



2013 Çağrı Merkezi Sektörü Verileri

10 Ekim 2013



Çağrı Merkezleri Derneği



- Kuruluş : 2008
- Üye Sayısı : 42
- 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

- 2023 yılına kadar 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 %62’si 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 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 191 firma ile anket çalışması,**
- 2. 10 firma yöneticisi ile yaklaşık bir saatlik derinlemesine mülakat çalışması**

Araştırma kapsamına aşağıdaki yapıda firmalar dahil olmuştur;

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

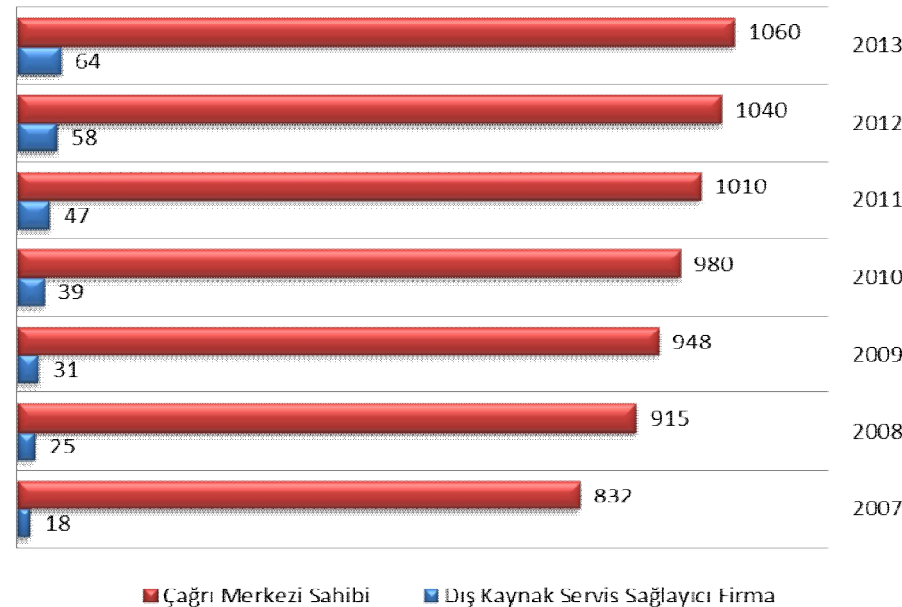
Çağrı Merkezi Pazarı Genel Değerlendirmesi

2013 Toplam Pazar Büyüklüğü : 1.430.000.000\$

Türkiye'deki çağrı merkezi sayısı 1.100 civarında olup, bir önceki yıla göre yaklaşık %2,5 büyüme gerçekleşmiştir.

10 dan fazla firma yakın dönemde Anadolu illerimizde yeni yatırım planlamaktadır ve bu firmaların yaklaşık yarısı dışkaynak firmasıdır.

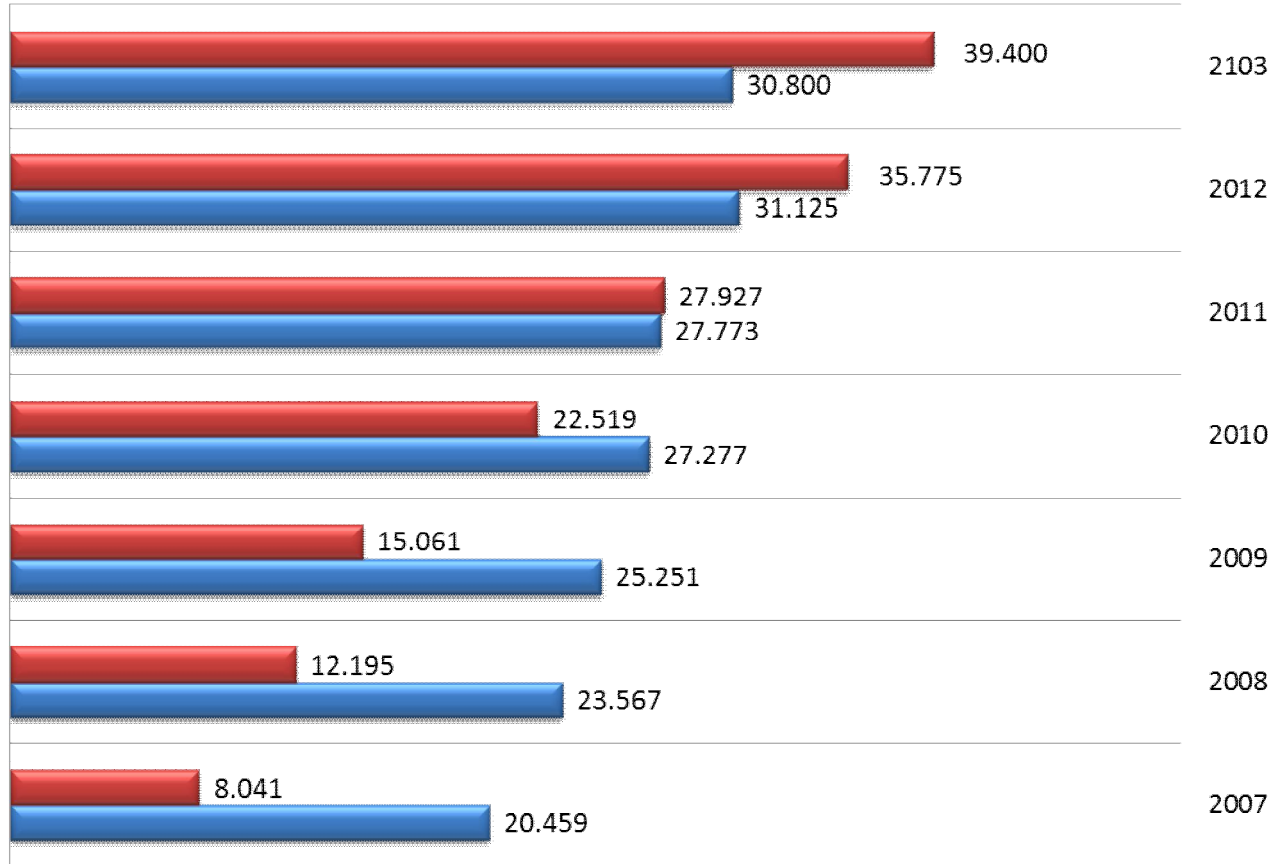
Yatırımların özellikle Karadeniz Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesine yoğunlaşacağı öngörülmektedir.



