



ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ VE MÜŞTERİ DENEYİMİ

S.RENGİN AĐILÖNÜ
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı

52 üye ile
sektörün %90'ını
temsil ediyoruz



ÜYELERİMİZ

ACIBADEM
MOBİL

aktif bank

alonet

arçelik

arvato
BERTELSMANN

ASSECO
SOUTH EASTERN EUROPE

assistt

Atos

B/S/H/

callart
Her gün + yanıt

Call44
İstanbul'da Çağrı Merkezleri Çözüm 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
Hayatlarını dokun

EFOR
EMYS
ETKİLEŞİM MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

eekoccs

eleman.net

enerji

erişim
Sistem Hizmetleri

global bilgi

Halkbank
Bireysel Finans Bankası

HAYATVARLIK

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

LINE BİLGİ
BİLGİ HİZMETLERİ

Lufthansa InTouch

MetLife

NET
Call Center

Pluscom

POSITIVE+
CALL CENTER SÜPER SİSTEMİ

PractiCallSolutions

PRONET

PROTEL

PUSYLA
CALL CENTER

QNB
FINANSBANK

TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

Teleperformance
each interaction matters

Tempo

TEPE
ÇAĞRI MERKEZİ

Türk Telekom

ULAKNET
CALL CENTER

VESTEL

vodafone

VODATECH
Her gün teknolojiye

webhelp

Ziraat Bankası

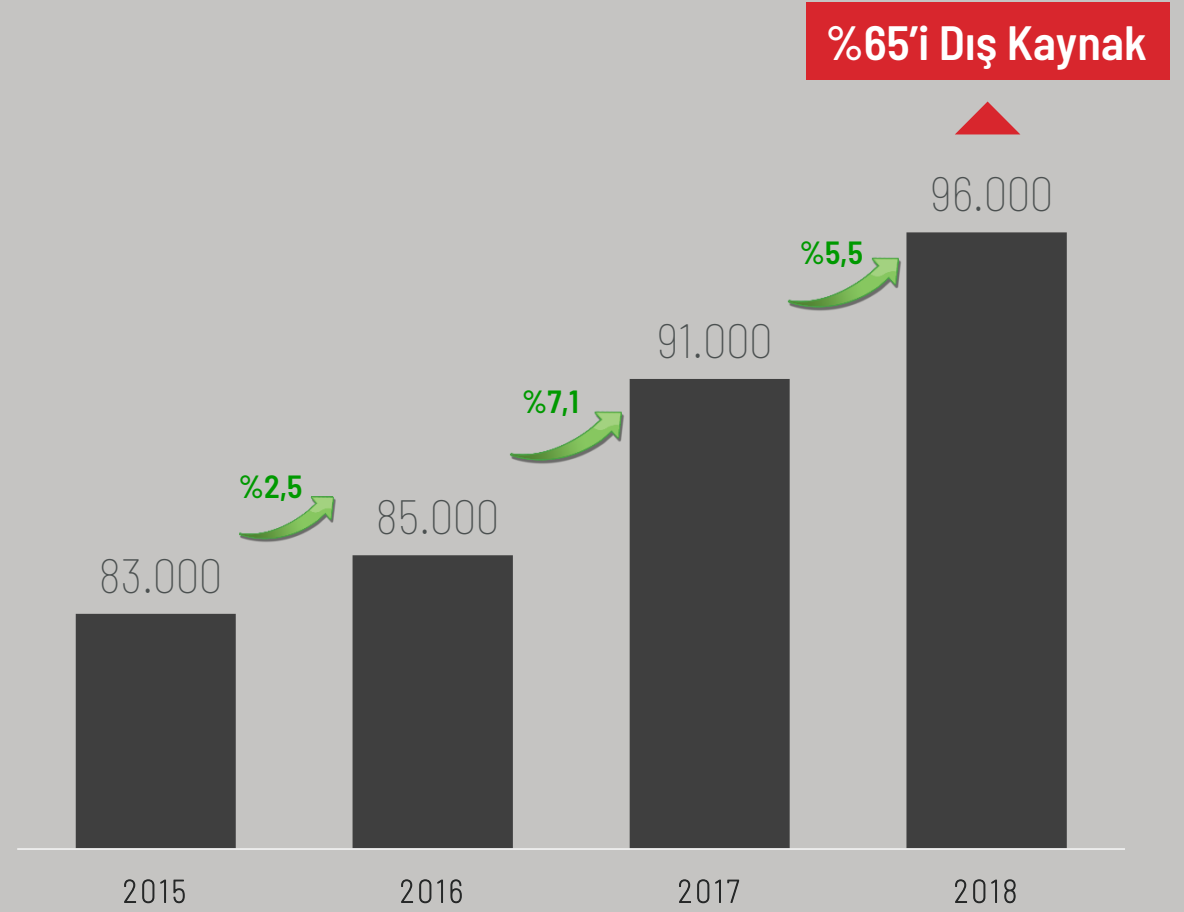
312
net

İSTİHDAM



96.000 Müşteri Temsilcisi

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



