

TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ PAZARI 2020 VERİLERİ



51 üye ile
sektörün %70'ini
temsil ediyoruz

ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

ÜYELERİMİZ

ACIBADEM
MOBİL

AKSigorta
Bambaşka.

aktifbank

alonet

Arçelik A.Ş.

ASSECO
SOUTH EASTERN EUROPE

ASSISTT

Atos

B/S/H/

callart
Her gün + yeni

Callay
Etkinlikler, Çalışmalar, Client
Eğitim ve Müşteri İlişkileri

CeyBer

CMC
Customer
Management
Center

Comdata

CCG
powered by

TELUS
International

CPG Group Türkiye

iletisim
desmer

DHL

Digitoruk
Hayallerine dokun

DICLE
ELEKTRİK

efor
EMYS
ETKİLEŞİM MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

echo

enerji

erişim
Müşteri Hizmetleri

HALKBANK
İlk adresi Türkiye'nin Bankası

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

LINE BİLGİ
BİLGİSİZ HİZMETLERİ

Lufthansa
InTouch

mayen

MetLife

NET
Call
Center

Pluscom
İletişim A.Ş.

POSITIVE
CALL CENTER SOLUTIONS

PractiCallSolutions

Procat
Your Trusted Partner

PRONET

PUSULA
CALL CENTER
çözümde
ayrıcılık

Teleperformance
each interaction matters

Tempo

TEPE
ÇAĞRIMERKEZİ

Türk Telekom

global bilgi

TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

ULAKNET
CALL CENTER

VESTEL

vodafone

VODATECH

[yatas]
GRUP

Ziraat Bankası

Webhelp
Think Human

312
net

ARAŐTIRMA YÖNTEMİ

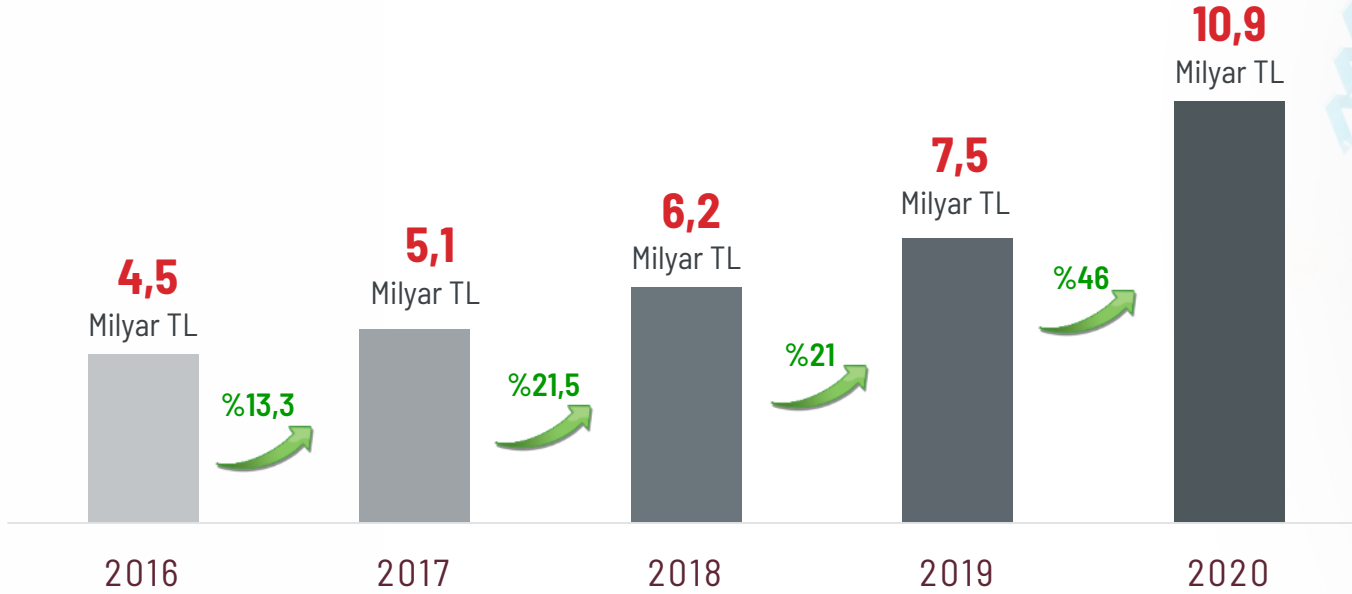
- ▶ Çağrı merkezi firmaları
- ▶ İç kaynak kullanan firmalar
- ▶ DıŐ kaynak kullanan firmalar
- ▶ İç kaynak ve dıŐ kaynak kullanan firmalar

