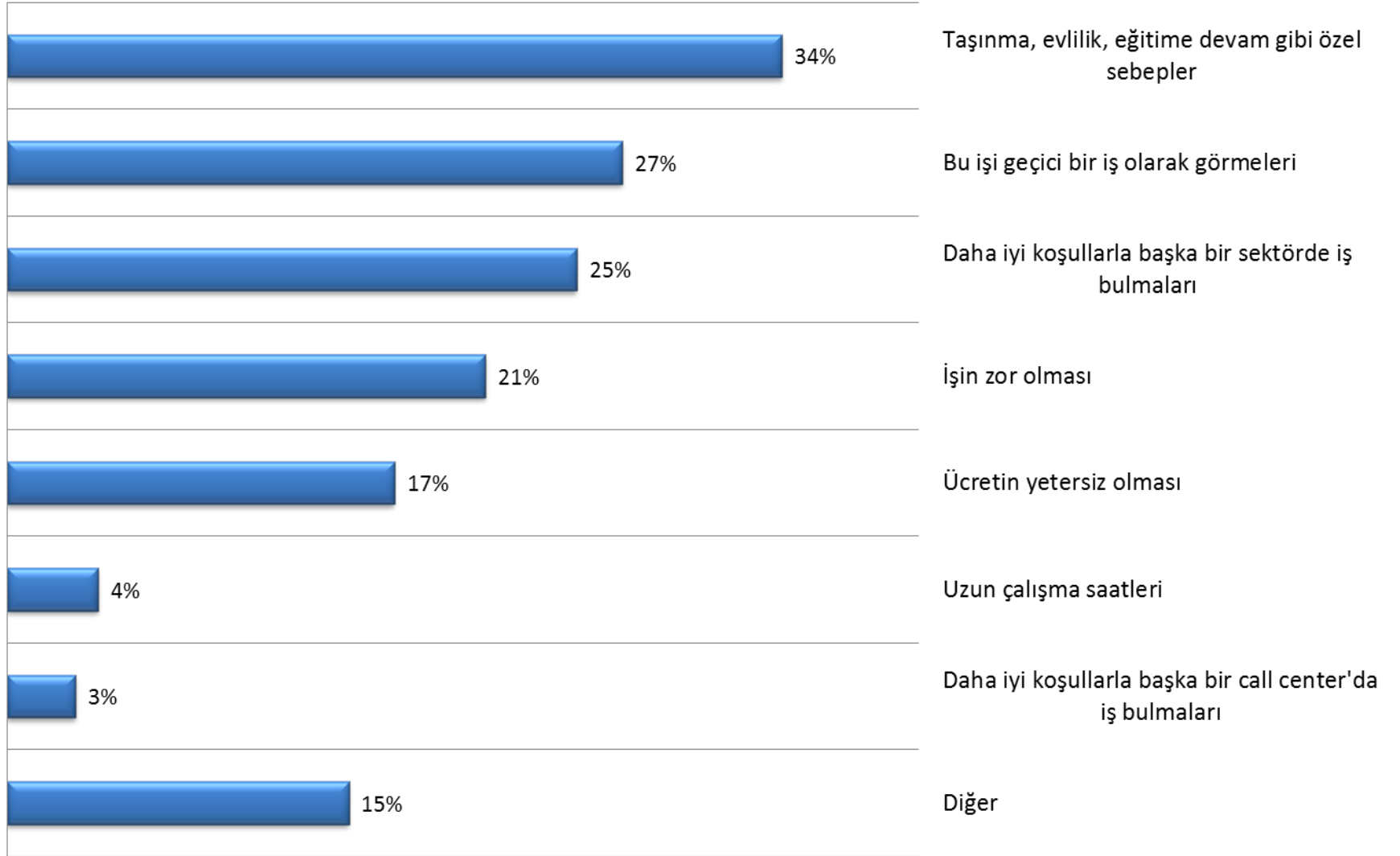
- %35'i lise mezunu
- %25'i yüksekokul mezunu
- %27' si üniversite mezunu
- %11'i öğrenci



# Müşteri Temsilcisi Ortalama Çalışma Süresi



# Müşteri Temsilcisi İşten Ayrılma Nedenleri





Teşekkür Ederiz