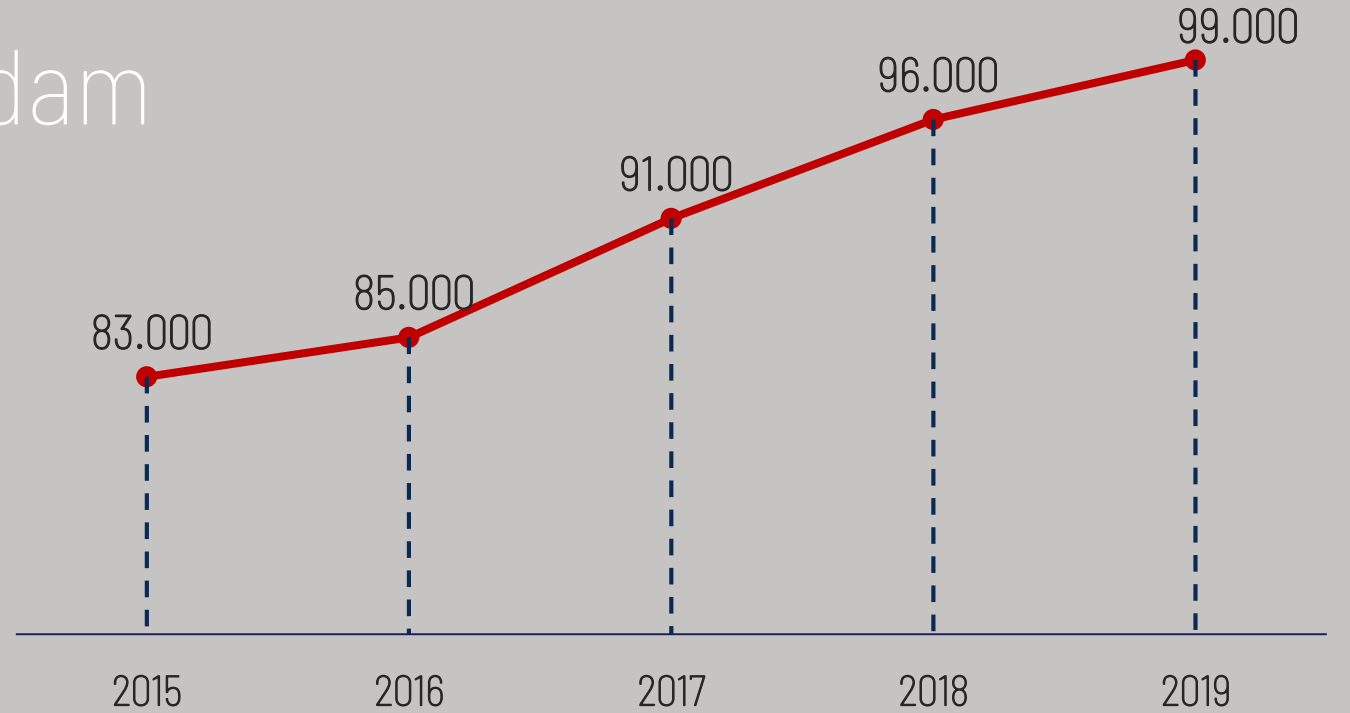
2019 İSTİHDAM ÖNGÖRÜSÜ

Müşteri Temsilcisi

99.000

Toplam İstihdam

112.000



MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROFİLİ



Kadın
%66



Yaş Ortalaması
27



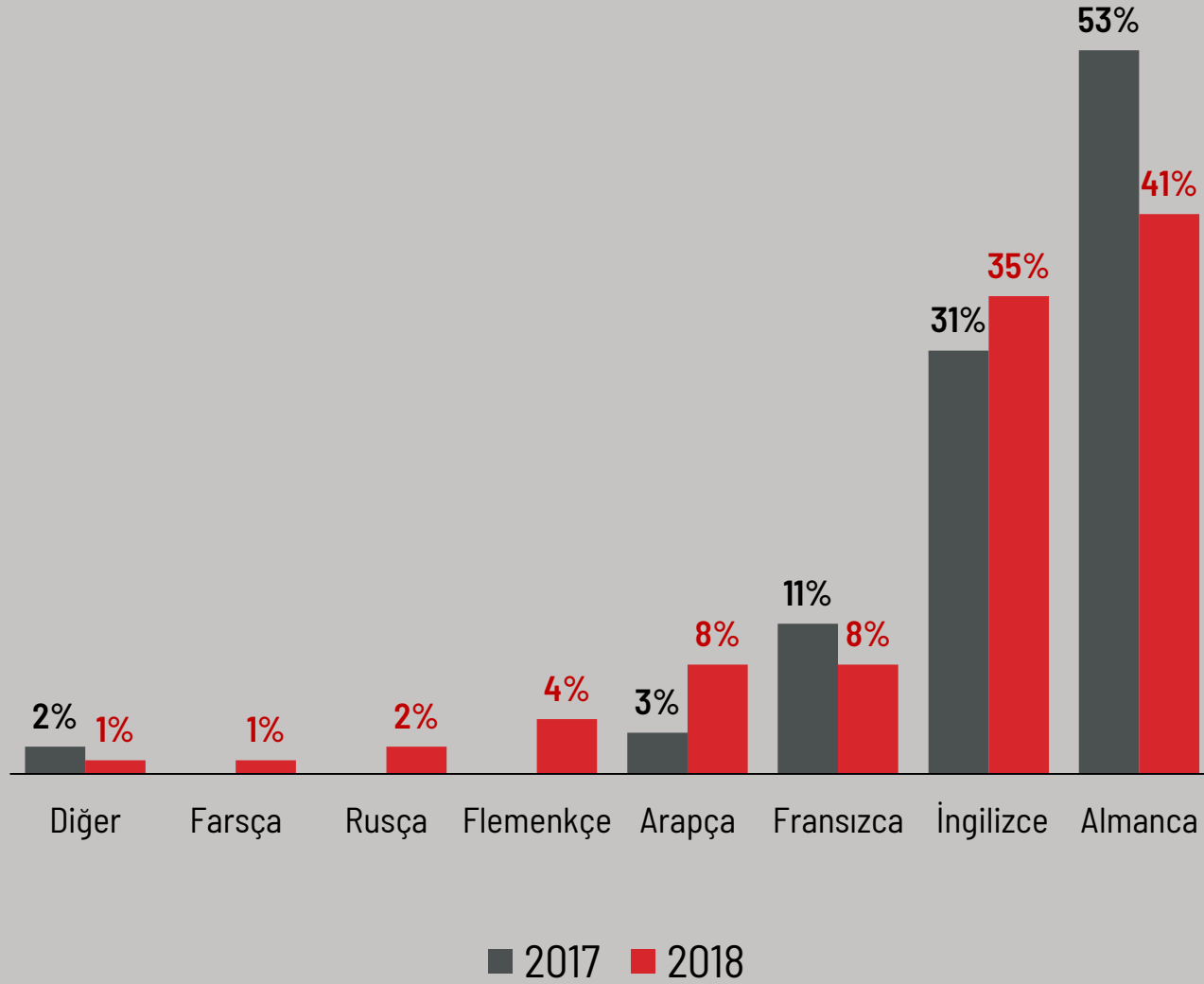
Üniversite Mezunu
%62



Asgari Ücret
%26



HİZMET VERİLEN DİLLER



Yabancı Dilde

Hizmet Veren Müşteri Temsilcisi Sayısı

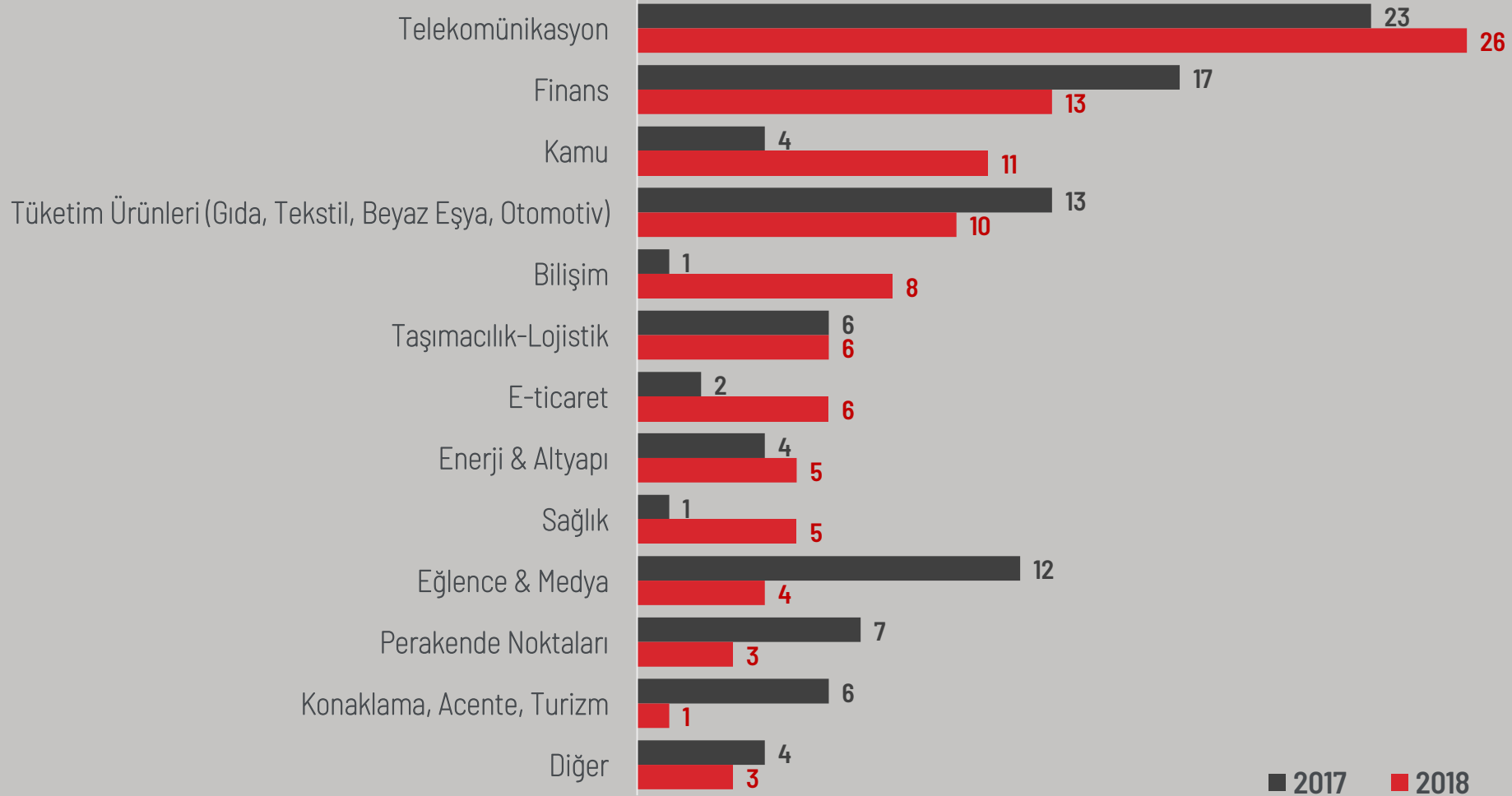
8.500

%49 Artış!