97 FİRMA
İLE GÖRÜŐME

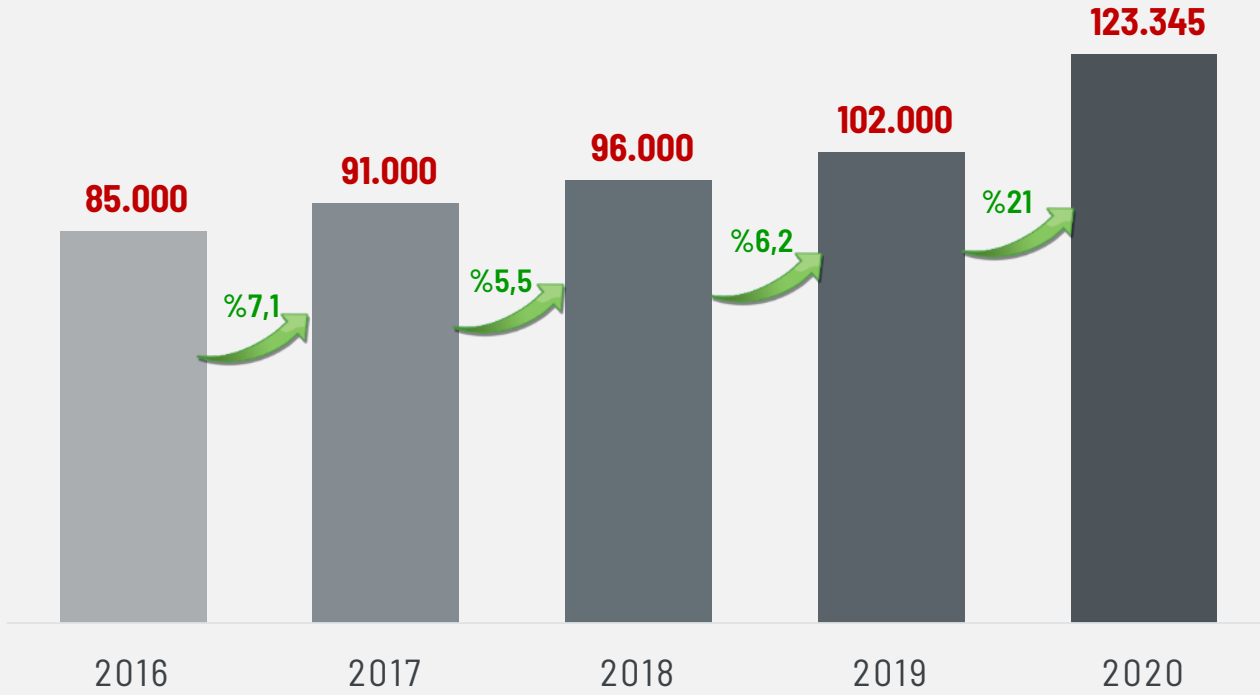
14 SEKTÖR LİDERİ
İLE DERİNLEMESİNE
GÖRÜŐME

