

Yeni Nesil Müşteri Deneyimi Yönetimi Araştırması, 2023

"Çağrı Merkezlerinin Dönüşen Dünyaya Uyumu"



Çağrı merkezleri, müşteri deneyiminin ana aktörü oldu.

Dönüşümün Arka Planı

- ↳ Tüketicinin alışkanlık ve davranışlarındaki süregelen evrim
- ↳ Uçtan uca müşteri deneyiminin rekabetteki ayrıştırıcı rolü
- ↳ Yeni teknolojilerin getirdiği yeni iş yapış biçimleri ve değişen yetkinlikler
- ↳ Değişen ekosistem ve çağrı merkezleri çevresinde genişleyen deneyim
- ↳ Tanımı değişen hizmet alanları, genişleyen ekosistemle yeni eklenen alanlar

*"Geleceği tahmin etmeye
çalışmak yerine, ona uyum
sağlamayı öğrenin"*

Peter Drucker

**Değişimi takip etmek ve
doğru okumak için
yola çıkıyoruz.**

Yeni Nesil
Müşteri Deneyimi Yönetimi
Araştırması, 2023

Çağrı Merkezlerinin
Dönüşen Dünyaya Uyumu

Ekim 2023



**Müşteri Deneyimi Yönetimi
ve Teknolojileri Derneği**

Kapsamlı ve kapsayıcı bir çalışma hedefledik

Kapsayıcı

Ekosistem

Müşteri deneyimi yönetimine ilişkin küresel ve ulusal eğilimler, çağrı merkezleri ve **müşteri deneyimi ekosistemi odağında yeni bir bakış açısıyla** incelendi

B2C ve B2B

Hem B2C hem de B2B hizmet veren tüm paydaşların sektöre ilişkin görüşlerini yansıtmak amacıyla **kapsamlı bir anket çalışması** gerçekleştirildi

Liderler

Derinlemesine mülakatlar **çağrı merkezleri ve sektör liderleri** yanında **teknoloji sağlayıcıları** ile danışmanlık, ve eğitim şirketlerini de kapsamaktadır

Kapsamlı



105

Detaylı araştırma anketine katılan firma sayısı

18

Sektör lideriyle birebir görüşme

Sektörün Kaynak Yapısı



İstihdam

>140 bin

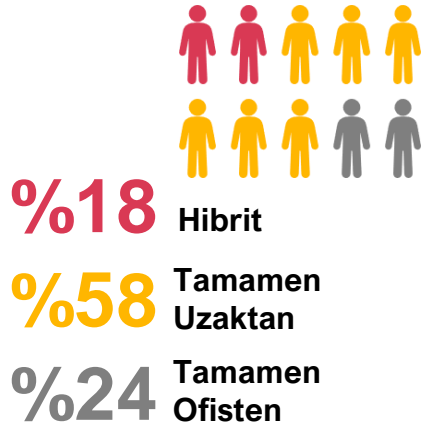
Toplam **Müşteri**
Temsilcisi Sayısı

İstihdam

>160 bin

Destek ve Yönetici
Kadroları ile Birlikte
Toplam Çalışan Sayısı

Çalışma Şekilleri

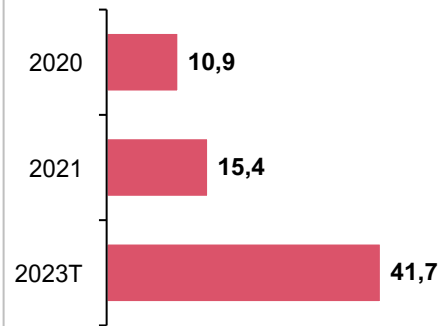


Sektör



Pazar Büyüklüğü

Milyar TL



İlk Bakış:
Türkiye Müşteri
Deneyimi Yönetimi
Ekosistemi Nasıl
Şekillendi?

Müşteri alışkanlıkları önemli ölçüde değişti. Teknoloji, bu değişimin ana aktörü.

1

Tüketicilerin satın alma kanalları arasında dijital kanalların yoğunluğu artıyor

%56

Mobil cihazların alışveriş amacıyla kullanımının artacağını düşünenler

- ...yeni teknolojilere adaptasyon, hızlı ve etkin hizmet beklentisi
- ...Kendi kendine hizmet: **self-servis çözümlerin** benimsenmesi

Markalarla etkileşimde kişiselleştirilmiş deneyimler ve proaktif çözümler tercih ediliyor

+%7

"Beklentilerimin anlaşılması önemli" (2020-2022 arası değişim)

- ...kişiselleşmiş ve çözüm odaklı bir hizmet ve samimi etkileşim beklentisi
- ... doğru ve güncel bilgiye dayalı **gerçek zamanlı müşteri desteği** talebi

Daha duyarlı müşterilerle sürdürülebilirlik ve değer odaklı tüketim ön plana çıkıyor