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

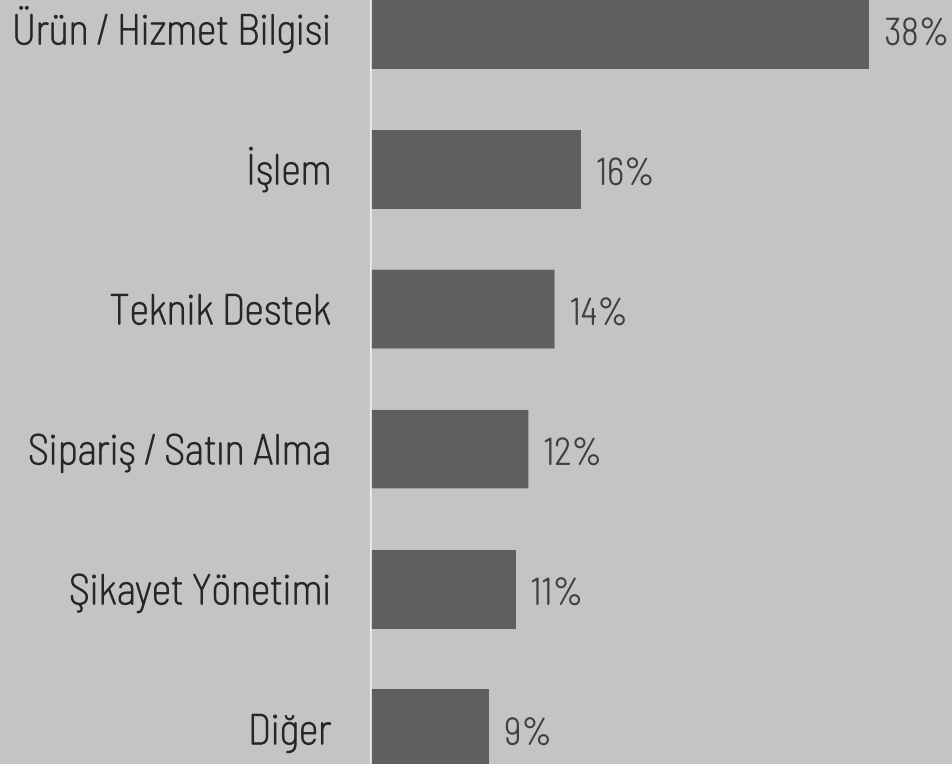
2018 İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (%)



