



ÇAĞRI CALL  
MERKEZLERİ CENTERS  
DERNEĞİ ASSOCIATION

# ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ



1. Çağrı Merkezleri Derneği
2. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü
3. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü
4. Çağrı Merkezi Sektörünün Önemi ve Potansiyeli
5. Çağrı Merkezi Sektörünün Geleceği
6. Sektörümüz Gelişim Alanları



# Çağrı Merkezleri Derneği

- 37 Üye kurum ile sektörün yaklaşık %80'ini temsil ediyoruz.



## Misyonumuz

Türkiye çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik iş ve güçbirliğini hedefleyen referans kuruluş olmak

## Odak Konularımız

- Büyüme ve istihdam
- Önemli tutarda yatırımlar
- Bölgesel gelişime katkı
- Özel sektöre katkı
- Kamuya katkı
- Uluslararası rekabet ve dış yatırım



# Çağrı Merkezleri Derneği / Faaliyetler

Devlet ile ilişkileri  
Geliştirmek

Düzenleyici ve denetleyici  
kurullar ile (standart ve  
kanunların oluşmasını  
sağlayacak) ilişkileri yürütmek

Sektörü Temsil  
Etmek

- Devlet nezdinde çağrı merkezi sektörünü tanıtıyoruz ve teşvik unsurlarıyla desteklenmesi için çalışıyoruz
- Kanun koyucular ile çağrı merkezi sektörü arasındaki iletişim köprüsünü kuruyoruz
- Çağrı merkezi sektörünü ilgilendiren tüm regülatif çalışmalara dahil olarak sektörün dinamiklerine uygun önerilerimizi dile getiriyoruz
- Türkiye çağrı merkezi sektörünü tüm ulusal ve uluslar arası platformlarda temsil ediyoruz



# Çağrı Merkezleri Derneği / Faaliyetler

Uluslararası standartları  
sektöre kazandırmak

Sektörün bilgi  
merkezi olmak

- Avrupa Standardizasyon Komitesi tarafından çağrı merkezlerine özel hazırlanan EN15838 Hizmet Standardını Türkiye’de yaygınlaştırmaya çalışıyoruz

## EN15838 Standardının Kapsamı;

- Üst Yönetim Stratejisi ve Politika
- Müşteri Temsilcisi
- Altyapı
- Prosesler
- Müşteri Memnuniyeti
- Sosyal Sorumluluk

- Çağrı merkezi sektörü ile ilgili analizler, araştırmalar, raporlar hazırlayarak yayınlamak üzere çalışıyoruz

# Çağrı Merkezleri Derneği / Faaliyetler

Sektöre nitelikli işgücü  
sağlanmasına destek  
olmak

Çağrı merkezi  
sektöründeki  
mesleklere statü  
Kazandırmak

- ÇSGB'ye bağlı Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun verdiği yetki ile çağrı merkezi sektöründeki mesleklere ilişkin "Ulusal Meslek Standartları" nı hazırlıyoruz.
- Okan Üniversitesi'nde "Çağrı Merkezi Yönetimi Bölümü" açılmasına destek olduk. Bölümün başarısı ve sürekliliği için destek olmaya devam ediyoruz.
- Uşak Üniversitesi ile AB Projesini birlikte yürütüyoruz ve görme engelli bireylerin Müşteri Temsilciliği eğitimleri almasına, istihdam edilmesine katkı sağlıyoruz
- Benzer şekilde üye kurumlarımız da birçok üniversite ile işbirliği yapmaktadır.