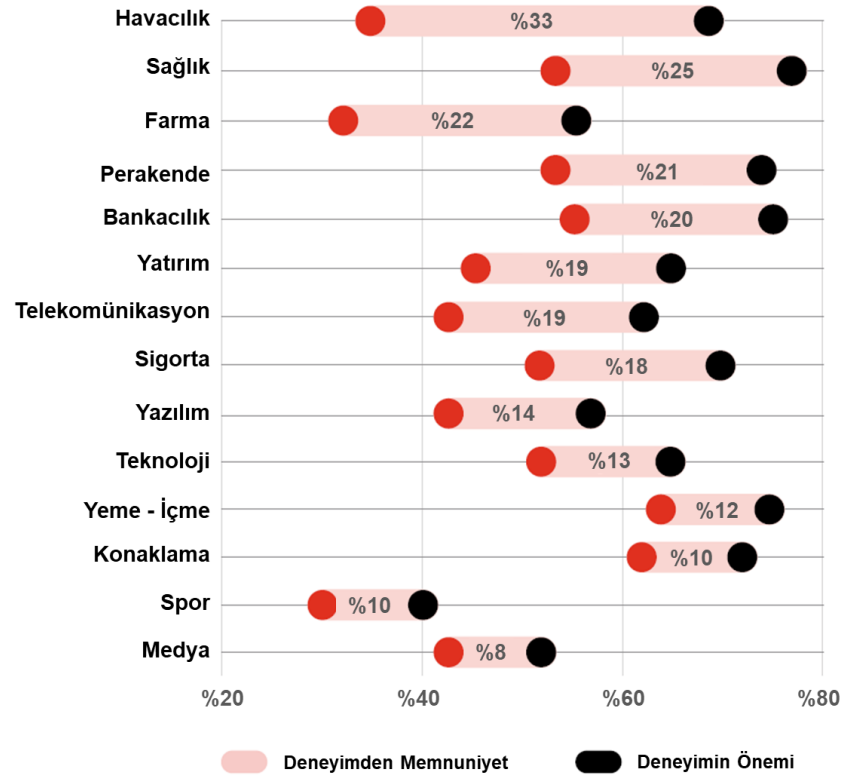
%62

En çok tercih edilen marka ile duygusal bağ kurma oranı

- ...**değer odaklı** bağ kurma tercihi
- ...**veri güvenliği** hassasiyeti

Uçtan uca etkin bir müşteri deneyimi sunabilmek için ekosistem sınırları genişletilmeli.

Deneyim vs. Beklentiler



%82

Müşteri memnuniyeti ölçümünde doğrudan müşteri geri bildirim ve/veya anketlerin kullanım oranı

%71

Sosyal medya verisini müşteri içgörüsü çıkarmak için kullananların oranı

Beklentileri karşılamak için öncelikli üç alan:

- Teknoloji
- Süreç
- Eğitim

3

Müşteri beklentilerinin ötesine geçmek için standardizasyon ile kişiselleştirme harmanlanmalı.

Standardizasyon

- ↳ Şansa bırakılmayan müşteri deneyimi için merkezi yapıların rol aldığı süreçler
- ↳ Çağrı odağından çıkan ve farklı kanallarda standartları belirleyen merkezi yapılar
- ↳ Maliyet odağını da dikkate alan oyuncuların deneyim, arka-ofis dahil en iyi uygulamalara erişim ihtiyacı

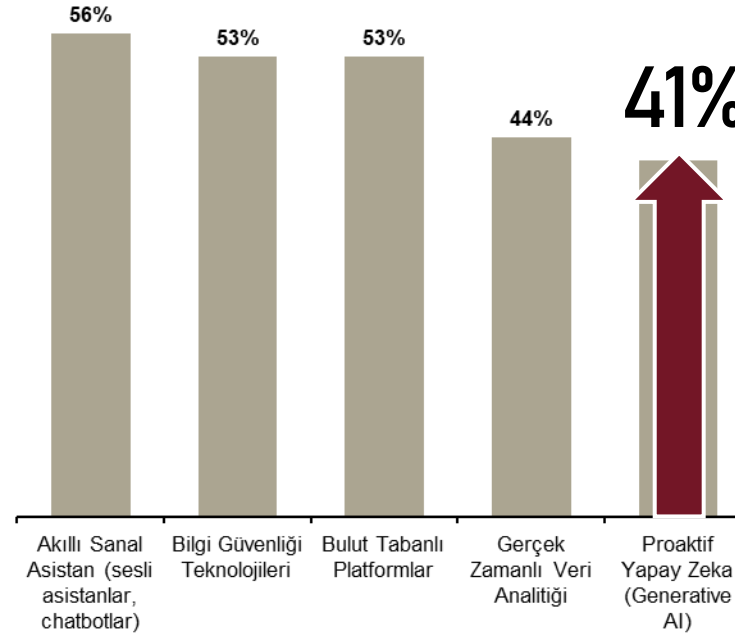
Kişiselleştirme

- ↳ Tüm kanallardaki etkileşimleri takip eden, «müşteriyi bilen» yapılar
- ↳ İleri veri analitiği ile müşteriyi daha iyi tanıyan, tahminleyen araçların kullanımı
- ↳ Müşteriye dokunan, kolay erişilen ve ilk temasta çözen «şirket»

İleri teknolojilere bugünden yatırım yapan aktörler, müşteri deneyimi yönetiminde avantaj sağlıyor.

4

Yapay Zeka ilk 5'te



İtici Güçler

%56

Müşteri deneyimini iyileştirmek

%46

Firma rekabetçiliğini arttırmak

5

Teknolojiyi etkin kullanan insan kaynağının geliştirilmesine yönelik yatırımlar önemini artırıyor.

Eğitim Planları

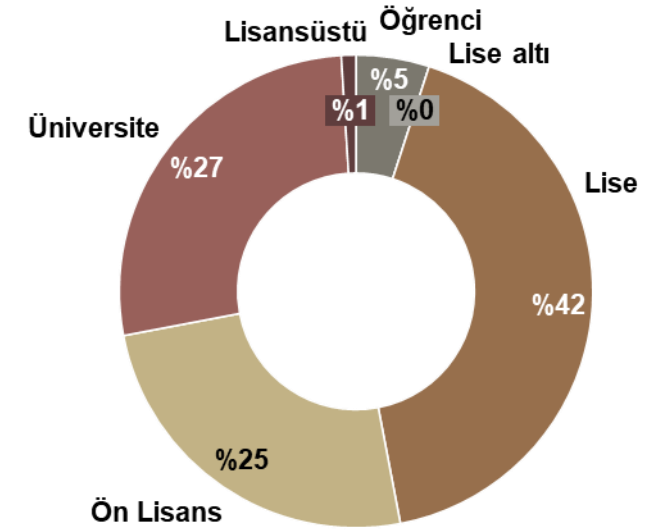
%62

Yetkinlik geliştirme ve insan kaynağına erişimde zorluk yaşayanların oranı

%84

Teknik eğitim programlarını genişletenler

Ön Lisans ve Üzeri Temsilci: 53%



6

Sektör, bölgesel kalkınma ile genç ve kadın istihdamına sağladığı katkıyla sürdürülebilirlik etkisini koruyor.



İstihdama Katkı

Kadın ve Genç İstihdamına Katkı



%70

Kadın İstihdam Oranı



27

Yaş Ortalaması

Esnek Çalışma ve Etkileri

%56

Esnek Çalışma Saatleri
uygulamasını genişletmeyi
planlayanlar



İstihdam için hedef profiller:

- Emekliler
- Ev Hanımları
- Deprem Bölgesi Çalışanları

7

Yeni hedef pazarlara erişimle, hizmet ihracatı ve ekonomiye katkı artmaya devam ediyor.



Near-Shoring Talebi İhracatı Arttırıyor

11.571

İhracat Pazarlarına
Hizmet Veren Müşteri
Temsilcisi Sayısı

%8

Yurtdışında yerleşik
müşterilere hizmet
veren temsilciler

%83

Yurtdışına hizmet veren
şirketlerin oranı



%60

Yeni pazarlara açılmayı
hedefleyen firmaların oranı

8

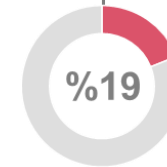
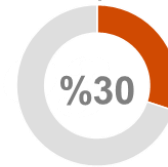
Deneyim yönetimi süreci uçtan uca yöneten, merkezi bir yapıya dönüşüyor.

Sektörlerin Oyuncularında Müşteri Deneyimi Yönetimi

Çağrı Merkezi, Müşteri Deneyimi (CX) departmanının bir parçasıdır. Üst yönetime bağlıdır

Çağrı Merkezi, Müşteri Deneyimi (CX) departmanından ayrı bir yapıdır ancak aynı üst yöneticiye bağlıdır

Çağrı Merkezi, operasyonel bir maliyet merkezi olarak ele alınır, Operasyondan sorumlu üst yöneticiye bağlıdır



%25

Müşteri Deneyimi (CX) Departmanı olmayan şirketler

%53

Müşteri Deneyimi (CX) Departmanı kurma planı olan sektör oyuncuları

9

Müşteri deneyimi yönetiminin gelişimi için etkin politika ve teşviklerin sunulması önemli.

"Anadolu'ya açılımda teşvikler önemliydi; örnek olmalı"

"Dünyanın ortasında, coğrafi avantajımızı daha çok kullanmalıyız"

"Teknolojiyi iyi kullanan bir Türkiye AB için bir HUB olabilir"

Devlet Teşvikleri

Turquality

Yeni Nesil Müşteri Deneyimi Yönetimi Araştırması, 2023

"Çağın Merkezlerinin Dönüşen Dünyaya Uyumu"



Teşekkürler