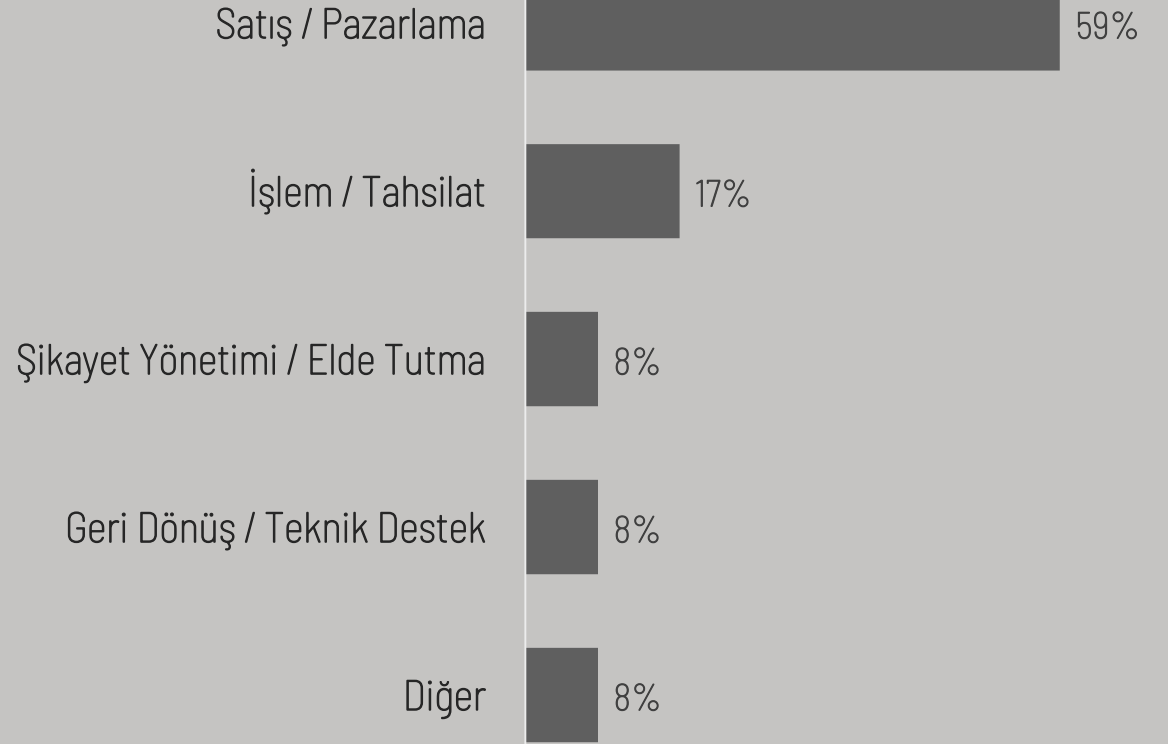
■ 2017 ■ 2018

MÜŞTERİ TEMAS İÇERİĞİ

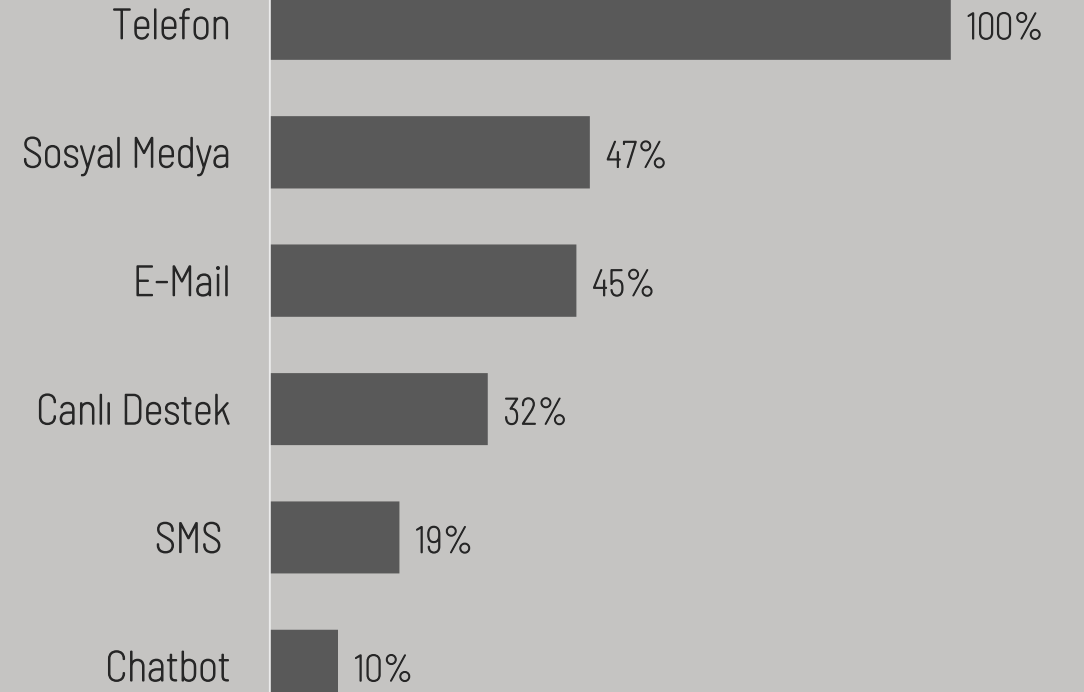
Gelen Arama (%)