PAZAR BÜYÜKLÜĞÜ

Pazar büyüklüğü **%46** oranında artarak
10,9 Milyar TL'ye ulaşmıştır



İSTİHDAM



123.345

Müşteri Temsilcisi



Destek ve yönetici kadroları
ile birlikte toplam çalışan

135.820



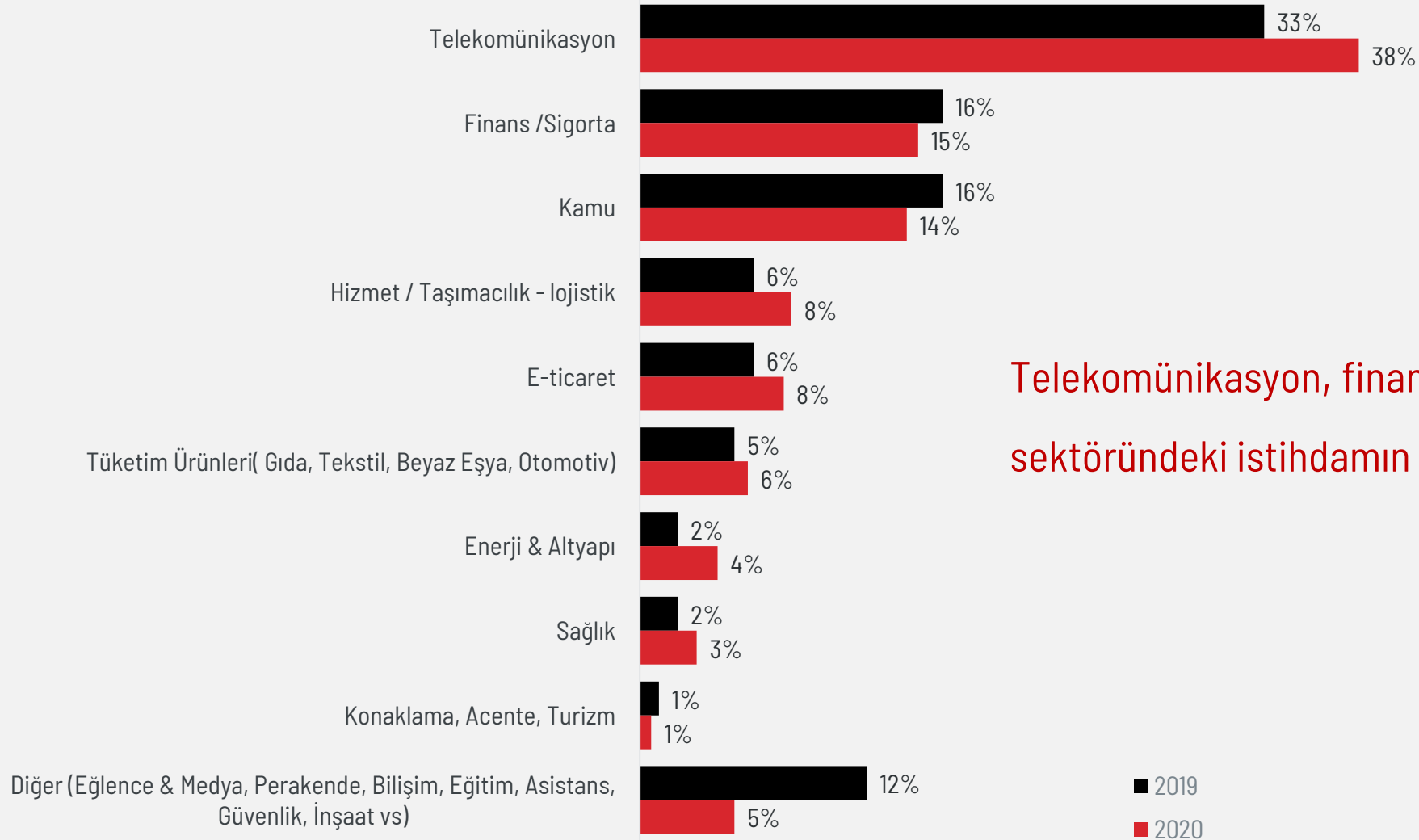
2021 İSTİHDAM ÖNGÜRÜSÜ

Müşteri Temsilcisi
130.000

Toplam İstihdam
145.000



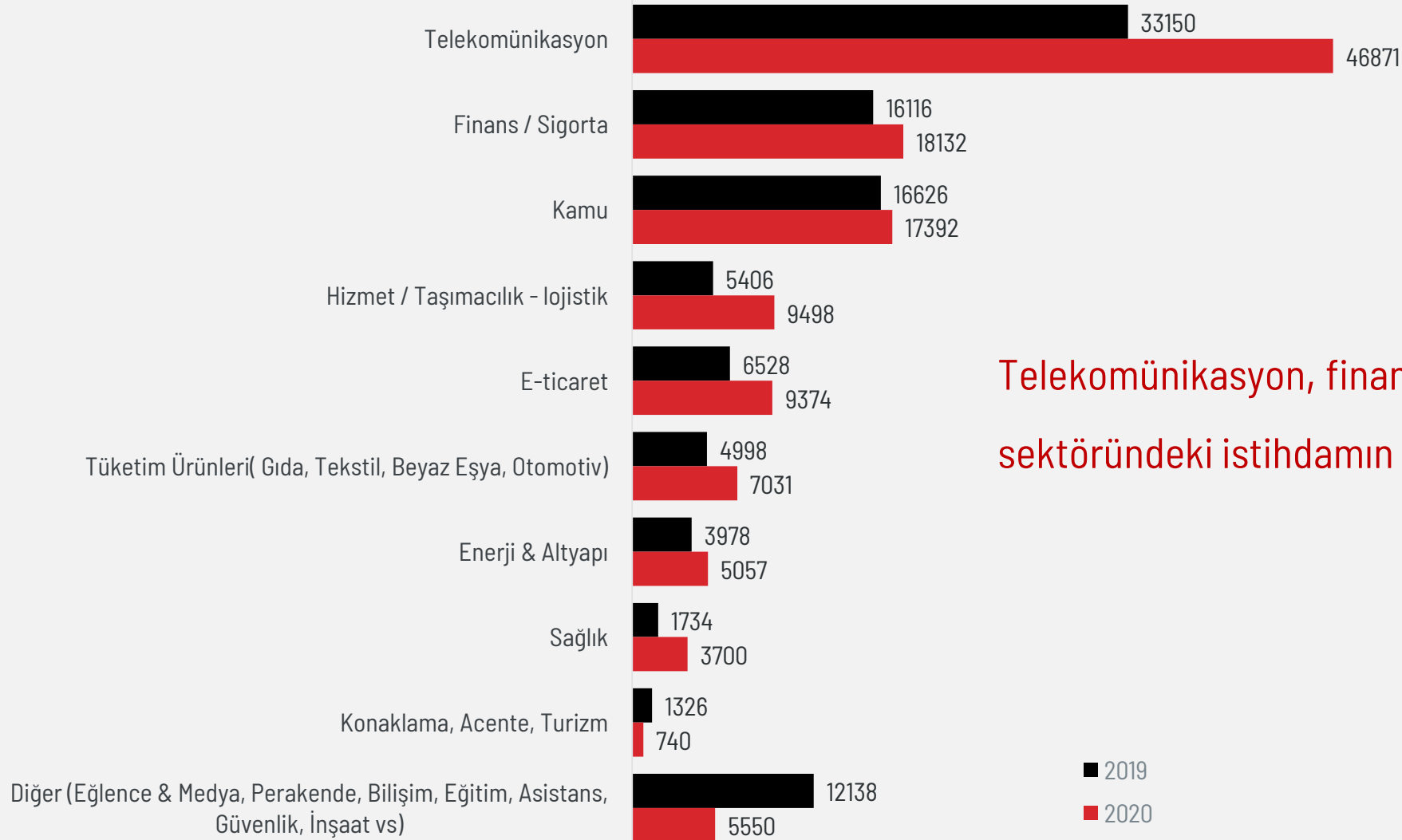
İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (%)



Telekomünikasyon, finans ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın **%67'** sini sağlamaktadır

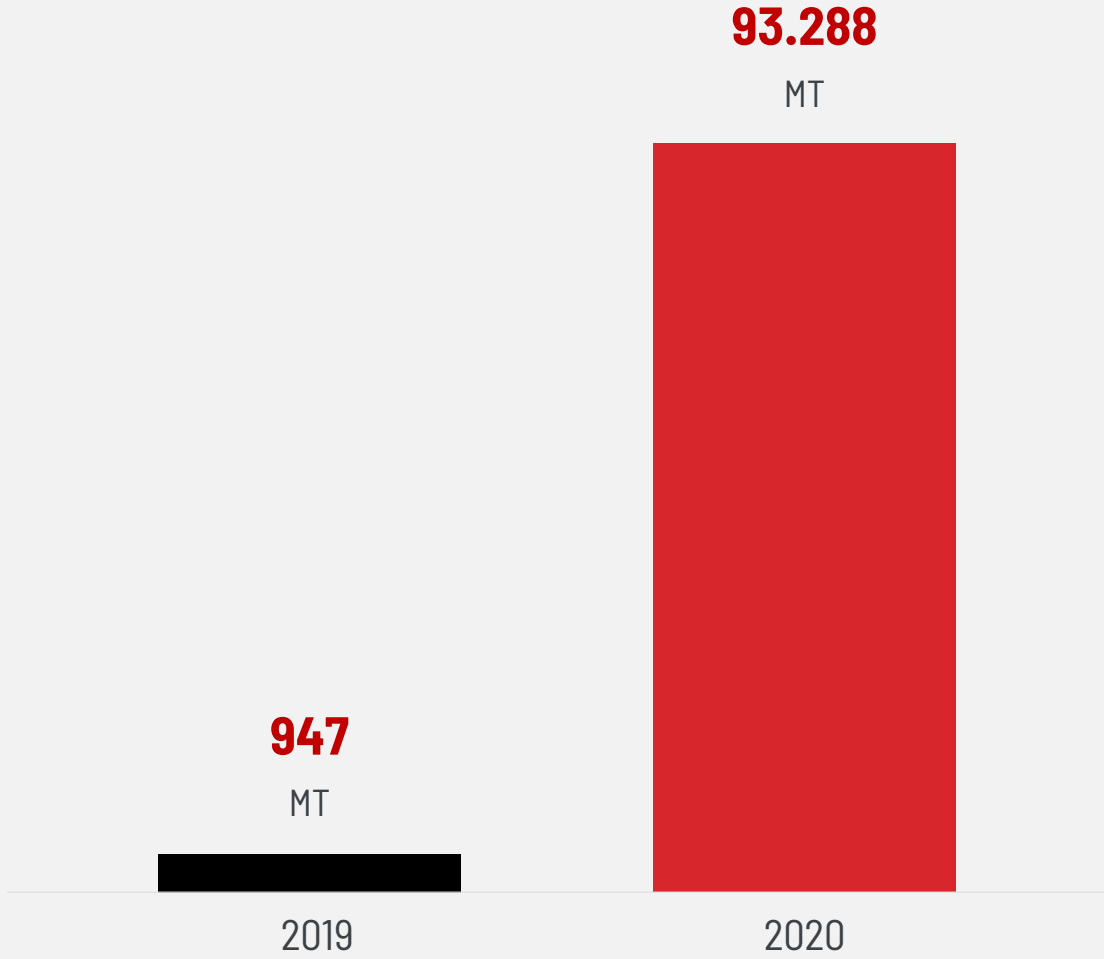
■ 2019
■ 2020

İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (MT SAYISI)

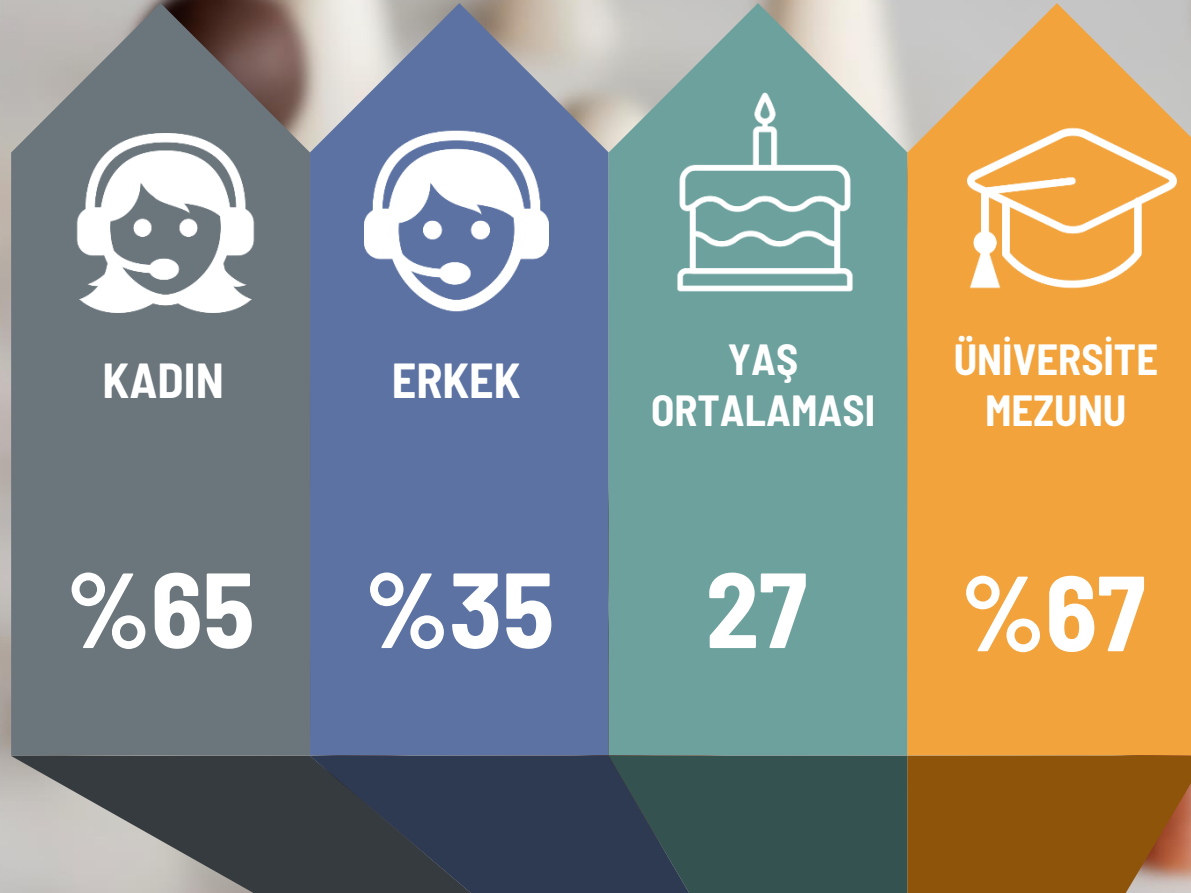


Telekomünikasyon, finans ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın **%67'** sini sağlamaktadır

EV DEN ÇALIŞAN MÜŞTERİ TEMSİLCİLERİ

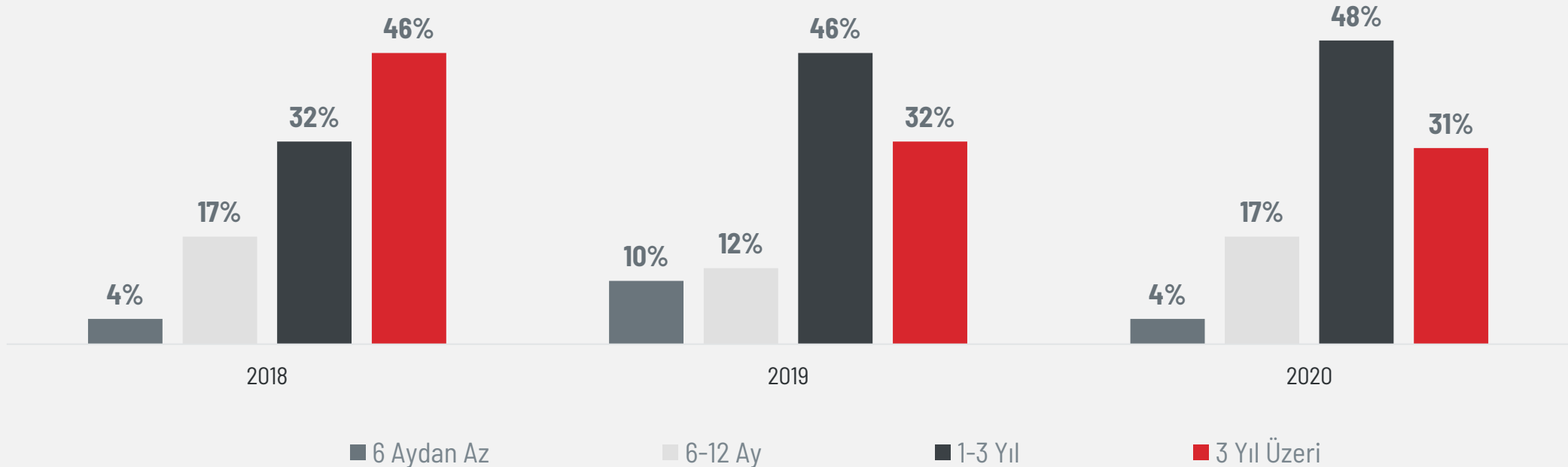


MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROFİLİ



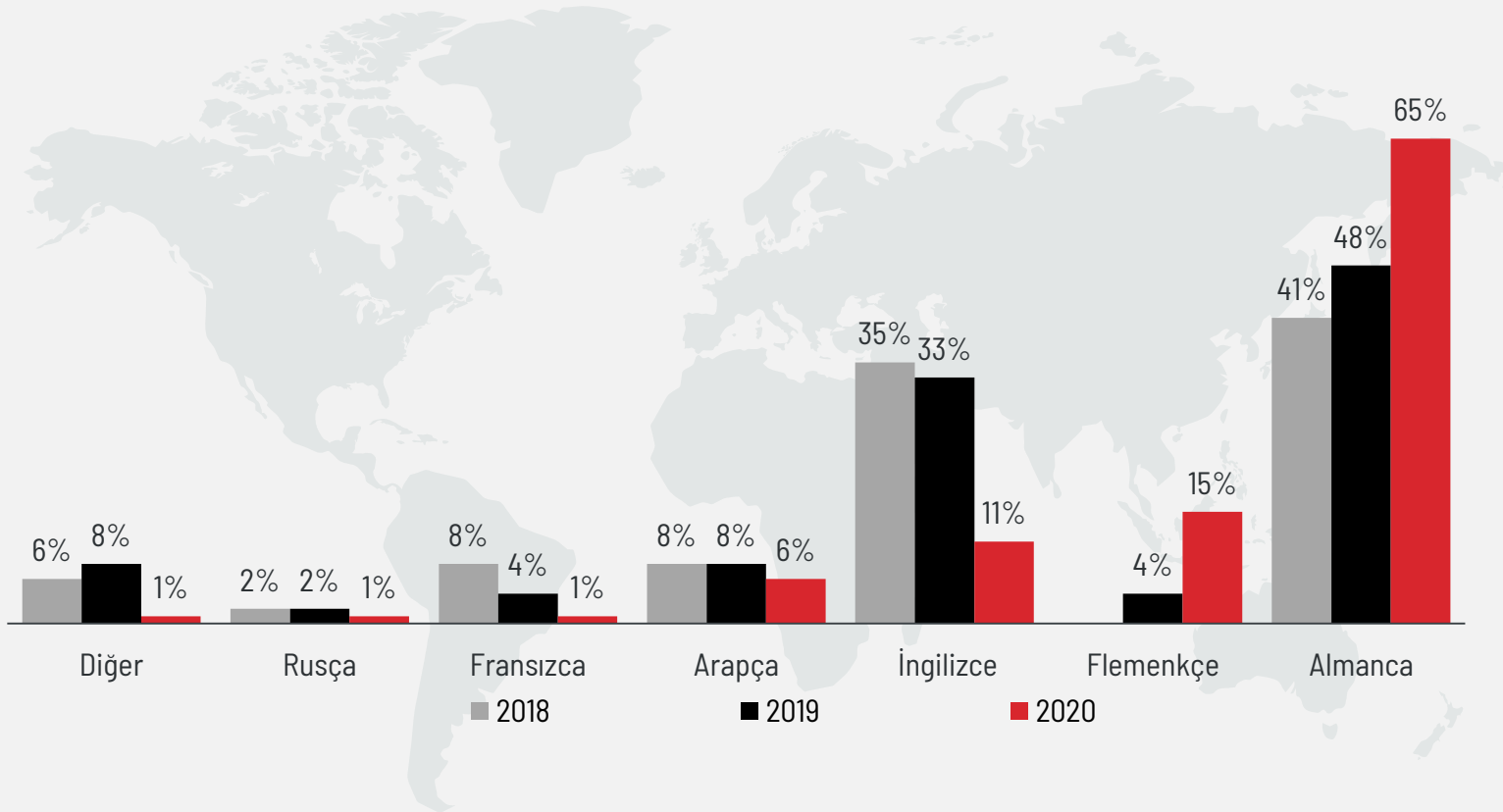
ORTALAMA ÇALIŞMA SÜRESİ

Müşteri temsilcilerimizin %31'inin ortalama çalışma süresi **3 yıl üzerindedir**



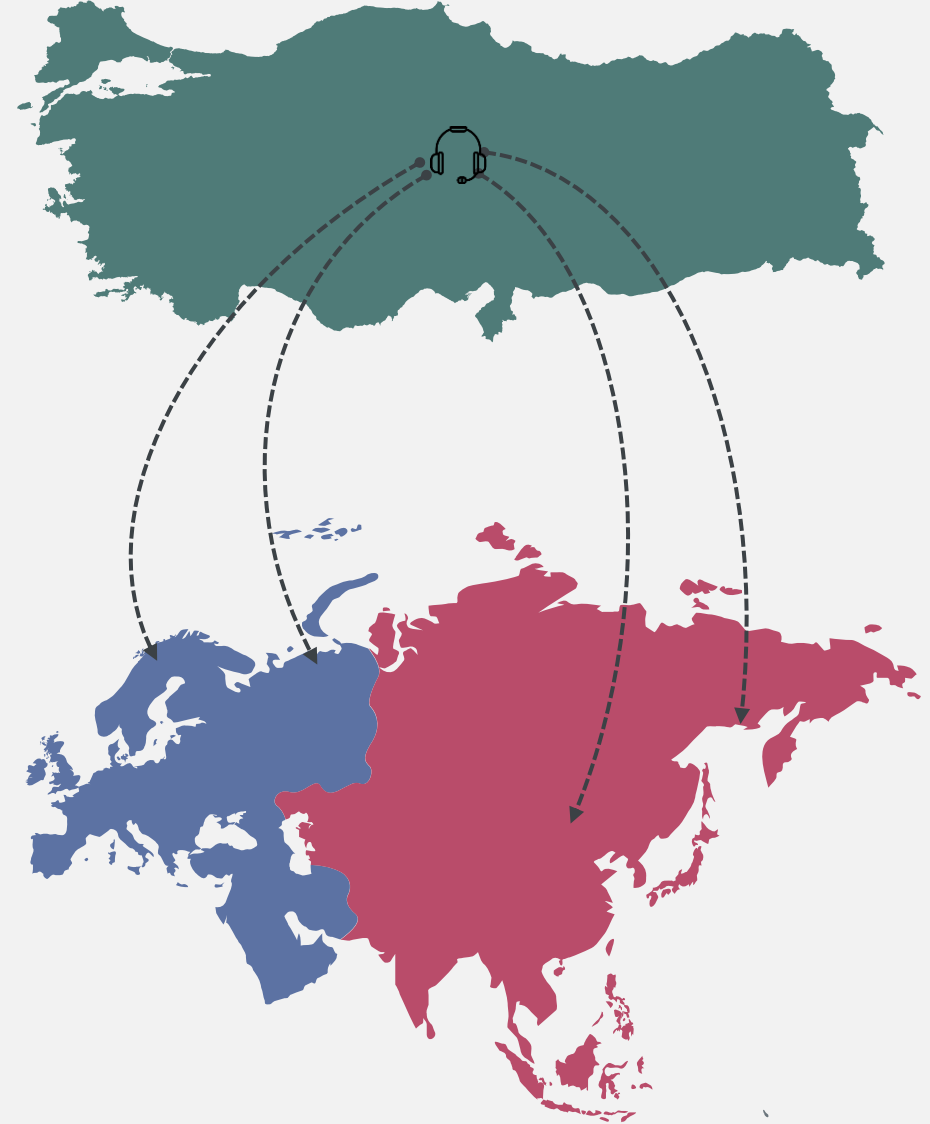
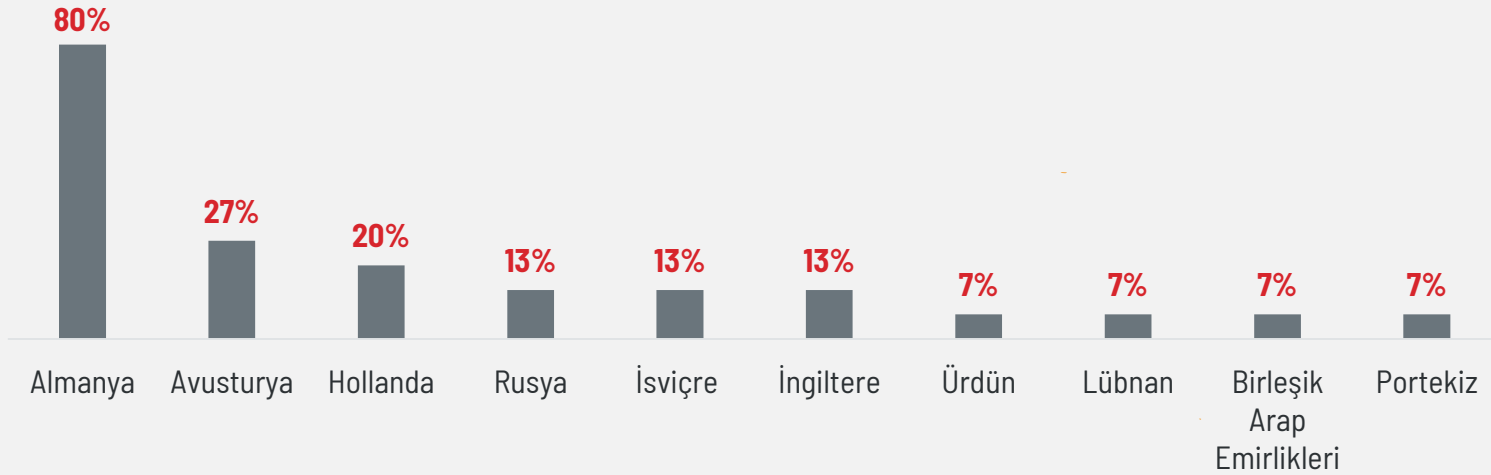
HİZMET VERİLEN YABANCI DİLLER

Yabancı dilde hizmet veren müşteri temsilcisi sayısı **10.000**



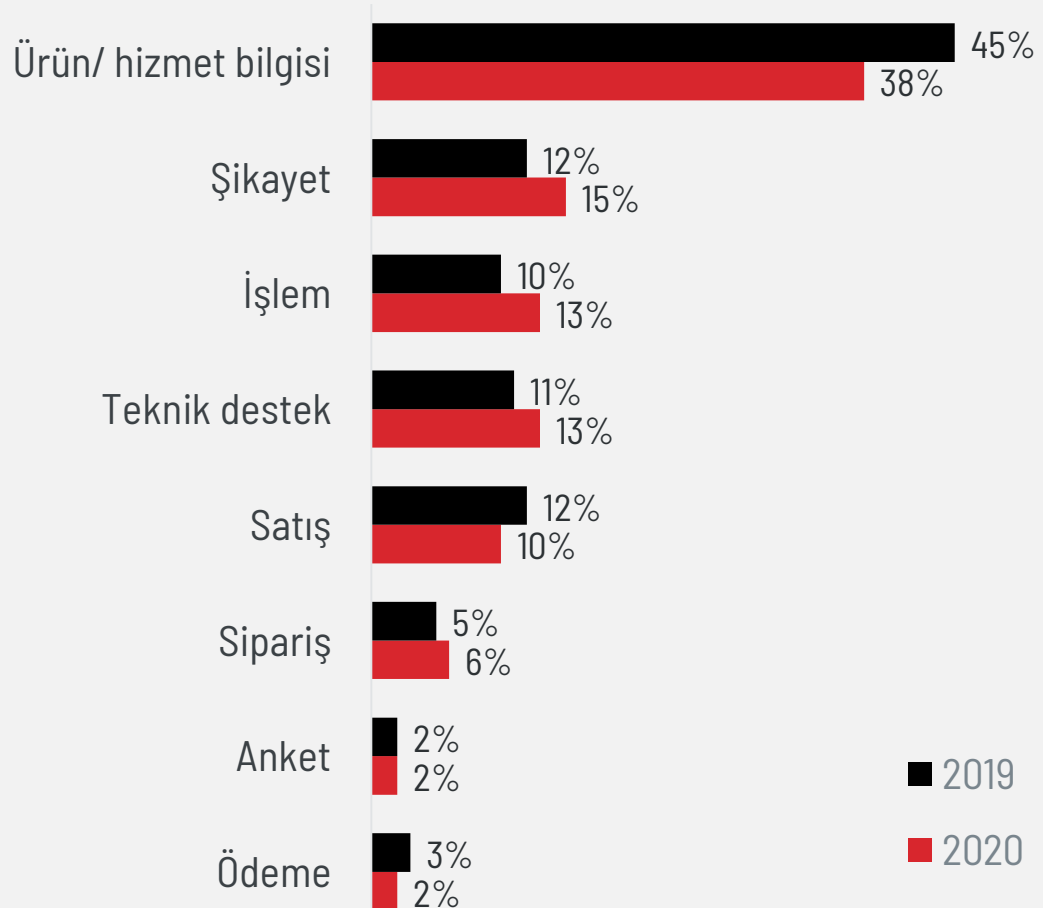
OFF-SHORE HİZMETLER

8.455 müşteri temsilcisiyle
hizmet verilen ülkeler

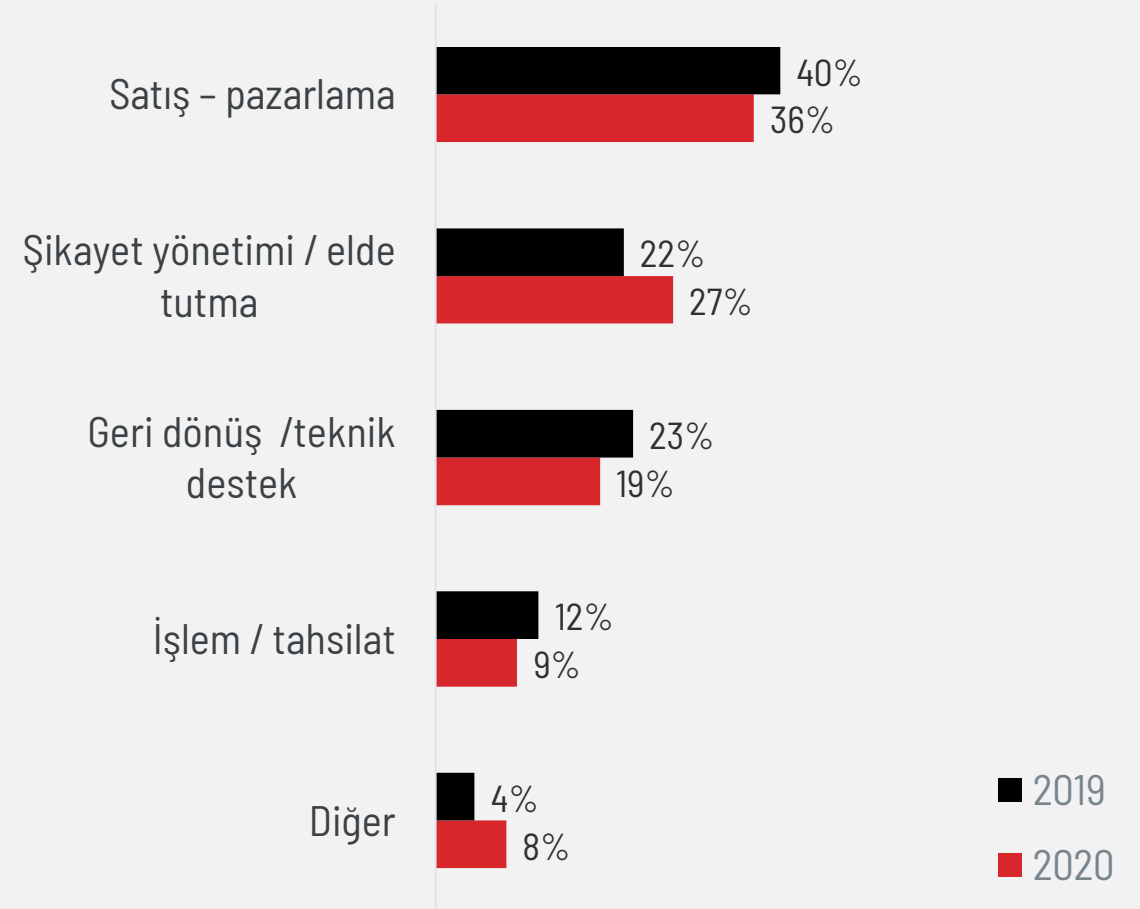


MÜŞTERİ TEMAS İÇERİKLERİ

Gelen Arama



Giden Arama



SEKTÖRÜN GÜÇLÜ YÖNLERİ

- ▶ Genç işgücüne sahip olmak
- ▶ Kadın istihdamında öncü olmak
- ▶ Mevcut ve potansiyel istihdam kapasitesi
- ▶ Yoğun teknoloji kullanımı
- ▶ Esnek çalışma modelleri
- ▶ Evden çalışabilme yetkinliği



GÜÇLÜ YÖNLERİN DESTEKLENMESİ İÇİN İHTİYAÇLAR

- ▶ Teşviklerin devamlılığının sağlanması
- ▶ Yasal mevzuatın evden çalışmayı destekleyecek şekilde düzenlenmesi
- ▶ Yasal mevzuatın esnek çalışma modellerini destekleyecek şekilde düzenlenmesi
- ▶ Hizmet ihracatına özel teşvikler





TEŐEKKÜRLER