



Xsights
Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.

**ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ**
CALL CENTERS
ASSOCIATION

TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ PAZARI
2018 VERİLERİ

52 üye ile
sektörün %90'ını
temsil ediyoruz



ÜYELERİMİZ

ACIBADEM
MOBİL

aktifbank

alonet

arçelik

arvato
BERTELSMANN

ASSECO
SOUTH EASTERN EUROPE

assistt

Atos

B/S/H/

callart
Her gün + yanıt

Call44
İstanbul'da Çağrı Merkezleri Çözüm
Çözümleri ve Müşteri İlişkileri

CCH
CALLCENTERHOTEL

CMC
Customer
Management
Center

ComdataTÜRKİYE

CCC
COMPETENCE CALL CENTER

CPP Group Türkiye

defacto.istanbul
İletişim Merkezi Çözüm Ortağı

desmer
İletişim

DHL

Digiturk
Hoyallerine dokun

EFOR
EMYS
ETKİLEŞİM MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

eekoccs

eleman.net

enerji

erişim
Sistem Hizmetleri

global bilgi

Halkbank
Halkbank Finans Bankası

HAYATVARLIK
HAYATVARLIK

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

LINE BİLGİ
BİLGİ HİZMETLERİ

Lufthansa InTouch

MetLife

NET
Call Center

Pluscom

POSITIVE+
CALL CENTER SOLUTIONS

PractiCallSolutions

PRONET

PROTEL

PUSYLA
CALL CENTER

QNB
FINANSBANK

TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

Teleperformance
each interaction matters

Tempo

TEPE
ÇAĞRIMERKEZİ

Türk Telekom

ULAKNET
CALL CENTER

VESTEL

vodafone

VODATECH
Voice Data Technology

webhelp

Ziraat Bankası

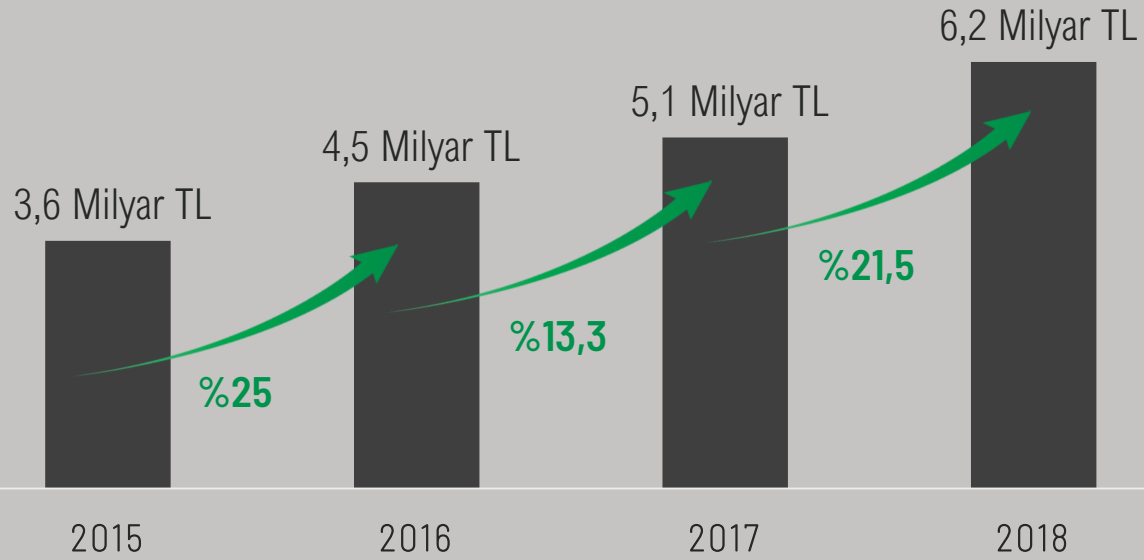
312
net

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

118 firma ile anket,
20 sektör lideri ile derinlemesine görüşme

- ▶ İç Kaynak Çağrı Merkezleri
- ▶ Dıő Kaynak Çağrı Merkezleri
- ▶ Hem İç Kaynak Hem Dıő Kaynak Kullanan Çağrı Merkezleri
- ▶ Tamamen Dıő Kaynak Kullanan Çağrı Merkezleri

Pazar büyüklüğü **%21,5** büyüme ile **6,2 Milyar TL** 'ye ulaşmıştır.