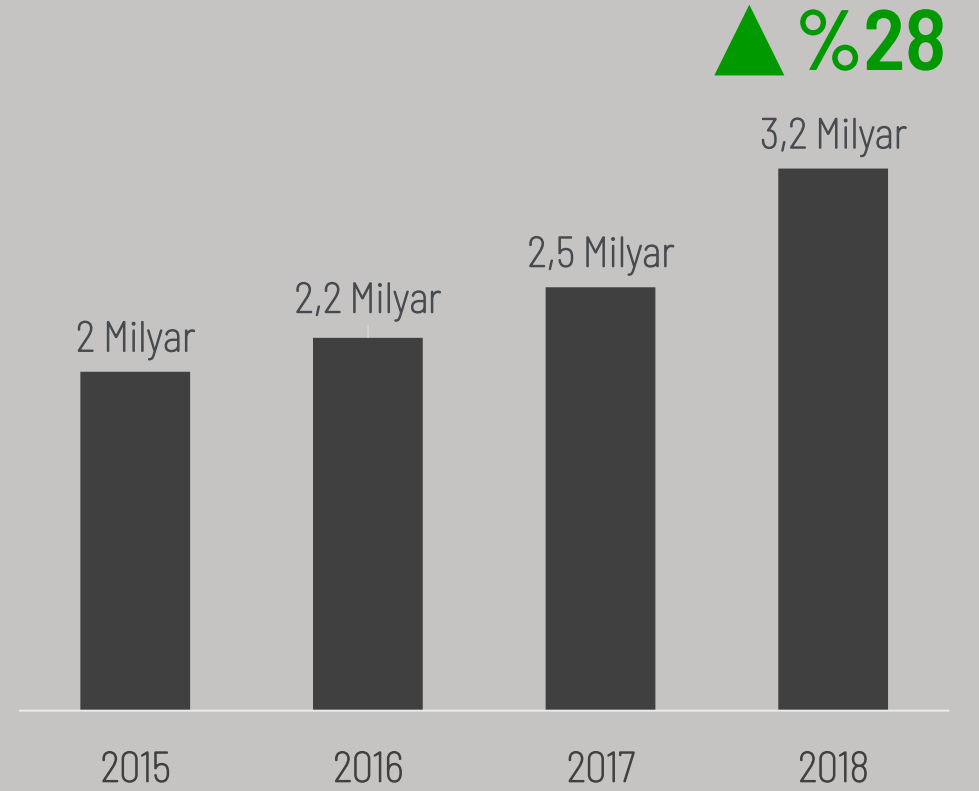
Giden Arama (%)



HİZMET SUNULAN KANALLAR



Toplam müşteri temas adedi yaklaşık **3,2 milyar**



MÜŞTERİ DENEYİMİ; ETKİLEŞİMİN, MÜŞTERİ TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİDİR



MÜŞTERİ DENEYİMİNDE ÇAĞRI MERKEZLERİNİN ÖNEMİ

İnsan Teması

Kişiselleştirilmiş
Hizmetler

Teknoloji Destekli
Proaktif Yaklaşımlar

UÇTAN UCA MÜŞTERİ DENEYİMİNİ
ŞEKİLLENDİREN TÜM SÜREÇLERİN
KALBİNDE,
ÇAĞRI MERKEZLERİ VAR!

ÇAĞRI MERKEZİNDEN MÜŞTERİ DENEYİM MERKEZİNE DÖNÜŞÜM



**ÇAĞRI MERKEZLERİ SADECE TELEFONA CEVAP VEREN DEĞİL,
MÜŞTERİ DENEYİMİNİ ŞEKİLLENDİREN
VE
YÖNETEN ROLÜ İLE DÖNÜŞÜM İÇERİSİNDEDİR**





TEŞEKKÜRLER

S.RENGİN AĐILÖNÜ
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı