



Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2015 Verileri

Metin Tarakçı
Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı

47 Üyemiz ile Birlikte Sektörün %90'ını Temsil Ediyoruz



ASSISTT

TURKCELL
GLOBAL BİLGİ



>BACK-UP<

arvato
BERTELSMANN



defacto.istanbul
iletişimdeki güçlü ortakınız



Arçelik A.Ş.



alonet

Digiturk
Hayallerine dokun

callus



VESTEL



ING BANK
GÜCÜNÜZE GÜÇ KATAR



Atos



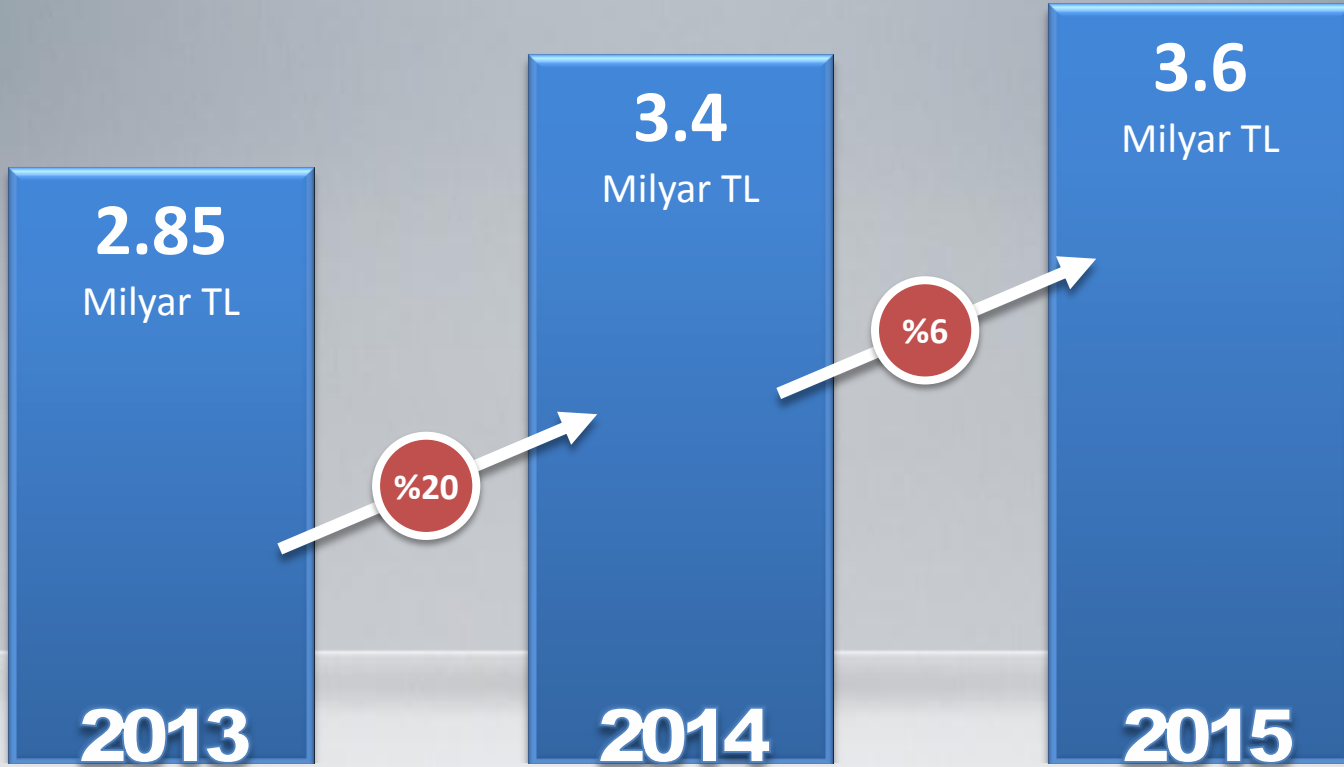
Araştırma Kapsamında

200 Firma ile Anket, **10** Firma ile Yüzyüze Mülakat Yapılmıştır

- ✓ İçkaynak Çağrı Merkezleri
- ✓ Dışkaynak Çağrı Merkezleri
- ✓ Dışkaynak Kullanan Çağrı Merkezleri
- ✓ Teknoloji ve Danışmanlık Sağlayan Tedarikçiler
- ✓ Kamu Kurumları



Pazar Büyüklüğü **%6** Büyüme ile **3.6 Milyar TL**



Çağrı Merkezi Sayısı **1.214**



İstihdam %4 Büyüme ile 83.000 Olmuştur

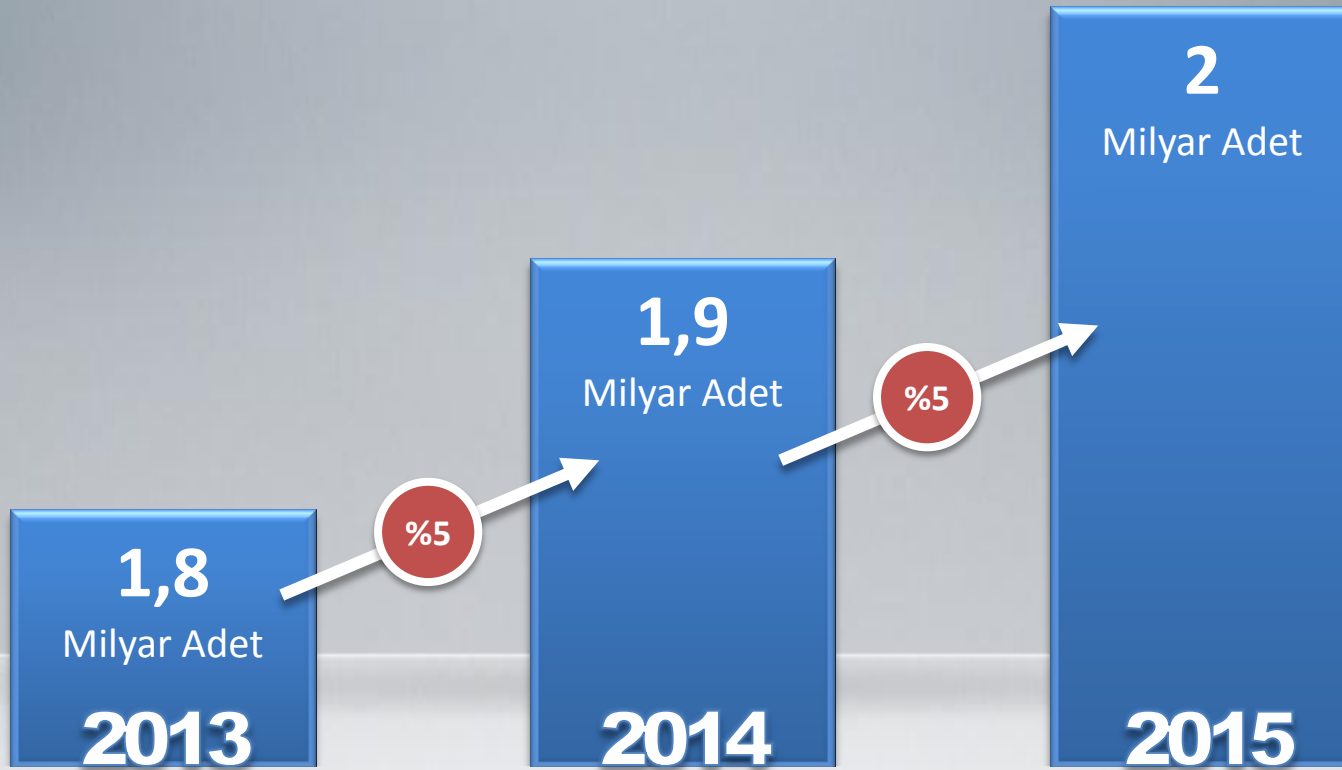
Dışkaynak oranı: %62



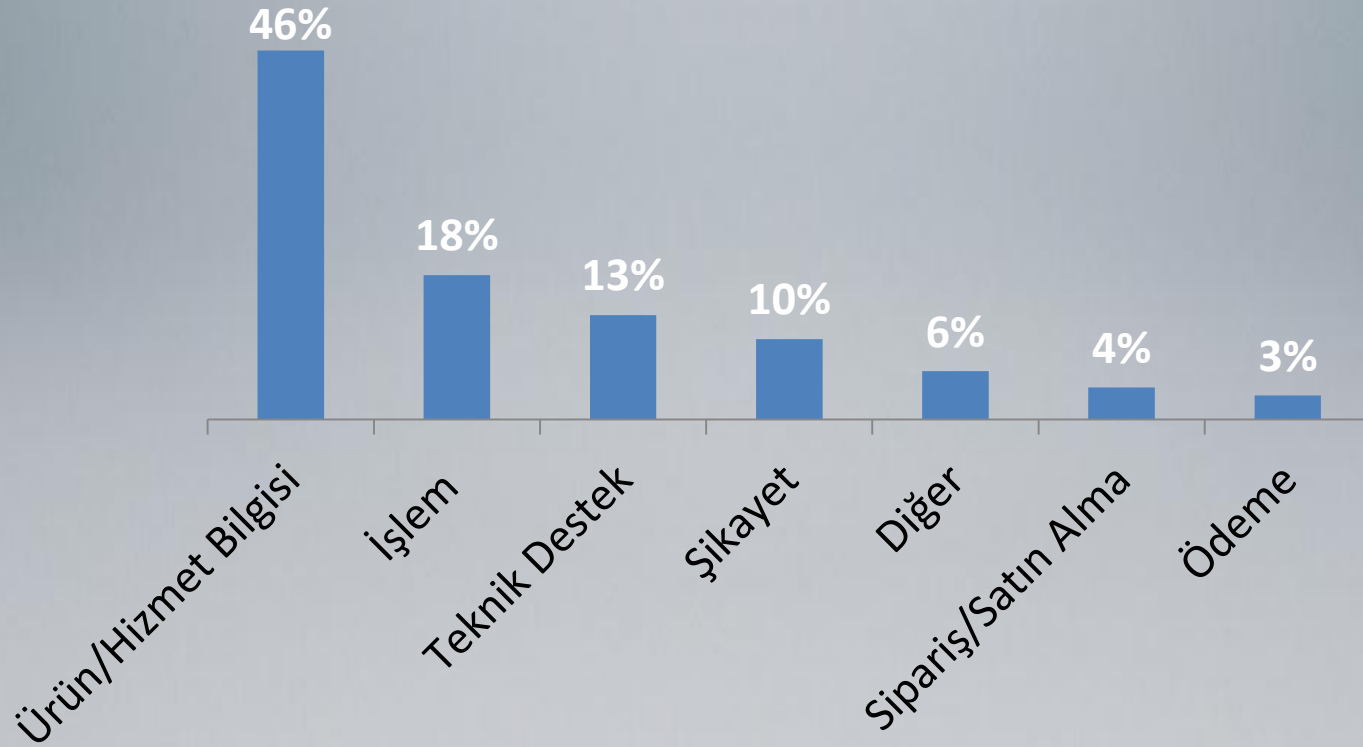
İstihdamın Çoğu **Telekomünikasyon, Finans** ve **Kamu** Sektörlerinde Gerçekleşmiştir



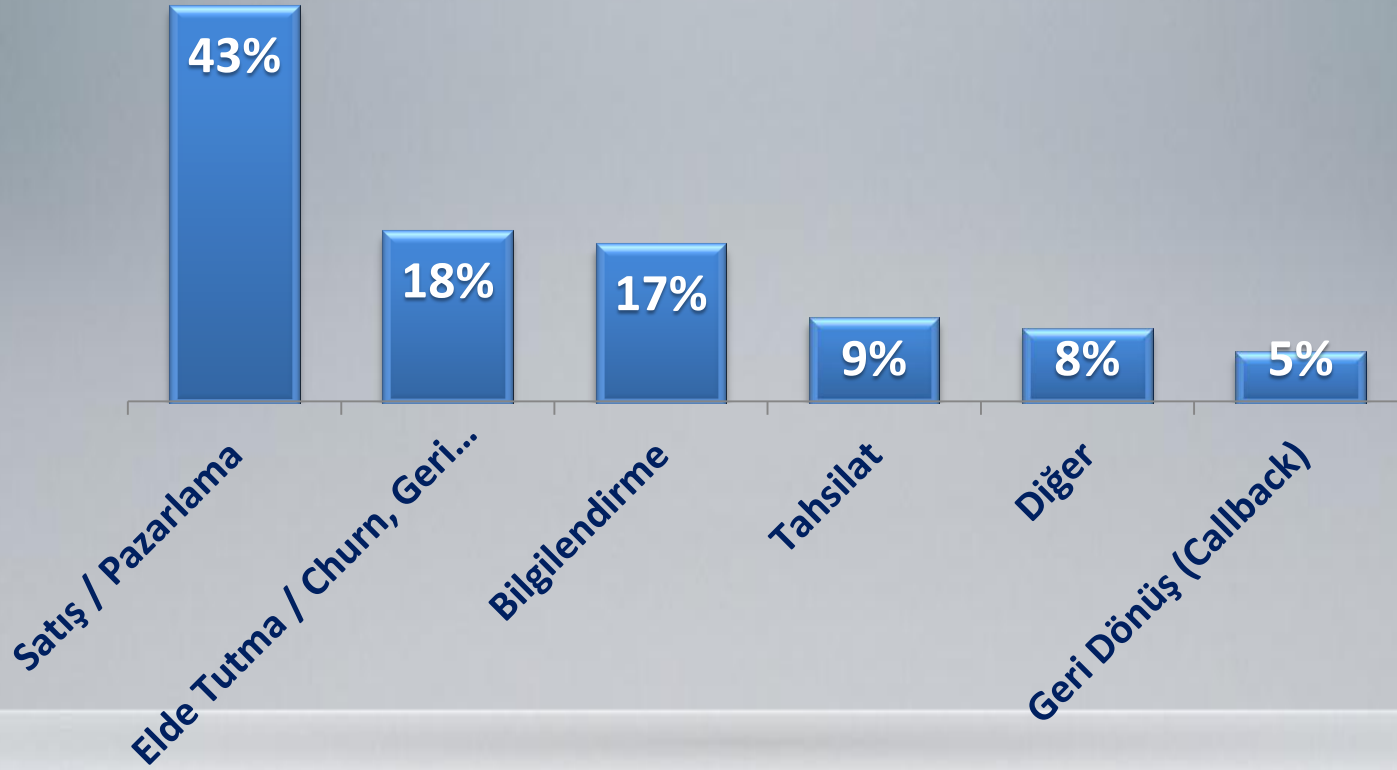
Gelen ve Giden Aramaların Toplamı Yaklaşık **2 Milyar** Adet



Gelen Aramaların Çoğu Ürün/Hizmet Bilgisi ve İşlem Maksatlıdır



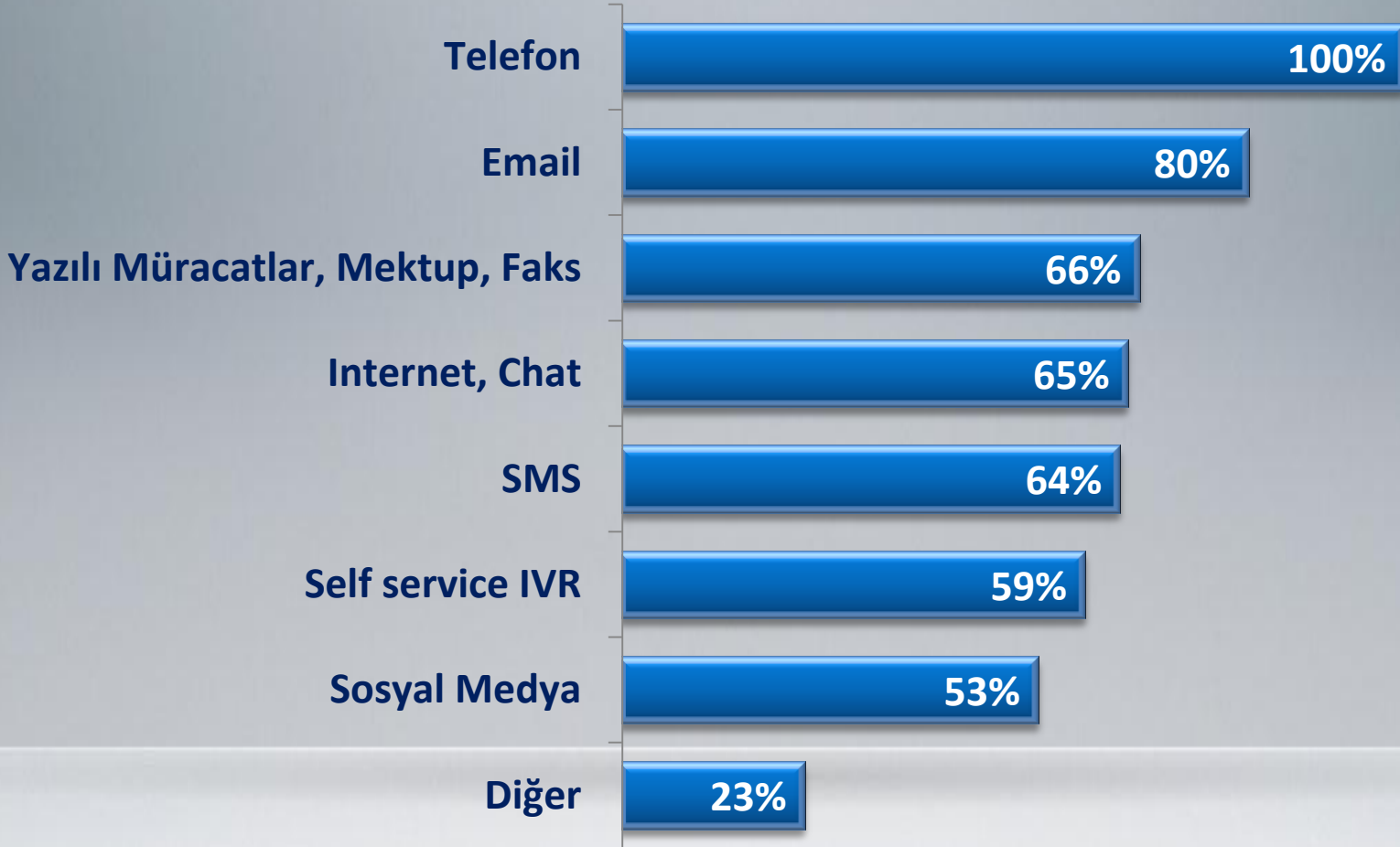
Giden Aramaların Çoğu Satış/Pazarlama ve Elde Tutma/Geri Kazanım Maksatludur



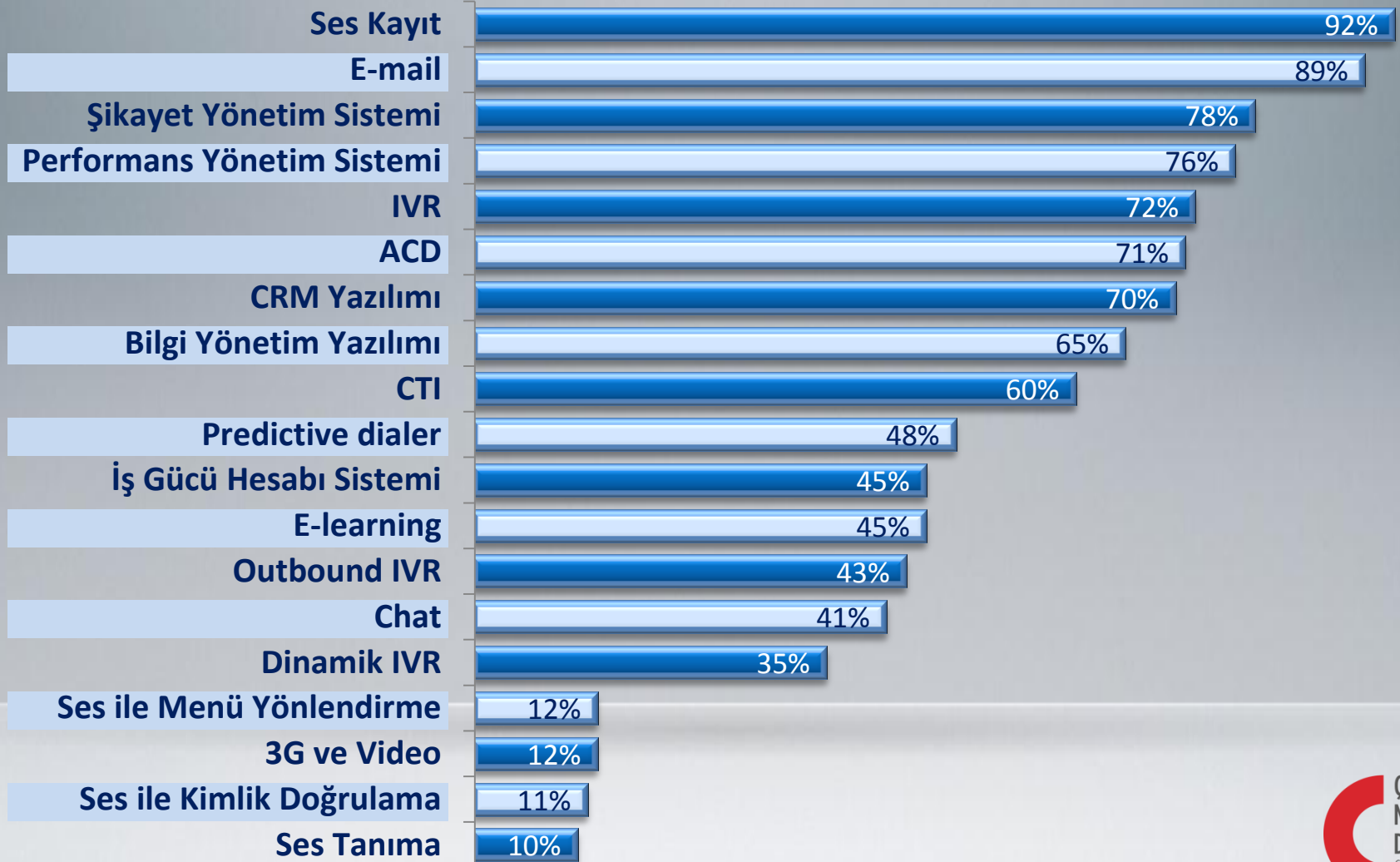
Çağrı Merkezi Kullanım Amaçları



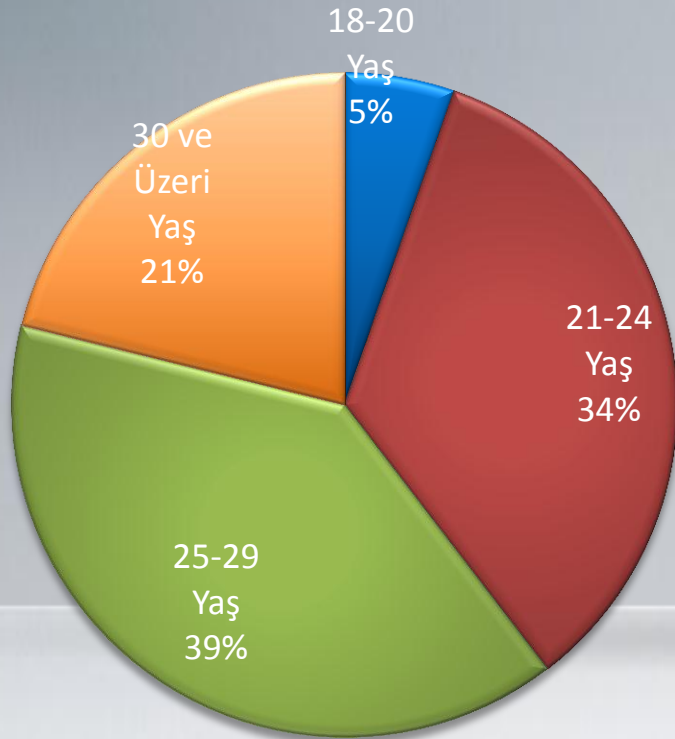
Çağrı Merkezi Hizmeti Sunulan Kanallar



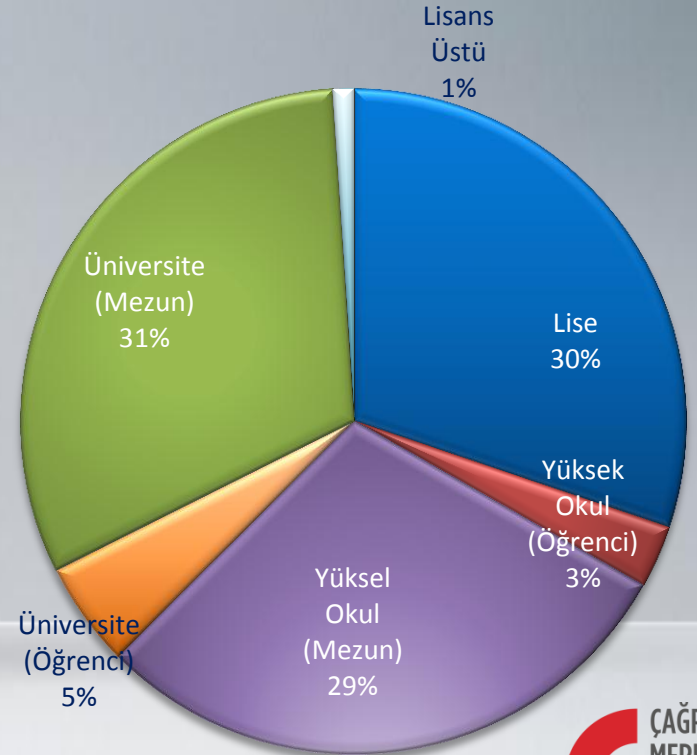
Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Teknolojiler



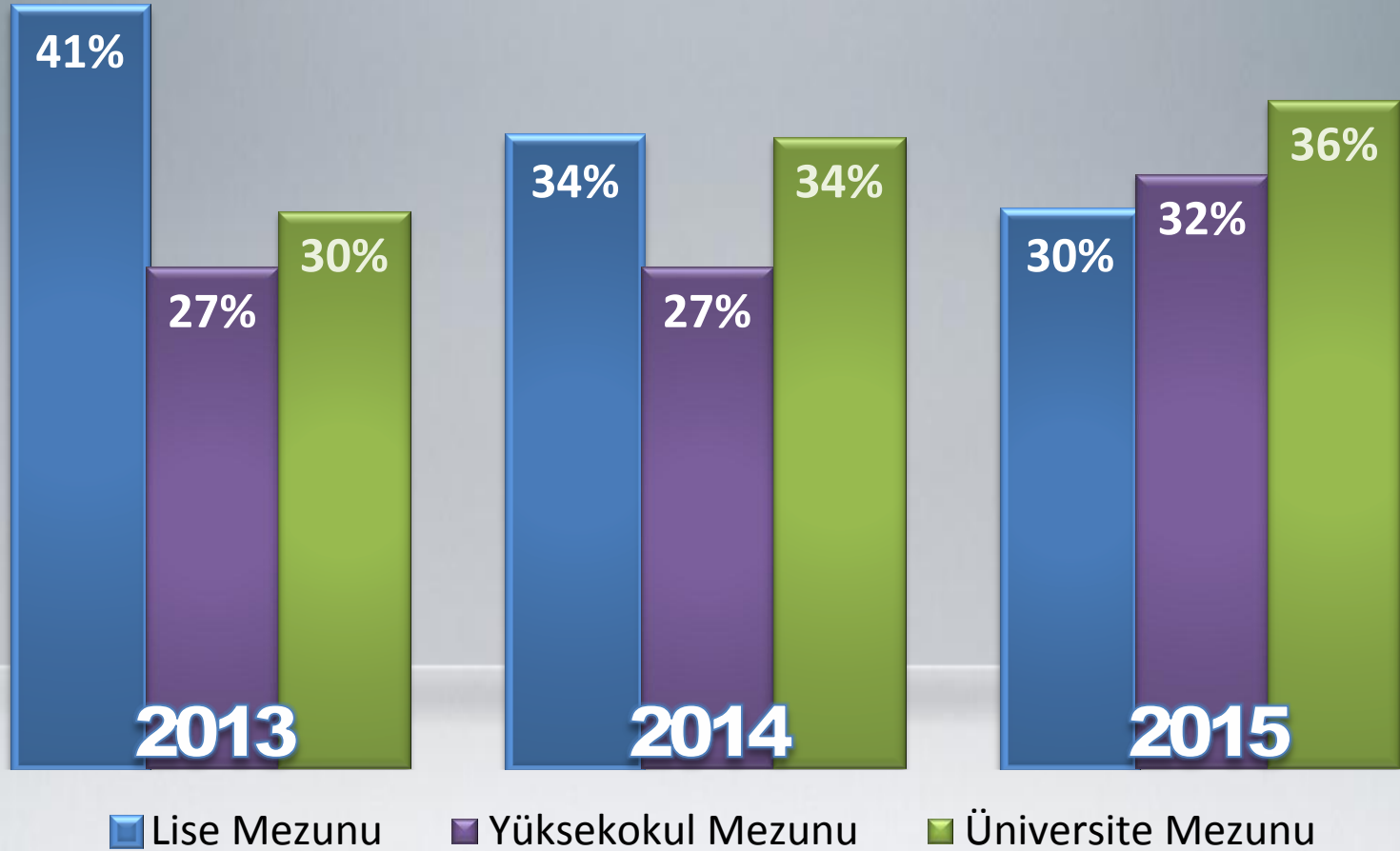
Müşteri Temsilcilerimizin Yaş Ortalaması Önceki Yıla Göre Yükselerek **25** Olmuştur



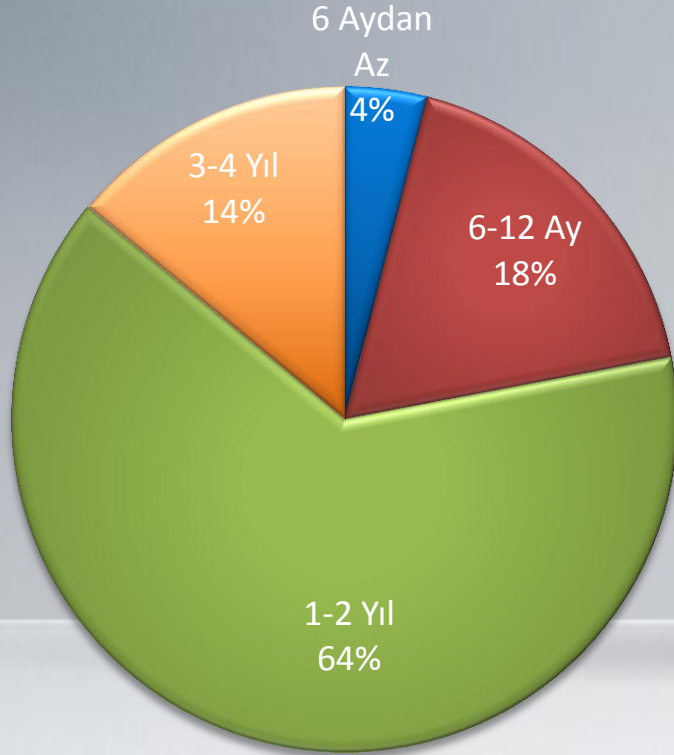
Müşteri Temsilcilerimizin Eğitim Durumu Önceki Yıllara Göre Yükselmiştir



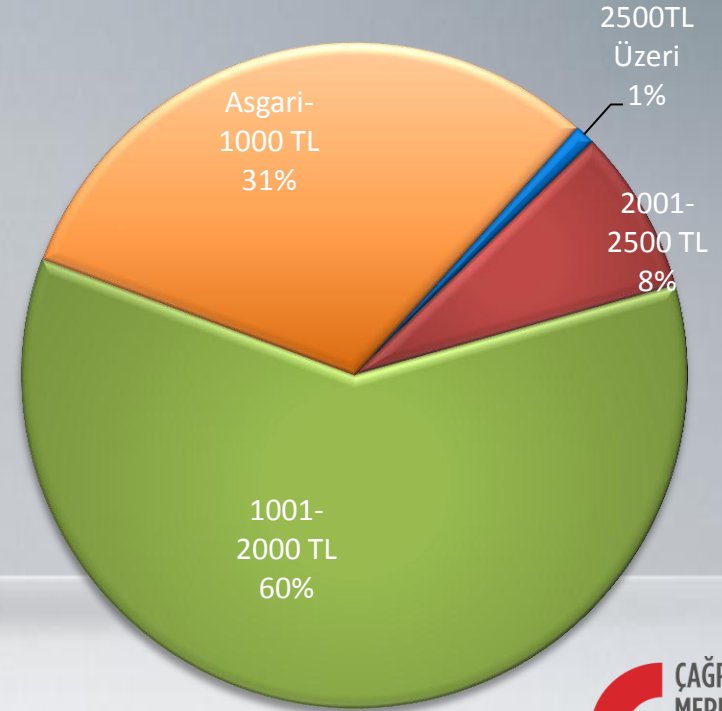
Müşteri Temsilcilerimizin Eğitim Durumlarının Geçmiş Yıllarla Karşılaştırması



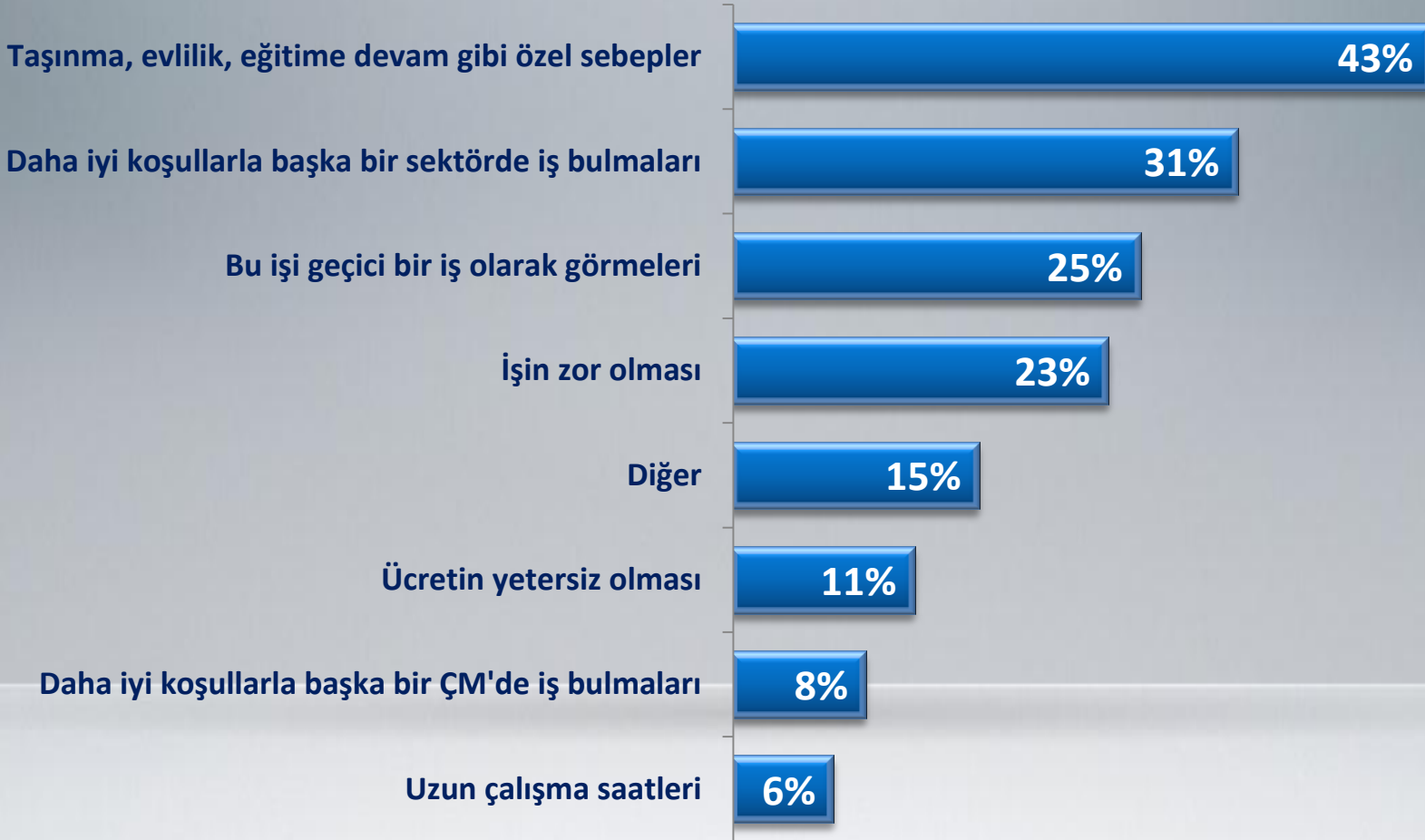
Müşteri Temsilcilerimizin
Ortalama Çalışma Süresi Önceki
Yıla Göre Artarak **1-2 Yıl** Olmuştur



Müşteri Temsilcilerimizin Önemli
Bir kısmının Maaşı
1.001 TL – 2.000 TL Aralığındadır

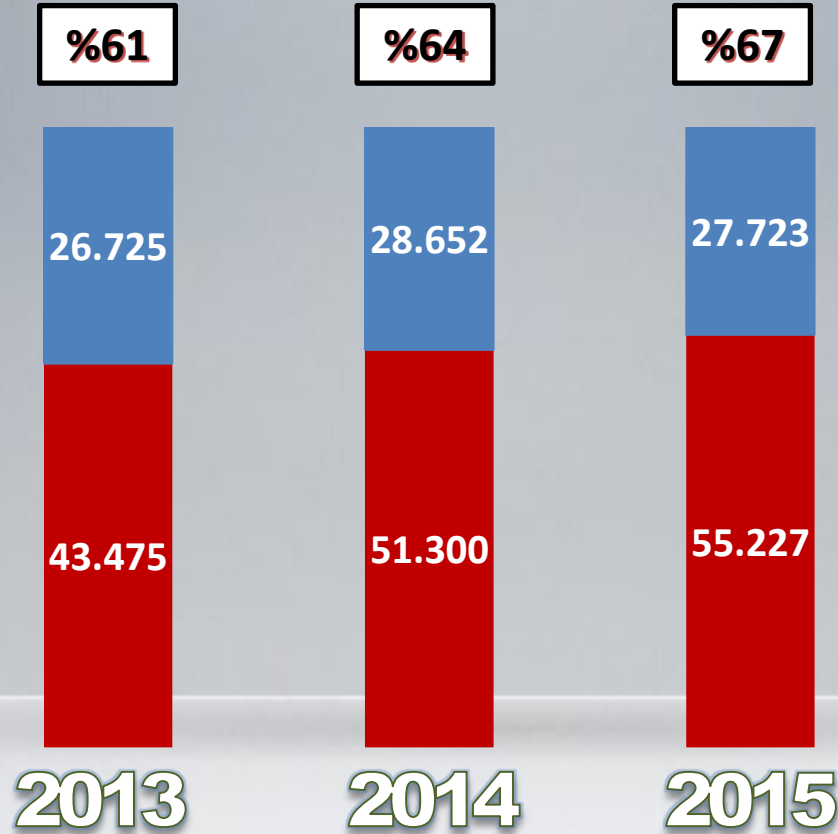


Müşteri Temsilcilerimizin İşten Ayrılma Nedenleri



Kadın İstihdamı

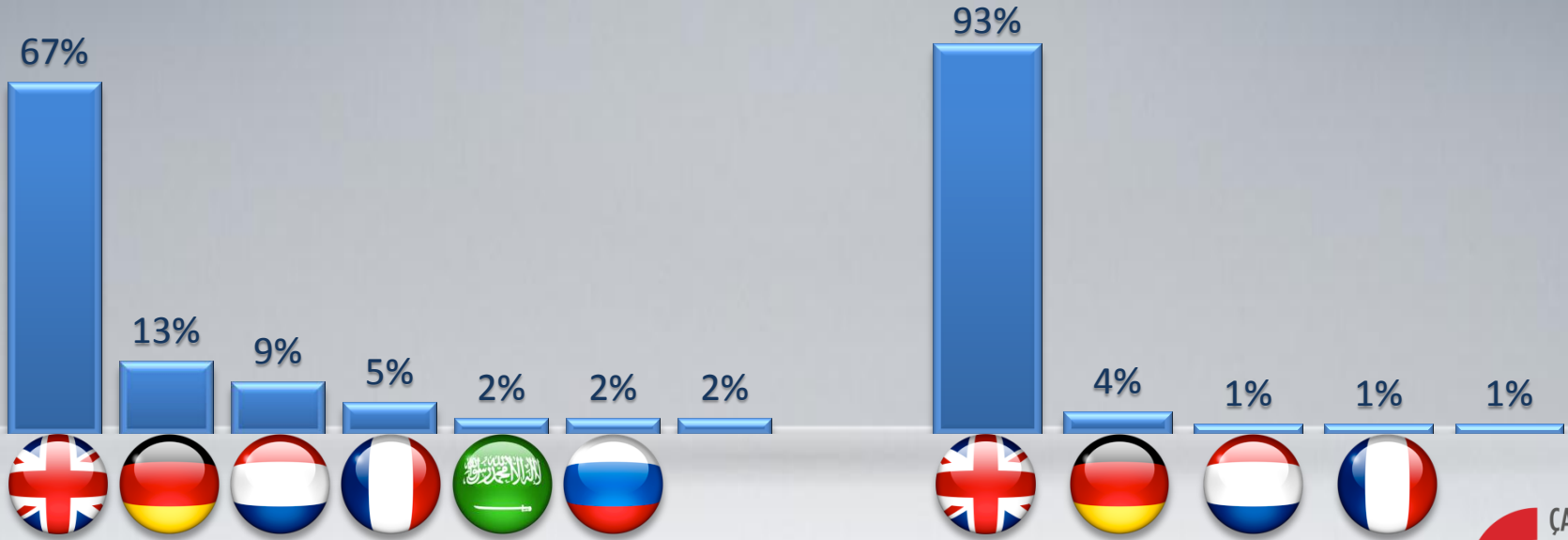
Önceki Yıla Göre Artarak **%67** Olmuştur



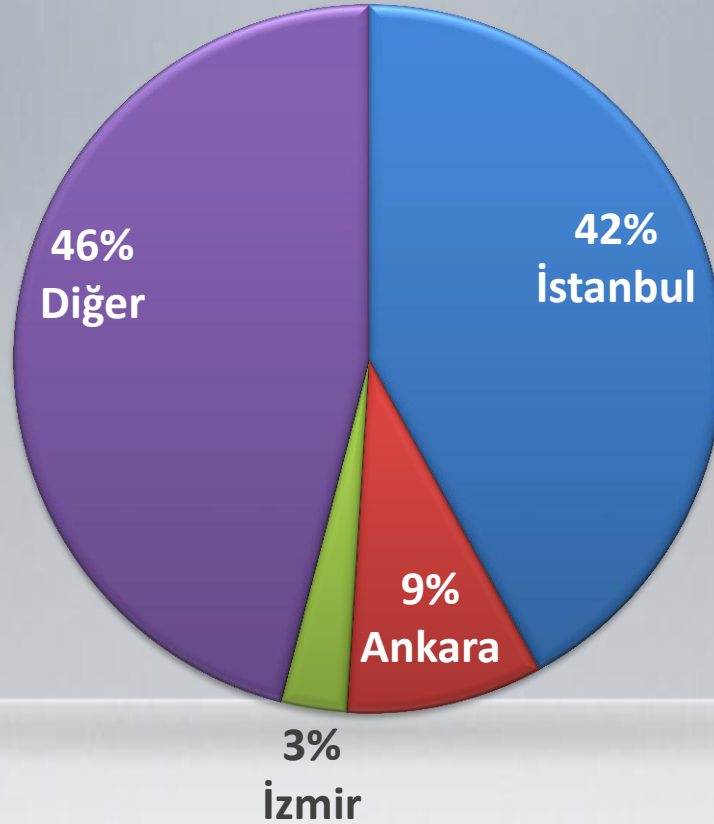
Yabancı Dilde Hizmet Veren Yaklaşık 3.000 Müşteri Temsilcimiz Bulunmaktadır

Yurt içindeki müşterilere hizmet veren

Yurt dışındaki müşterilere hizmet veren



İstihdamın %46'sı 3 Büyük İlimizin Dışındaki Anadolu İllerimizde Gerçekleşmiştir



Anadolu'daki Yatırımların, İstanbul Dışında
Marmara, Ege, İç Anadolu ve Karadeniz
Bölgelerinde Yoğunlaşacağı Tahmin Edilmektedir



1 Marmara

4 Karadeniz

2 Ege

3 İç Anadolu

Gelecek Yıl Büyümenin **Kamu, Telekomünikasyon ve Taşımacılık-Lojistik** Sektörlerinde Gerçekleşmesi Beklenmektedir



**2016 Öngörülen
Toplam İstihdam:
85.500**



Teşekkür Ederiz