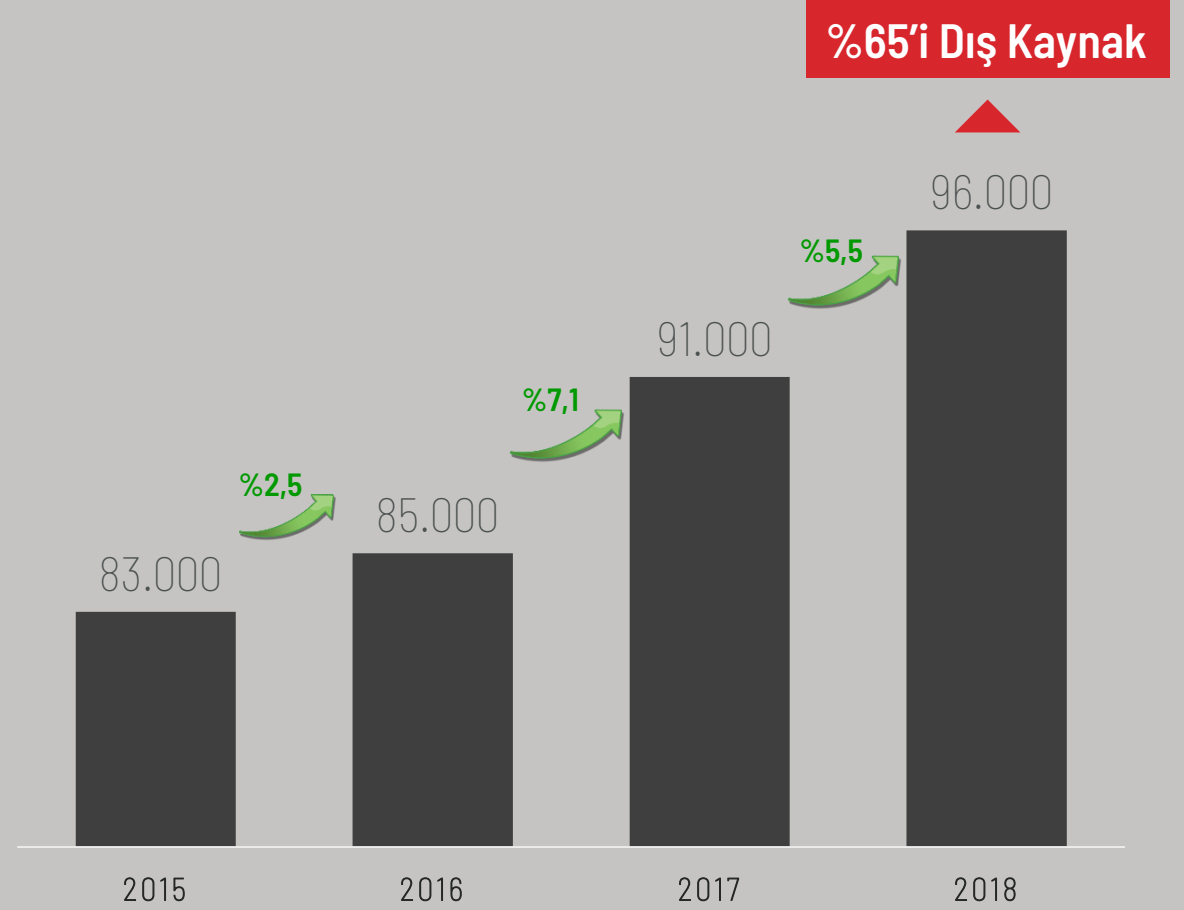


İSTİHDAM



96.000 Müşteri Temsilcisi

Destek ve yönetici kadroları ile
birlikte toplam **108.000 kişi**



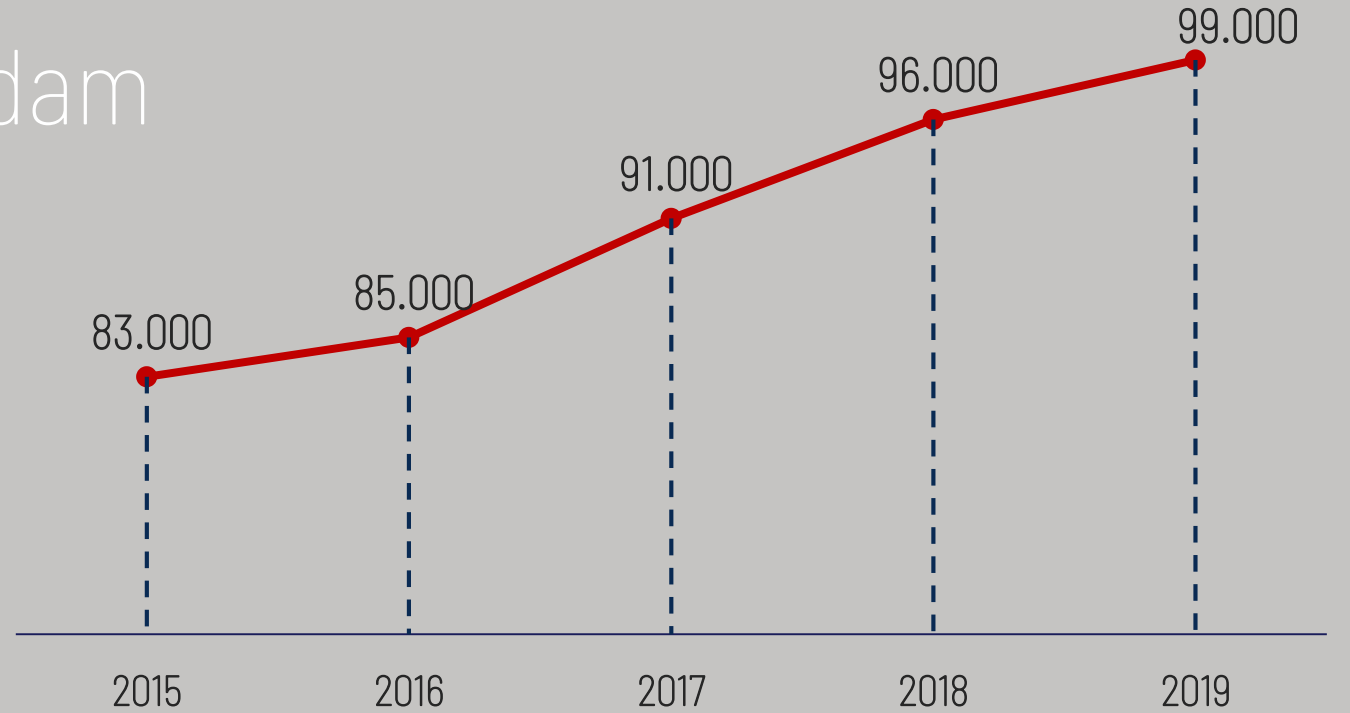