İstihdam – İçkaynak/ Dışkaynak Dağılımı

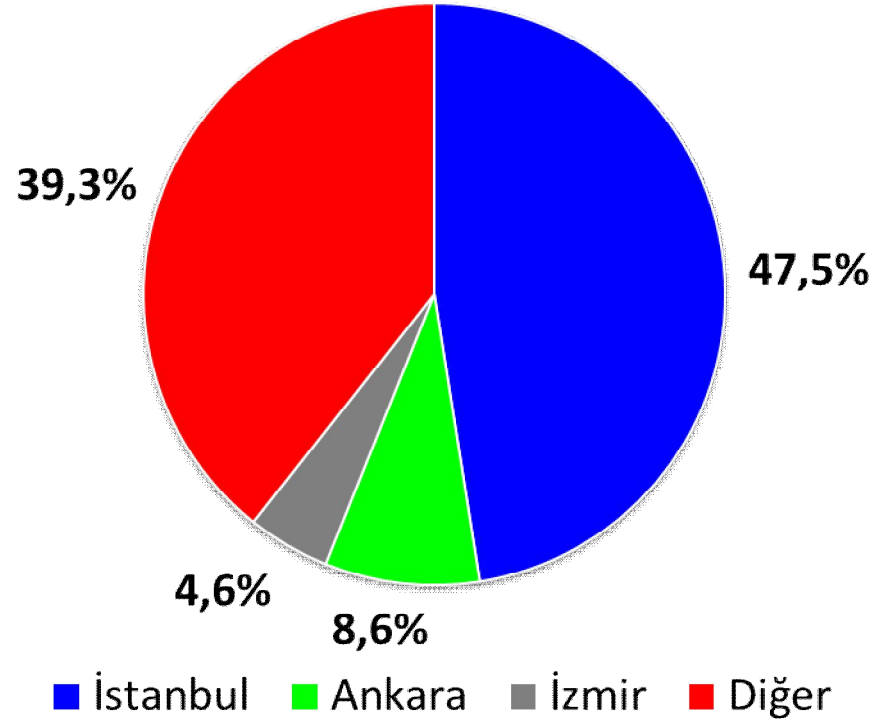
Dışkaynak Kullanımı : %56

İçkaynak Kullanımı : %44



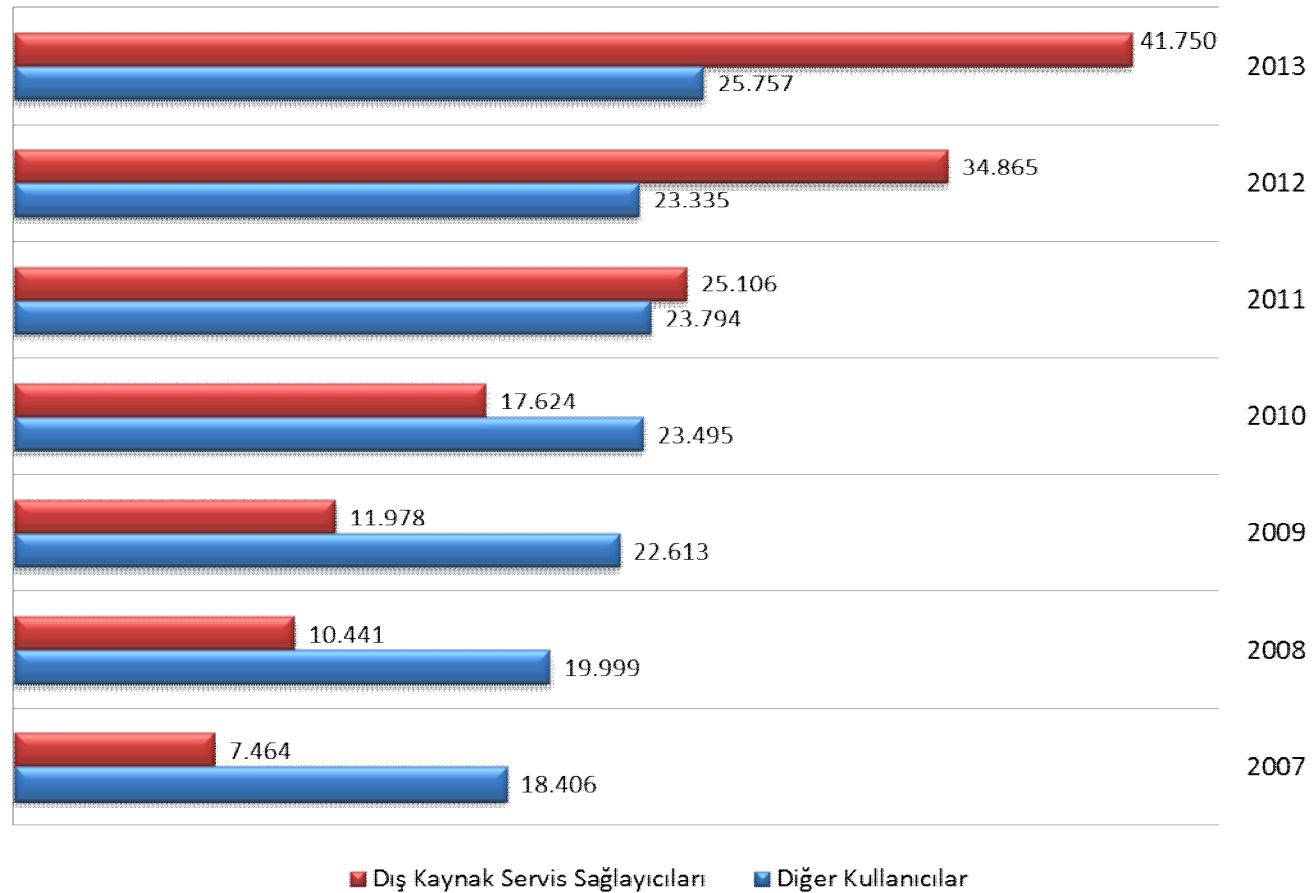
■ Dış Kaynak Servis Sağlayıcıları ■ Diğer Kullanıcılar

İstihdamın Coğrafi Dağılımı



Seat Büyüklüğü - İçkaynak/dışkaynak Dağılımı

2013 yılında 2012 yılına göre %16 büyüme kaydetmiş ve 58.200 den 67.500'e yükselmiştir.



Seat Büyüklüğü Sektörel Dağılımı

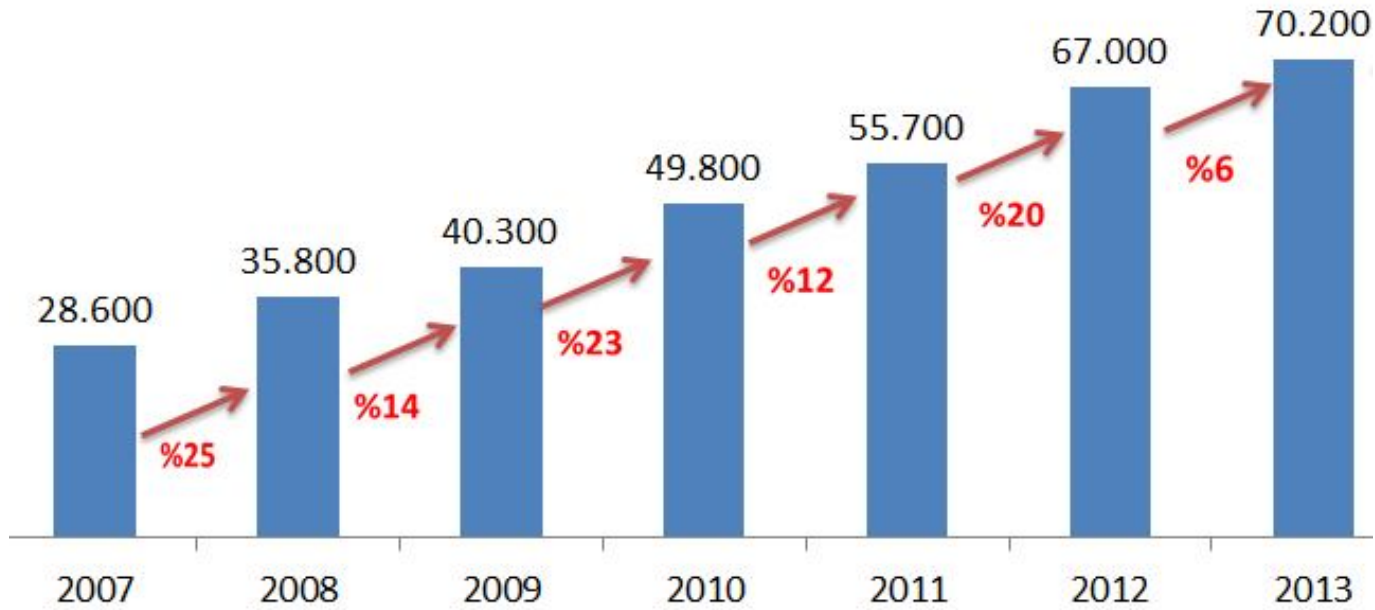
2013 yılında, 2012 yılına göre en dikkate değer büyüme sağlık ve kamu sektörlerinde görülmüştür.

2013 yılında kamu sektörü telekomünikasyon ve finans sektöründen sonra en çok seat büyüklüğü olan sektör olmuştur.

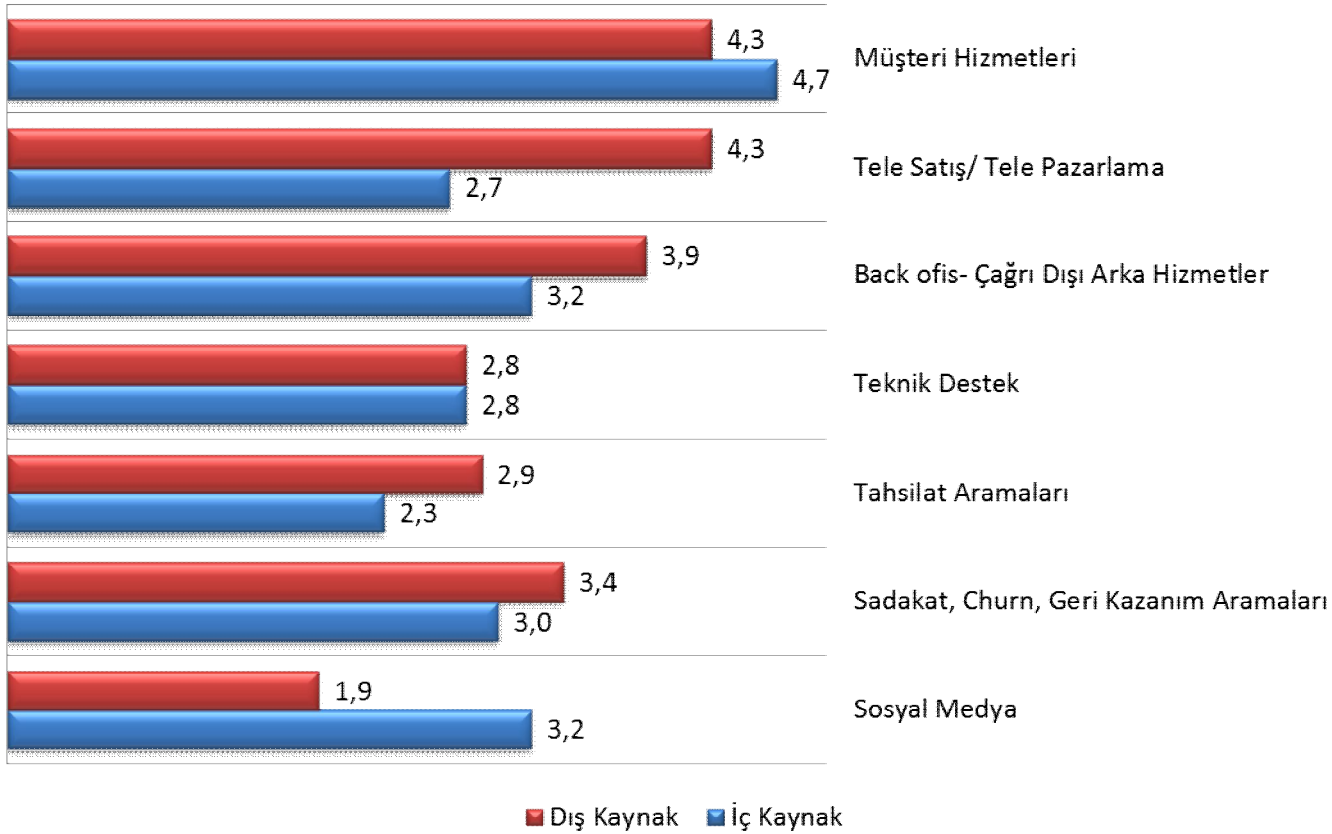
Sektör	2011	Pay%	2012	Pay%	2013	Pay%	Büyüme%
Telekomünikasyon	13.268	%27,1	15.998	%27,5	17.550	%25,3	%9,7
Finans	10.531	%21,5	12.859	%22,1	14.300	%21,2	%11,2
Taşımacılık-Lojistik	1.683	%3,4	1.962	%3,4	2.360	%3,5	%20,3
Toptan/ Perakende	3.503	%7,2	3.950	%6,8	4.760	%7,1	%20,5
Elektronik & Bilişim	1.344	%2,7	2.643	%4,5	2.950	%4,4	%11,6
Sağlık	508	%1,0	621	%1,1	1.600	%2,4	%141,5
Otomotiv	324	%0,7	452	%0,8	740	%1,1	%39,5
Kamu*	2.032	%4,2	3.725	%6,4	5.165	%7,5	%83,3
Diğer	15.707	%32,1	15.990	%27,4	18.175	%26,9	%13,7
Toplam	48.900	%100	58.200	%100	67.500		

İstihdam Açısından Gelişim

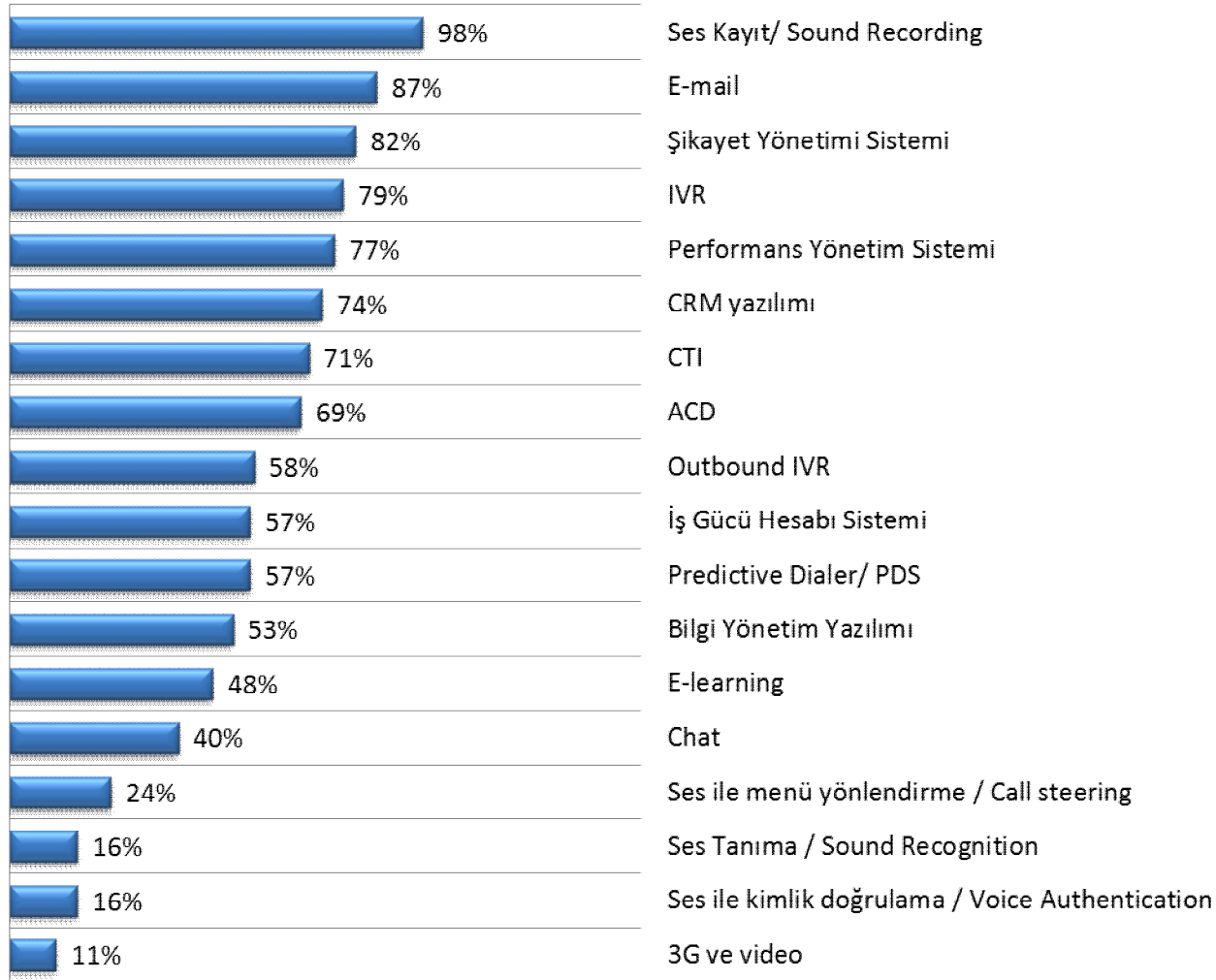
1. Regülasyon
2. Temkinli Öngörü
3. Teşvik



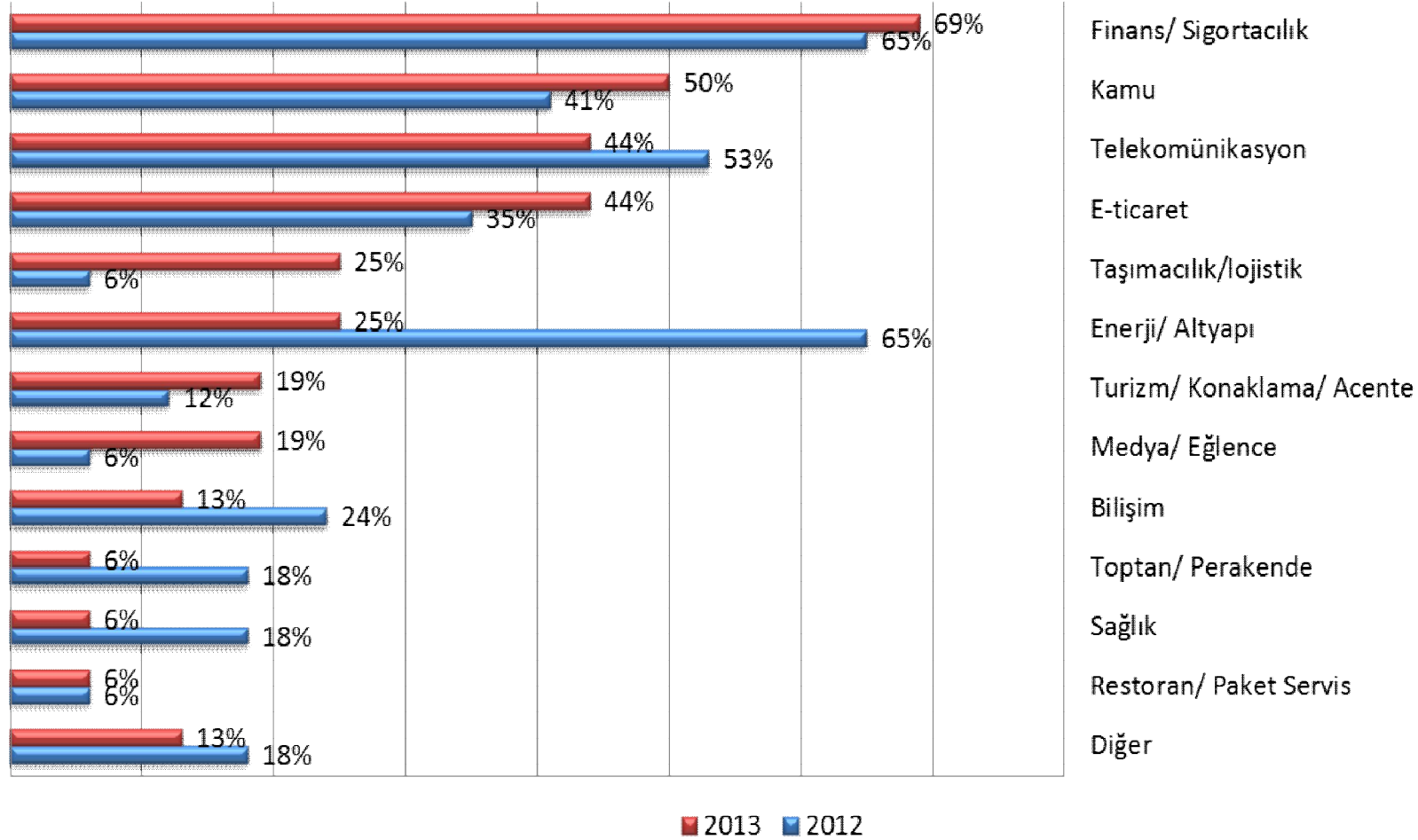
Çağrı Merkezleri Kullanım Amaçları



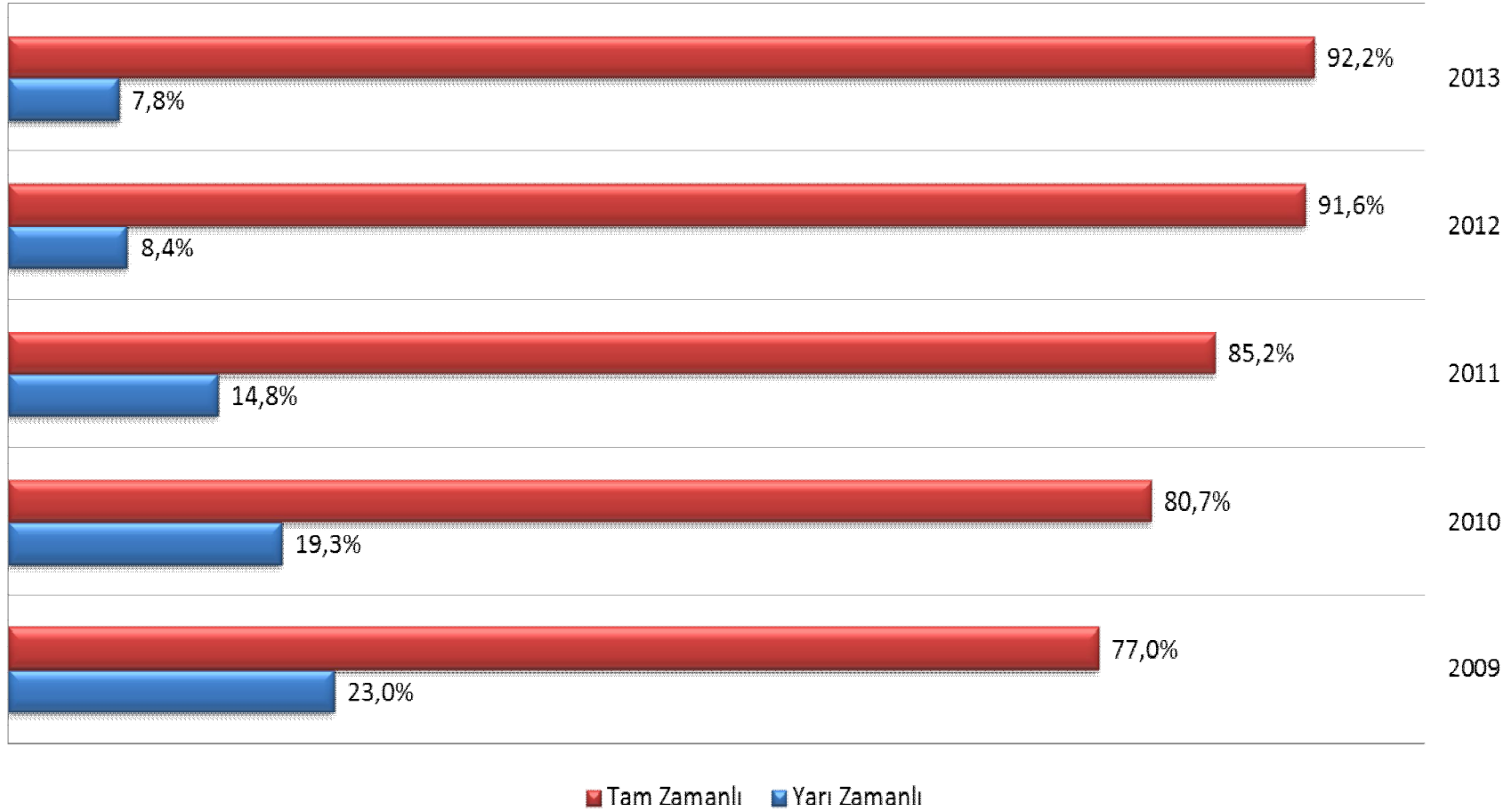
Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Teknolojiler



Dış Kaynak Servis Sağlayıcı Pazarı Gelişimi

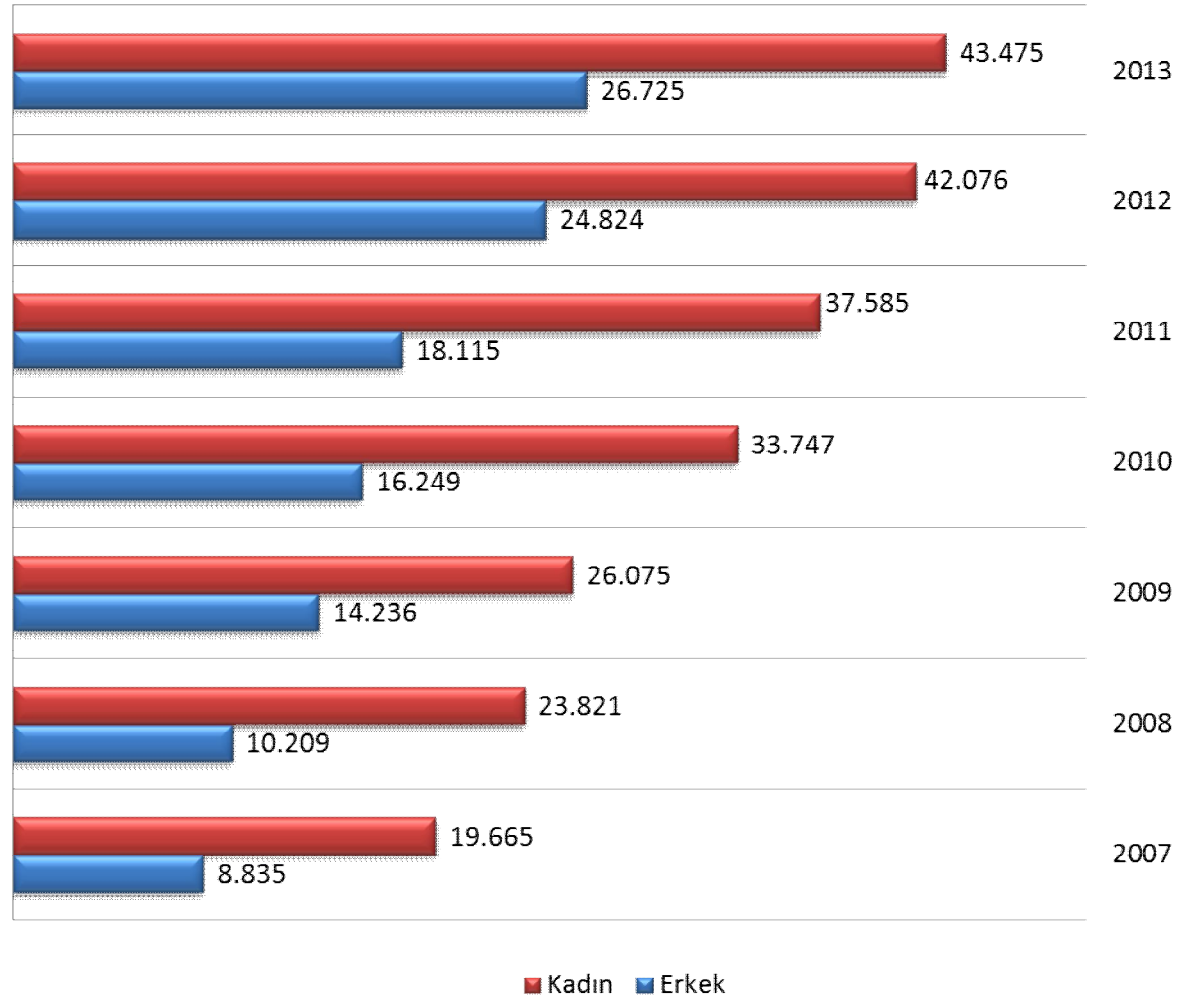


Müşteri Temsilcisi Çalışma Şekli



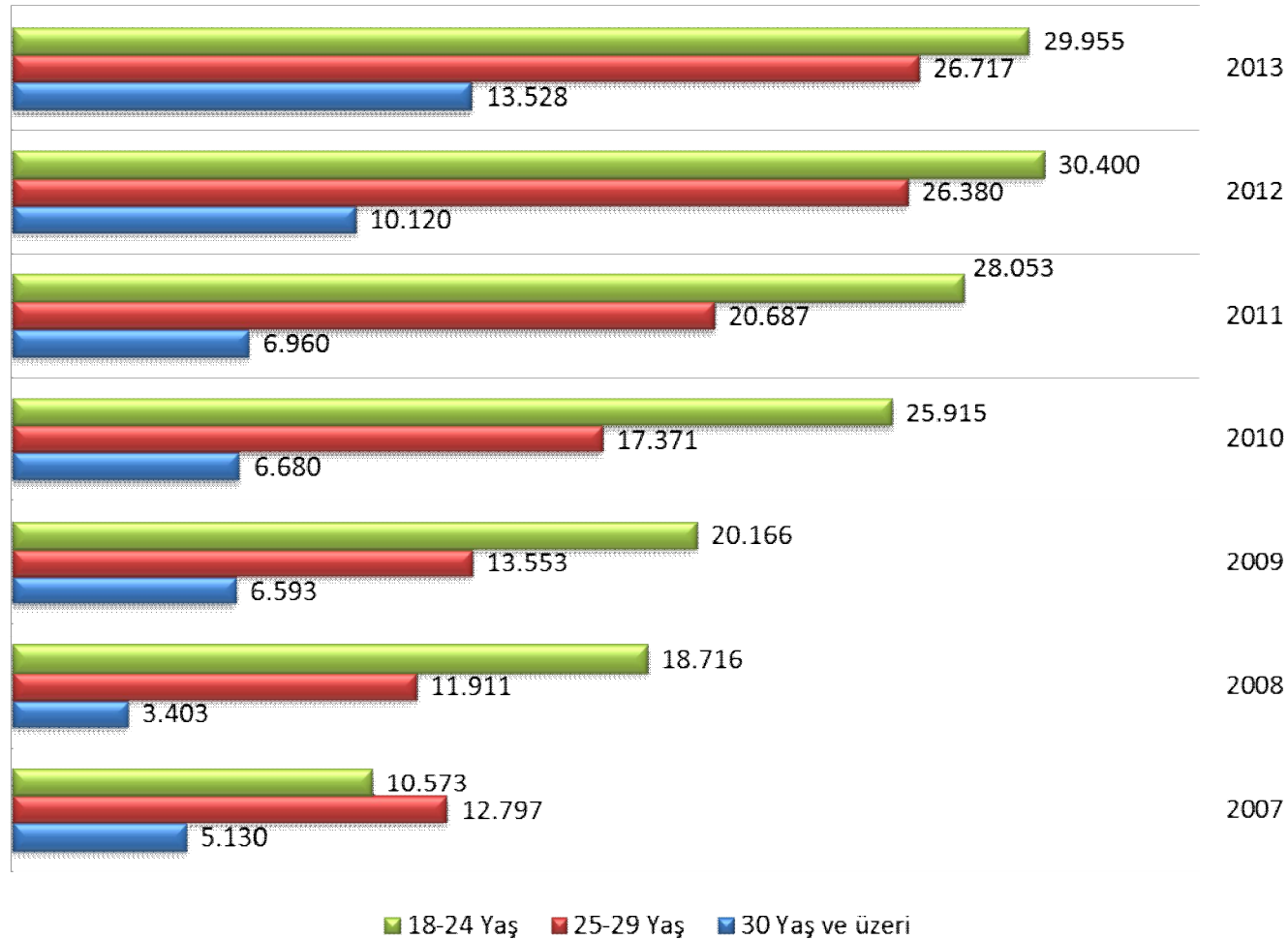
Müşteri Temsilcisi Cinsiyeti

2013 yılında sektördeki istihdamın %62'sinin kadın, %38'inin erkek olduğu tespit edilmiştir.



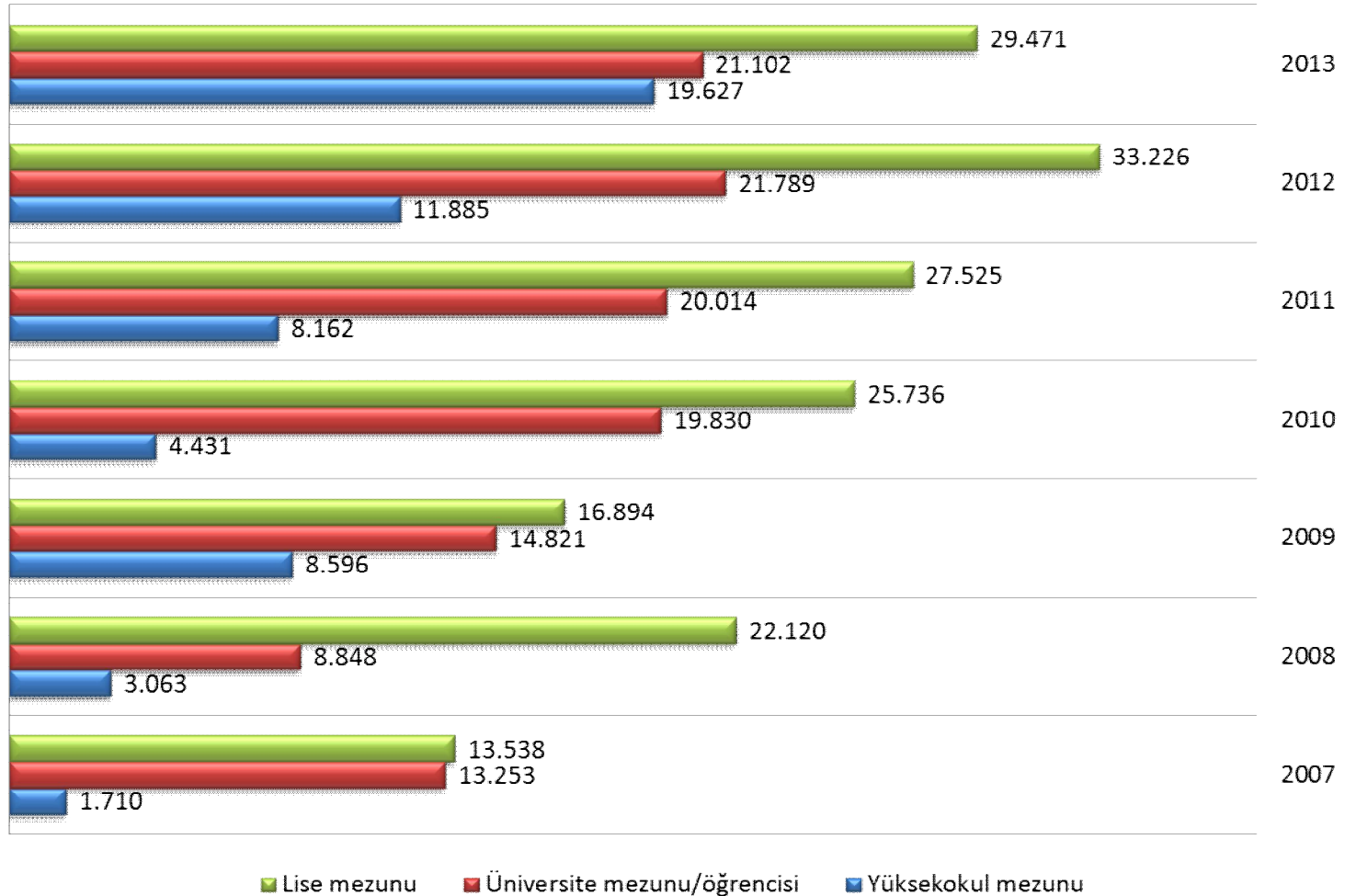
Müşteri Temsilcisi - Yaş Dağılımı

2013 yılında sektördeki istihdamın %43'ü 18-24 yaş aralığında, % 38'i 25-29 yaş aralığında, %19'u ise 30 yaş ve üzerindedir.

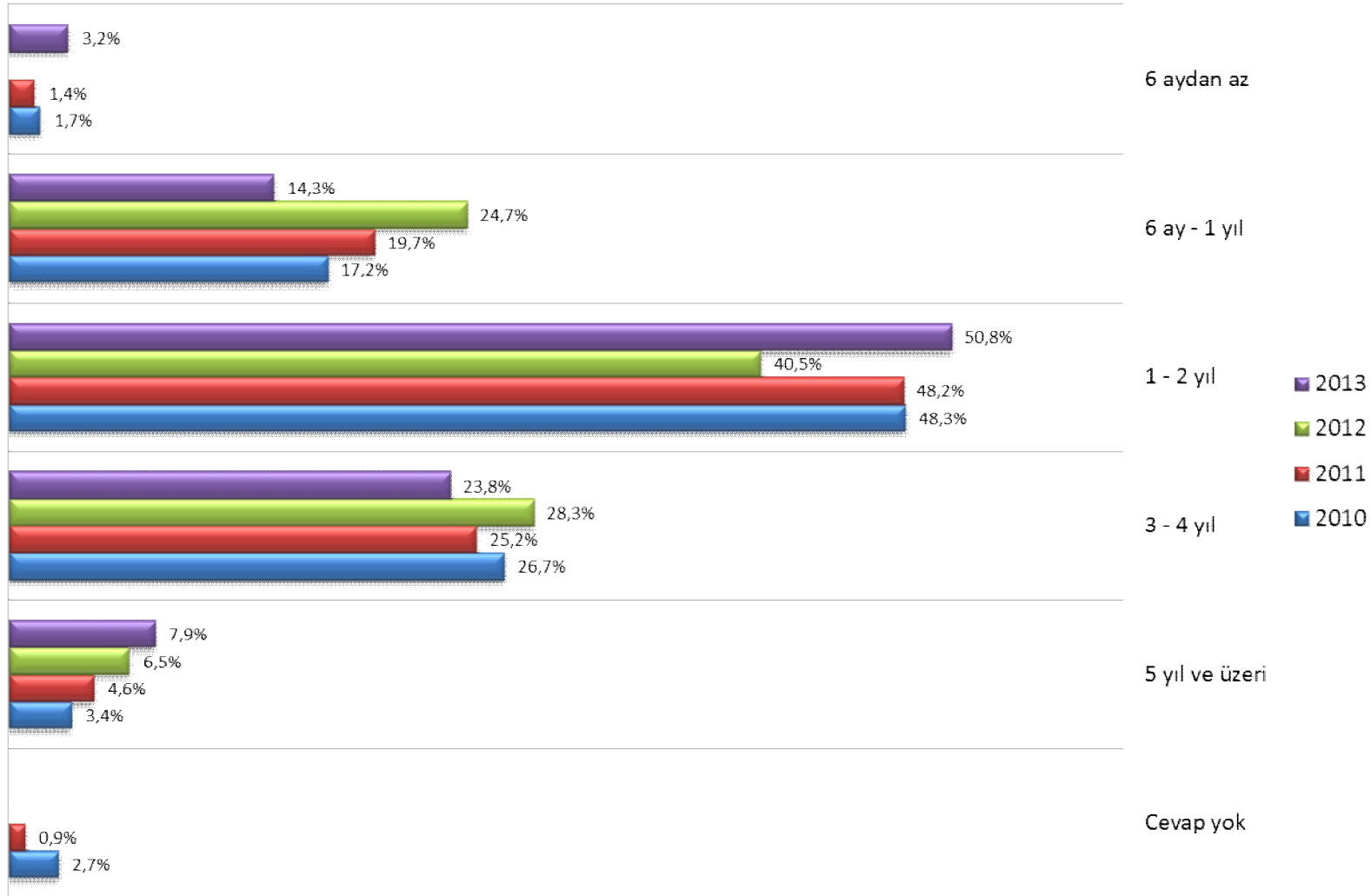


Müşteri Temsilcisi Eğitim Durumu

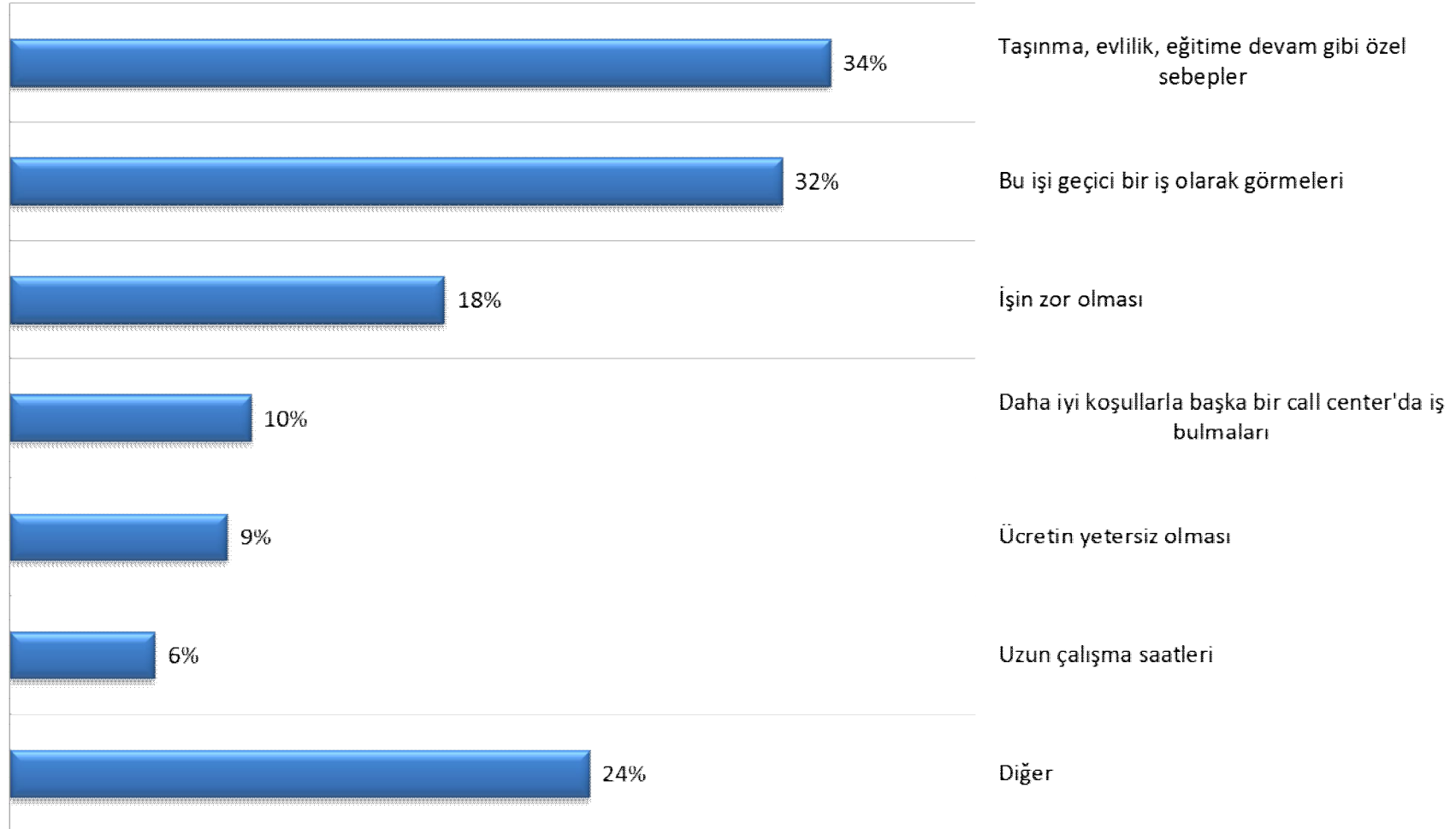
2013 yılında sektördeki istihdamın %42'si lise mezunu, % 30'u üniversite mezunu ya da öğrencisi, %28'i ise yüksekokul mezunudur.



Müşteri Temsilcisi – Ortalama Çalışma Süresi



Müşteri Temsilcisi İşten Ayrılma Nedenleri





Teşekkür Ederiz