# Çağrı Merkezleri Derneği / Faaliyetler

Sektöre nitelikli işgücü  
sağlanmasına destek  
olmak

Çağrı merkezi  
sektöründeki  
mesleklere statü  
Kazandırmak

- Kurduğumuz **ÇMD Gelişim Akademisi** ile sektöre eğitimli insan kaynağı sağlanmasına destek oluyoruz
  - Mevcut sektör çalışanlarının donanımlarını arttırıyoruz
  - Çağrı merkezi sektöründe kariyer yapmayı hedefleyen kişilere meslek edindirmeyi hedefliyoruz
  - Çağrı merkezlerinde asgari bir eğitim standardını sağlamaya çalışıyoruz



# Çağrı Merkezlerinden Görüntüler / 1



# Çağrı Merkezlerinden Görüntüler / 2



# Çağrı Merkezlerinden Görüntüler / 3



# Çağrı Merkezlerinden Görüntüler / 4



# Çağrı Merkezlerinden Görüntüler / 5



# Dünya Çağrı Merkezi Sektörü

## Çağrı merkezi sektörünün gelişmiş olduğu ülkeler;

1. ABD
2. İngiltere
3. Hindistan
4. Brezilya
5. Japonya
6. Almanya
7. Kanada
8. Çin
9. Fransa
10. Meksika
11. Avustralya
12. Filipinler
13. İspanya
14. Güney Afrika
15. Rusya
16. Türkiye



	2005	2011	2013
Pazar Büyüklüğü	276 Milyar \$	340 Milyar \$	374 Milyar \$
Çağrı Merkezi Sayısı	101 Bin	130 Bin	150 Bin
Çağrı Masası Sayısı (Adet)	7,1 Milyon	9 Milyon	10 Milyon

# Dünya Çağrı Merkezi Sektörü

## 1. Ekonomik Büyüklük

Yerel ekonominin büyüklüğü, yarattığı çağrı merkezi ihtiyacı

## 2. Dil Avantajı

Dünyada yaygın dillere ve büyük ekonomilerin dillerine hakimiyet  
( İngilizce-Hindistan,Filipinler ; İspanyolca – Latin Amerika ülkeleri)

## 3. İnsan Kaynağı Potansiyeli

Eğitimli, kalifiye genç bir nüfus

## 4. Düşük Maliyetler

İnsan kaynağı ve diğer maliyetler açısından görece diğer ülkelere düşük seviyeler

## 5. Sektör ve Yatırım Teşvikleri

Yarattığı istihdam nedeniyle çağrı merkezi yatırımlarına özel teşvikler ve kolaylık sağlanması

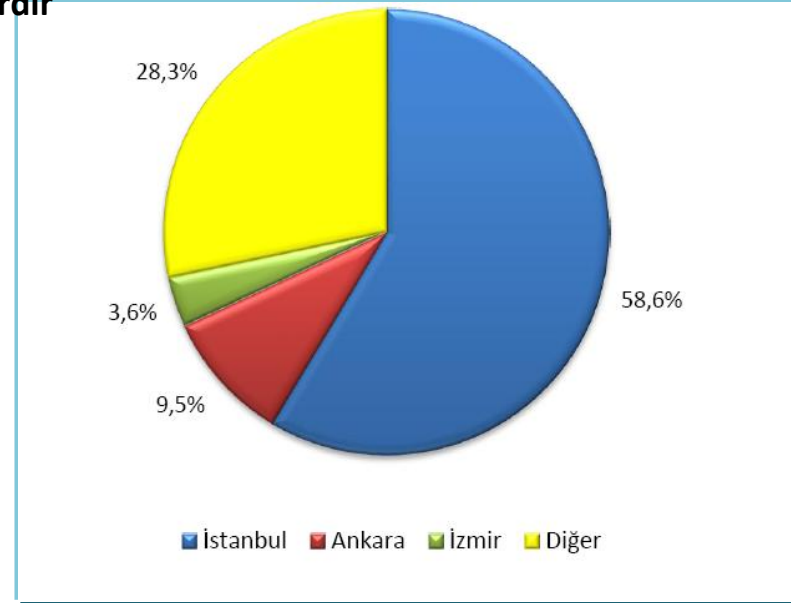
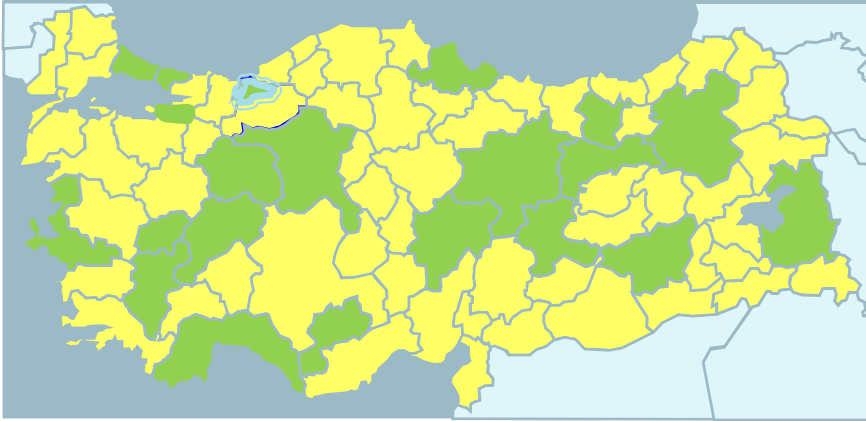
## 6. Hızlı ve Güvenilir Telekom Altyapısı

Ses ve veri iletişiminin yüksek hızda ve kesintisiz gerçekleşmesine elverişli telekom altyapısı



# Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü

Yeşil alanlar çağrı merkezlerinin yoğun olarak faaliyet gösterdiği bölgelerdir

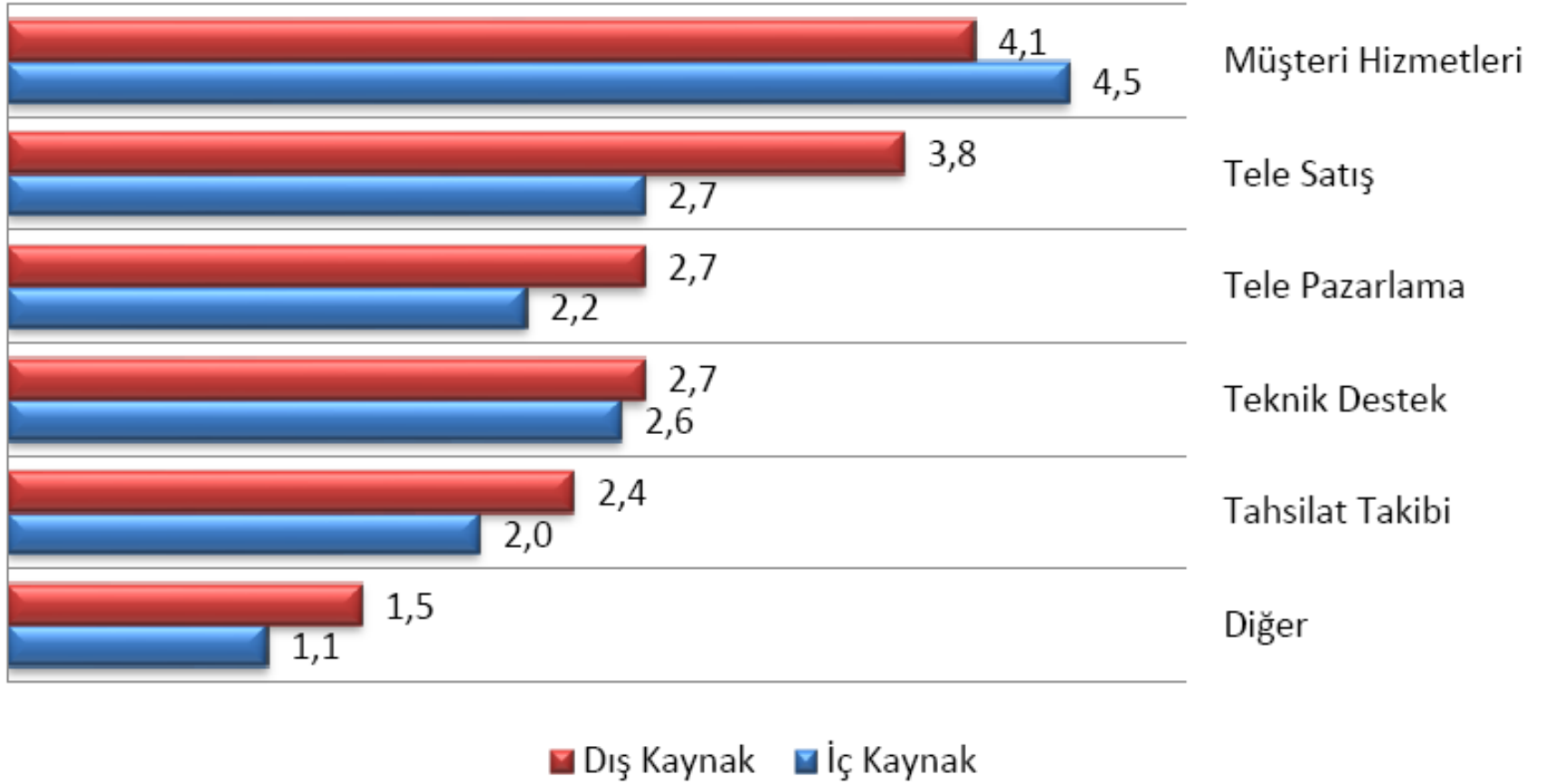


- Pazar büyüklüğü yaklaşık **1,8 milyar TL**
- **300 adet** büyük ve orta ölçekli toplamda **1000 adet** çağrı merkezi
- Yaklaşık **49.000 çağrı masası**
- **55.000** istihdam, gelecek 5 yıl içinde **100.000** istihdam
- Çalışanların **%50'si lise mezunu, %50' si üniversite ve/veya yüksekokul mezunu**
- Yaş ortalaması **24-26**
- Çalışanların **%60'ı bayan**

# Sektörel Dağılım

Sektör	2008	Pay %	2009	Pay %	2010	Pay %	2011	Pay %
Telekomünikasyon	8.329	%23,3	8.823	%21,9	11.100	%22,2	14.449	%25,9
Finans	6.120	%17,1	7.726	%19,1	9.017	%18,0	10.706	%19,2
Taşımacılık-Lojistik	1.462	%4,1	2.170	%5,4	2.513	%5,0	2.625	%4,7
Toptan/ Perakende	967	%2,7	2.053	%5,1	2.406	%4,8	2.850	%5,1
Elektronik & Bilişim	621	%1,7	675	%1,7	951	%1,9	1.446	%2,6
Sağlık	314	%0,9	375	%0,9	394	%0,8	558	%1,0
Otomotiv	235	%0,7	275	%0,7	310	%0,6	326	%0,6
Kamu*	NA		525	%1,3	688	%1,4	2.008	%3,6
Diğer	17.239	%48,2	17.690	%43,9	22.617	%45,3	20.732	%37,2
<b>Toplam</b>	<b>35.762</b>	<b>100%</b>	<b>40.312</b>	<b>100%</b>	<b>49.996</b>	<b>100%</b>	<b>55.700</b>	<b>%100</b>

# Hizmet Kullanım Yoğunluğu



# Çağrı Merkezi Sektörünün Önemi ve Potansiyeli

- Dünyada her 100-500 kişiye, Türkiye’de ise 1850 kişiye 1 Müşteri Temsilcisi düşmektedir
- 1 çağrı masası için gerekli yatırım bedeli **10.000 – 15.000 TL**
- 1 çağrı merkezi masası ortalama **1-1,5 kişiye istihdam** sağlamaktadır
- Diğer sanayilerde bir kişilik **istihdam yaratma maliyeti** çağrı merkezi sektöründeki kişi başı istihdam maliyetine göre yaklaşık **30 kat daha yüksek**
- Taşıma, yiyecek-içecek, ofis hizmetleri ve eğitim gibi yan sektörler için pazar oluşumu sağlayarak büyük bir **ekosistemi de** harekete geçirir
- Türkiye offshore ismi verilen iş modeliyle özellikle Avrupa ülkelerine hizmet verebilecek önemli bir potansiyele sahiptir



# Çağrı Merkezi Sektörünün Geleceği

## Gelişen Yeni İş Modelleri

- Müşteri hizmetlerinin yanısıra satış, pazarlama, tahsilat, randevu servisi hizmetleri, bilgi güncelleme gibi katma değerli alanlarda da hizmet verilmeye başlanmıştır
- Sektörün genişleyen faaliyet alanı ile paralel inbound servislerin yanısıra outbound, backoffice, saha ve offshore servislerinde verilen hizmetlede artış olmuştur
- Dünyada son dönemde en yeni trendlerden olan çağrı merkezi hizmetinin bulut bilişim teknolojisi üzerinden verilmesi ile gelecek dönemlerde Türkiye’de de bu trendin etkilerini göstermesi beklenmektedir.



# Çağrı Merkezi Sektörünün Geleceği

## Gelişen Yeni Teknolojiler

- Müşteriler ile firmalar arasındaki tüm deneyimi kayıt altına alan Veri Analitiği araçları ile firmalar müşterilerini daha iyi tanıyarak, ihtiyaçlarını, alışkanlıklarını daha iyi analiz edebiliyorlar ve müşteri gruplarına-kişiyeye özel çözümler geliştirebilmektedirler
- Bilgi güvenliği ile ilgili riskleri gidermesi açısından önemli olan ses teknolojileri uygulamaları ile telefondaki sesin sahibini doğrulanabilmekte, sesin içeriği algılanarak kaydedilebilmektedir
- Amerika ve birçok Avrupa ülkesinde havayolu, perakende ve GSM sektöründeki firmalar sosyal medya üzerinden müşteri hizmetleri sunmaya başlaması ile Türkiye de bu alanda dünyadaki uygulamalara paralel bir gelişim göstermektedir.



# Sektörümüzün Gelişim Alanları ve Kısa Vadede Yapılabilecekler

## Teşvikler-1

Çağrı merkezi sektöründe az yatırım ile yüksek miktarlarda istihdam sağlanabilmektedir. Bu noktadan hareketle;

- 2012 yılında son bulacak 5084 sayılı İstihdamı Teşvik Kanunu Esaslarının sürekliliğinin sağlanması çok önemlidir.
- 30 dan fazla ilde yatırımı bulunan çağrı merkezlerindeki devlet desteğinin tüm ülke sathına yayılması önemlidir.
- Bayan çalışan, evden çalışan ve engelli istihdamına yönelik ek teşvikler uygulanabilir.



# Gelişim Alanları ve Kısa Vadede Yapılabilecekler

## Teşvikler -2

Ülkemiz coğrafi konum, teknik altyapı ve genç nüfus açısından uluslar arası pazarda oldukça avantajlı bir durumdadır. Türkiye’den yurtdışına verilen çağrı merkezi hizmetlerinin gelişimi ve yabancı yatırımcıları ülkemize çekmek için özel teşvik unsurlar belirlenebilir;

- **Yatırım teşviği** : Yabancı dilde destek verebilecek işgücünün ve yurtdışından gelebilecek yabancı personelin yerleştiği şehirler göz önüne alınarak yakınlığı hizmeti verecek çağrı merkezlerine yönelik yatırımlar için öncelikli bölgelerden bağımsız yatırım teşvikleri verilebilir
- **Yatırım Yeri Tahsisi** :Yurt dışına Çağrı Merkezi hizmeti veren kurumlara Yatırım Yeri Tahsis edilebilir
- **Uluslararası İletişim ve Ses taşıma Vergi Avantajı** : Türk telekom ve alternatif telefon operatörlerinden çağrı merkezlerine özel yurt dışı telefon ücretleri ve yurt dışına verilen hizmetlerde ÖİV ve KDV muafiyeti sağlanabilir
- **Vergi Desteği**: Yurt dışına Çağrı Merkezi hizmeti veren Çağrı merkezi İndirimli kurumlar vergisi desteğinden yararlandırılabilir

# Sektörümüzün Gelişim Alanları ve Kısa Vadede Yapılabilecekler

## Nitelikli Personel İhtiyacı ve Eğitim-1

Sektörümüzün en büyük sıkıntılarından biri de nitelikli personel bulunamaması ve gençlerin bu işi meslek olarak algılamamasıdır.

- Özellikle doğuda yapılan çağrı merkezi yatırımları ile o bölgelere sağladığı kurumsal iş ortamı, çalışma saatlerinin önceden belirlenmiş olması, servis imkanı, diğer sosyal haklar ve etkinlikler nedeniyle erkekler kadar bayanlar için de güvenle çalışabilecekleri bir iş alanı yaratılmıştır.
- Çağrı merkezleri hem lise hem yüksek okul hem de üniversite mezunlarına kariyer imkanı verebilen bir sektördür. Üniversite eğitimi alma fırsatı bulamamış ve kendisini sürekli geliştirmek isteyen, hızlı öğrenen, doğru iletişim kurabilen lise mezunu gençlerimiz için de sektörümüz kariyer imkanları sunabilmektedir.
- Ancak ne yazık ki bu işin mesleki eğitimi ülkemizdeki örgün eğitim kurumlarında verilmediğinden çağrı merkezi işi potansiyel işgücü tarafından meslek olarak algılanamamaktadır.

## Nitelikli Personel İhtiyacı ve Eğitim-2

- Devlet üniversitelerinde Müşteri Temsilciliği konusunda lisans ya da önlisans programlarını açılarak yaygınlaştırılması gerekmektedir.
- Orta kademe ve üst düzey yönetici ihtiyacı için 4 yıllık, Müşteri Temsilciliği ve destek ekiplerde istihdam edilecekler için 2 yıllık programlar düşünülebilir. Ek olarak lise ve dengi meslek okullarında Müşteri Temsilciliği eğitim programları ve bölümleri oluşturulabilir.
- Türkiye'den yurtdışına daha yoğun hizmet verilebilmesi için en büyük eksikliğimiz olan yabancı dilen personel ihtiyacı için İŞKUR bünyesinde yabancı dil eğitimleri verilebilir.
- İŞKUR'un meslek edindirme kurslarına katılan ve sertifika alan kişilerin kalifiye ve sektöre uygun nitelikte olması sağlanabilir.



# Sektörümüzün Gelişim Alanları ve Kısa Vadede Yapılabilecekler

## Sektörel Hizmet Standartlarının ve Düzenlemelerin Olmaması

- Sektörde iyi hizmet veren firmalar ile kötü hizmet veren firmaların ayrımı yapılamadığından kamuoyu ve vatandaş nezdinde olumsuz bir imaj oluşabilmektedir, çalışanlar mağdur olabilmekte ve vatandaş zor durumda kalabilmektedir.
- Çağrı merkezi olarak faaliyete geçecek firmalar için kriterlerinin tanımlanması ve teknik, yönetsel, operasyonel ve hizmetlere ilişkin gereksinimlerin dernekle birlikte belirlenerek bu doğrultuda firmalarda kontrol ve tescil mekanizması geliştirilmesi gerekmektedir.
- Çağrı merkezlerinin EN15838 Standardına göre gerekli ve zorunlu olan ölçüm değerlerine sahip olması, teknik altyapıyı sağlaması, hizmet belgelendirmesinin yapılması için öncelikle kamu ihalelerine giren firmalarda bu standarda uygunluk önceden duyurularak zorunlu hale getirilebilir.





ÇAĞRI CALL  
MERKEZLERİ CENTERS  
DERNEĞİ ASSOCIATION

# Teşekkürler