2019 İSTİHDAM ÖNGÖRÜSÜ

Müşteri Temsilcisi

99.000

Toplam İstihdam

112.000



MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROFİLİ



Kadın
%66



Yaş Ortalaması
27



Üniversite Mezunu
%62

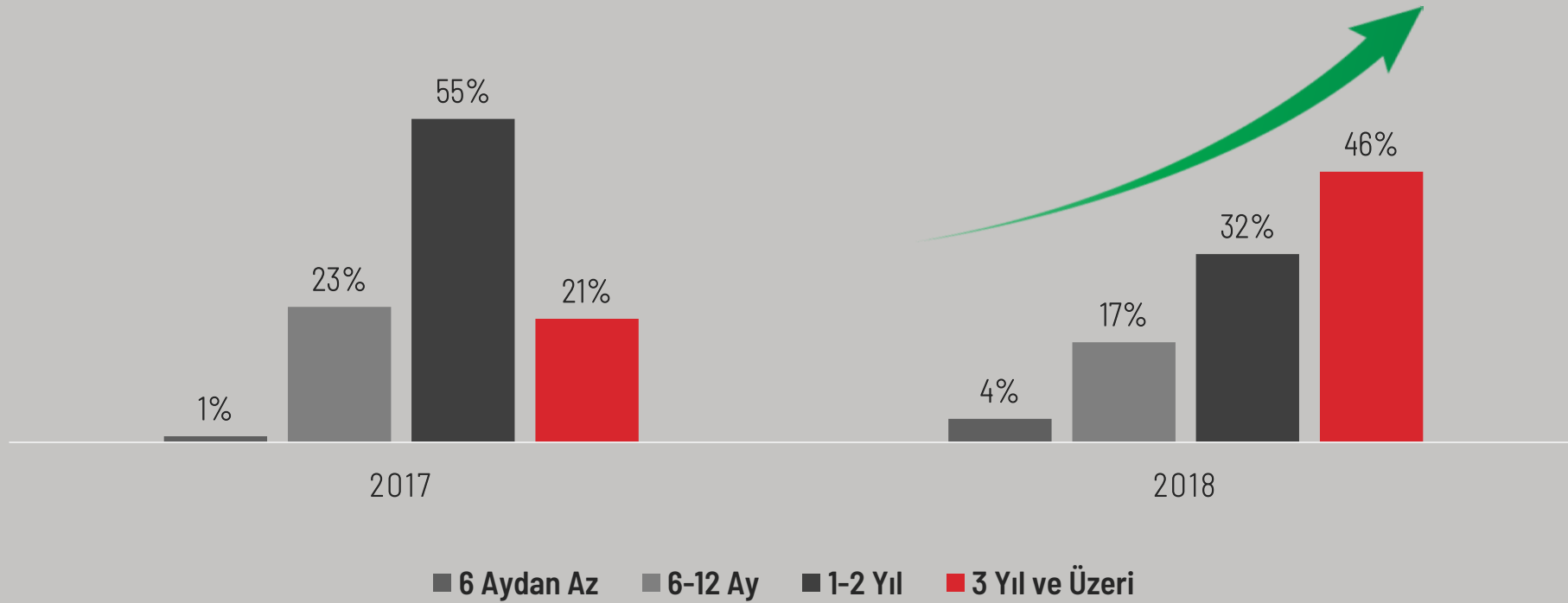


Asgari Ücret
%26

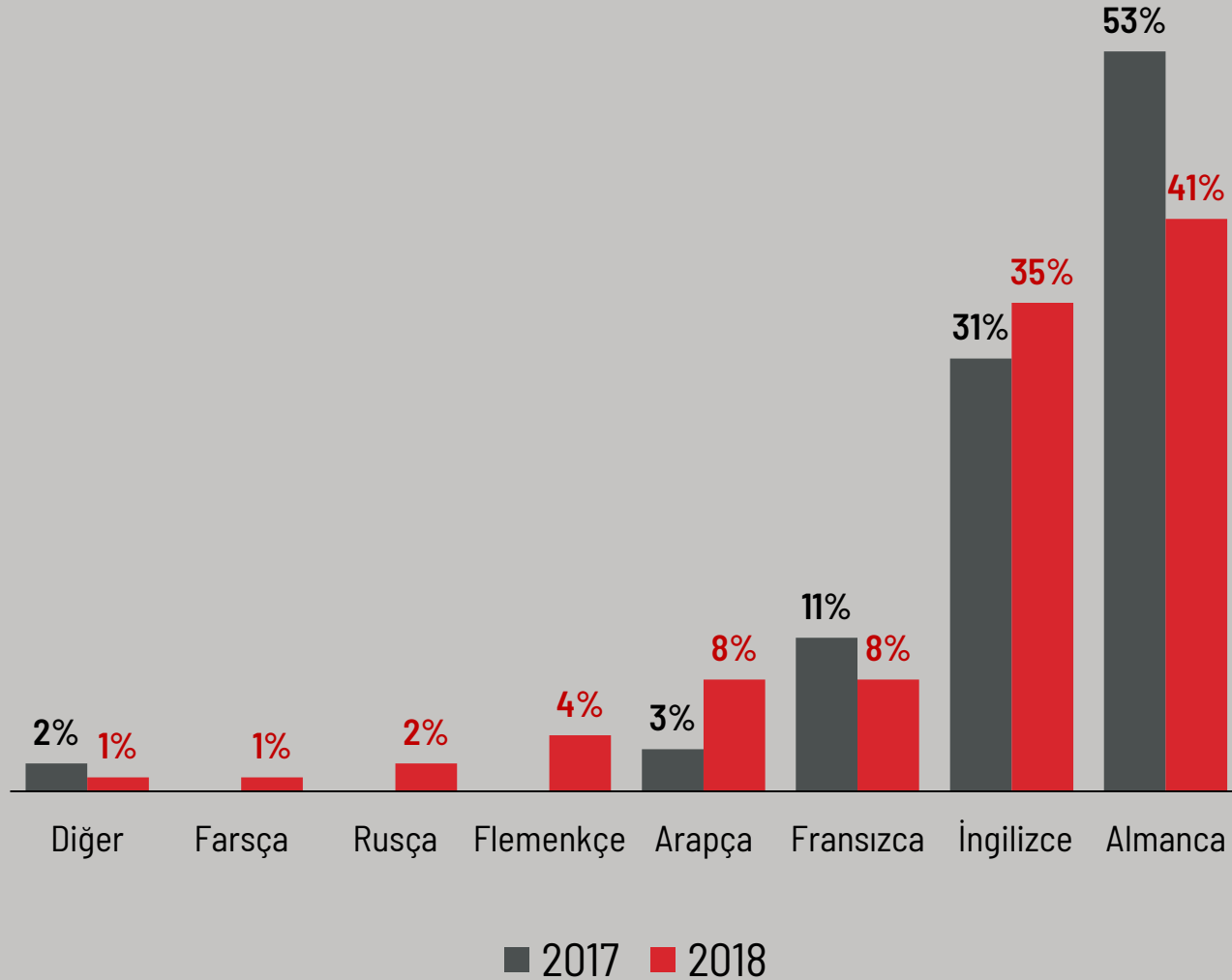


ORTALAMA ÇALIŞMA SÜRESİ

3 Yıl ve Üzeri Çalışan Sayımız **%46**'ya Ulaştı.



HİZMET VERİLEN DİLLER



Yabancı Dilde

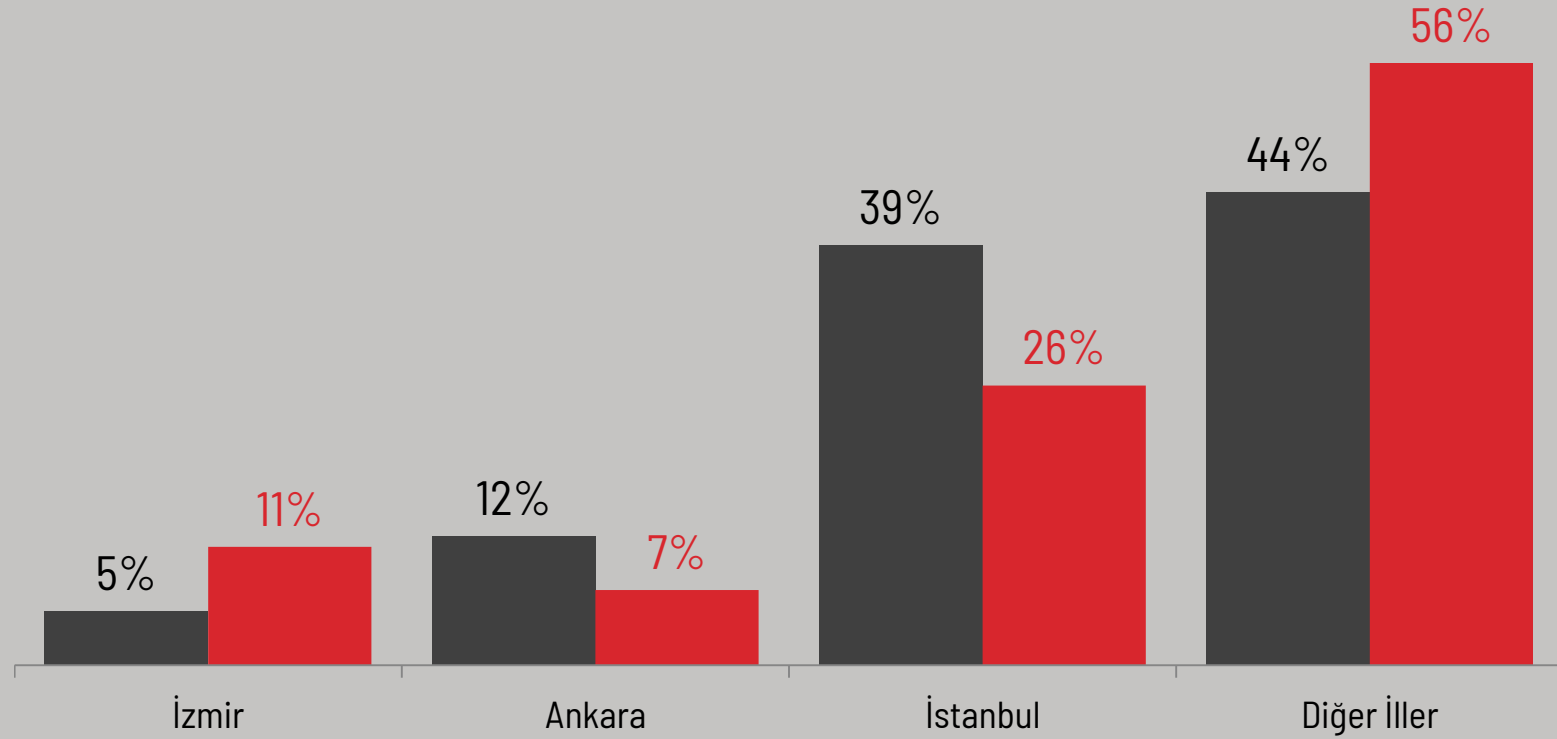
Hizmet Veren Müşteri Temsilcisi Sayısı

8.500

%49 Artış!

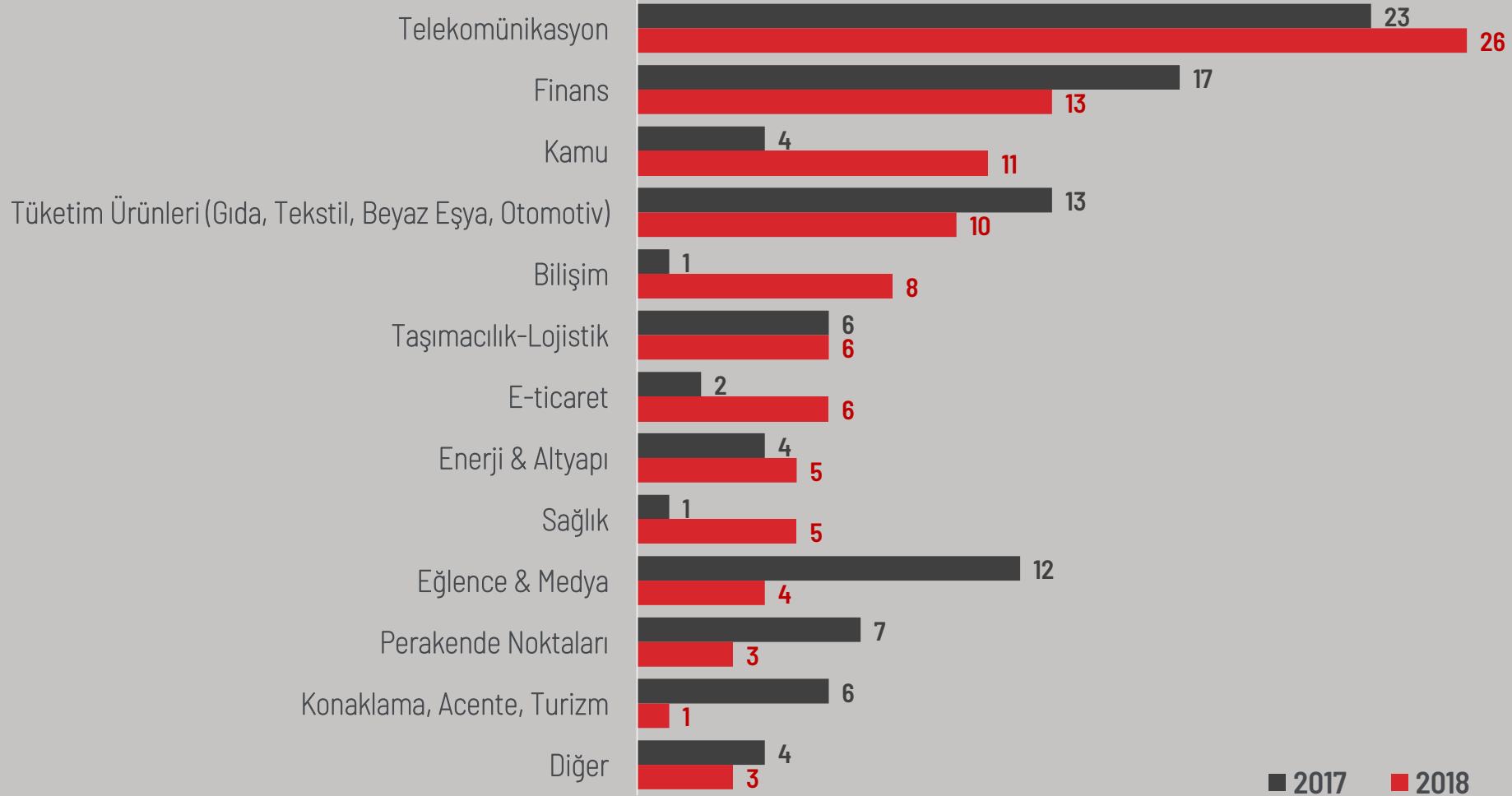


3 büyük il dışında yapılan **yatırım oranı %44'ten %56'ya** çıkmıştır.



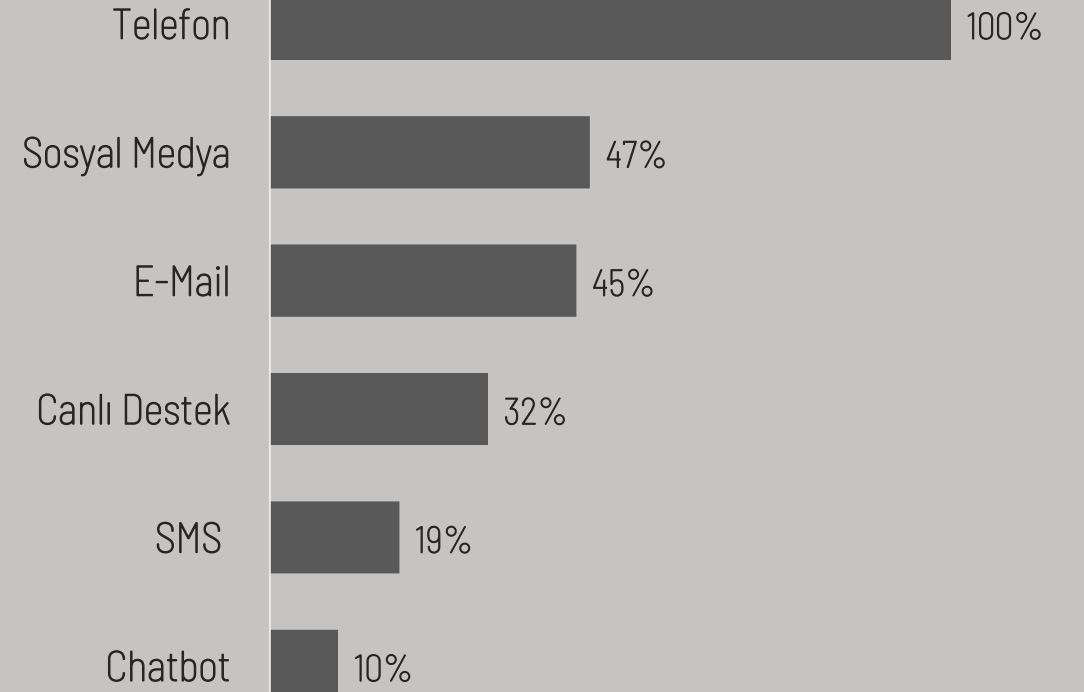
Telekom, Finans ve Kamu, Çağrı Merkezi sektöründeki istihdamın %50'sini sağlamaktadırlar.

2018 İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (%)



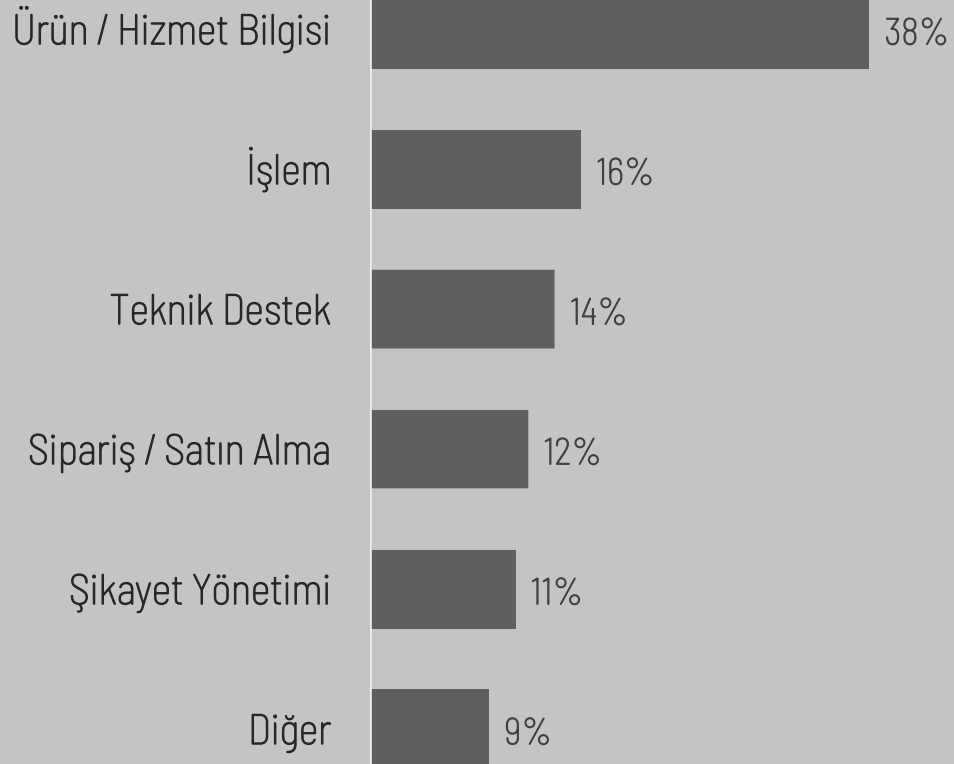
■ 2017 ■ 2018

HİZMET SUNULAN KANALLAR

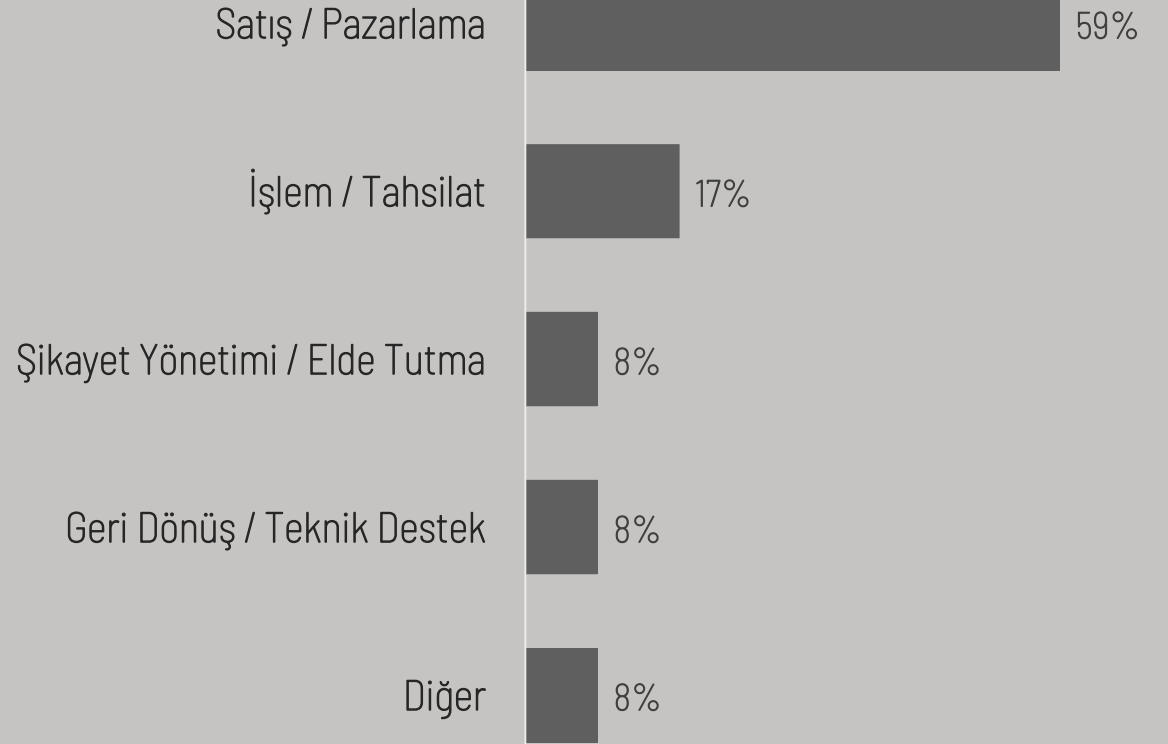


MÜŞTERİ TEMAS İÇERİĞİ

Gelen Arama (%)

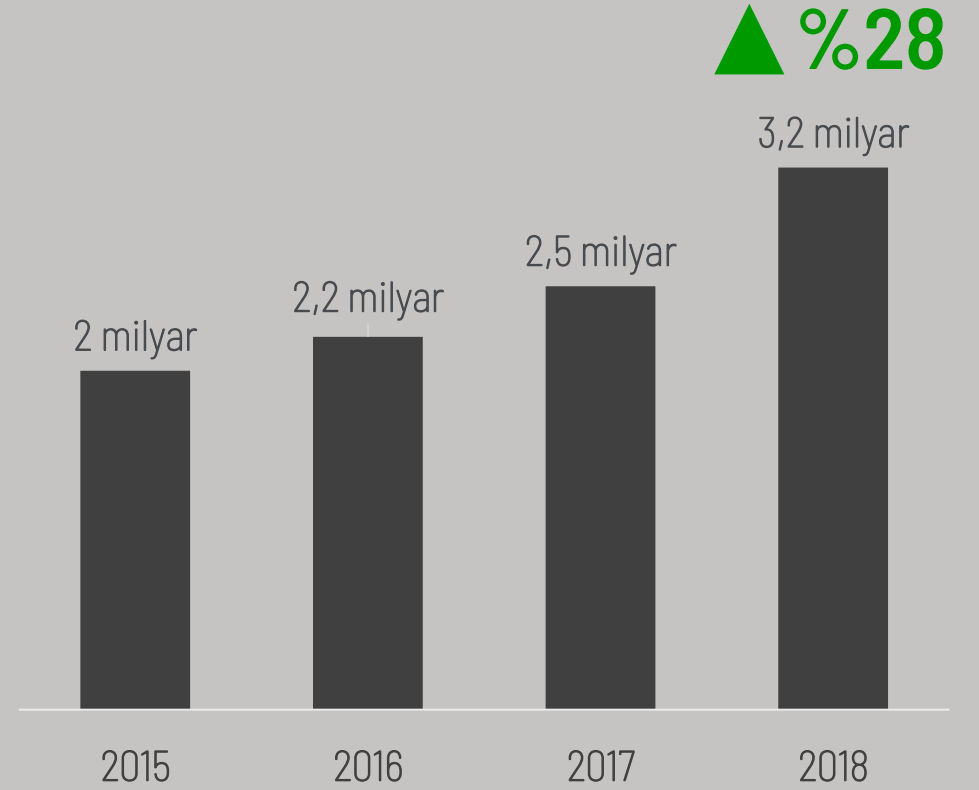


Giden Arama (%)



Toplam müşteri temas adedi yaklaşık

3,2 milyar adet



SEKTÖRÜN GÜÇLÜ YÖNLERİ

- ▶ Genç Nüfus ve Kadın İstihdamına Katkı
- ▶ Bölgesel ve Ulusal Ekonomiye Katkı
- ▶ Müşteri Deneyiminde İleri Teknolojinin Kullanımı
- ▶ Yabancı Dilde Çağrı Merkezi Hizmeti Potansiyeli



GELİŞİME AÇIK ALANLAR

- ▶ **İstihdam Teşviğinin Artması ve Sürekliliği**
- ▶ **Çağrı Merkezi Hizmet İhracatının Desteklenmesi**
- ▶ **Telefon Dolandırıcılığı Olaylarının Sektöre Olumsuz Etkisi**





TEŞEKKÜRLER