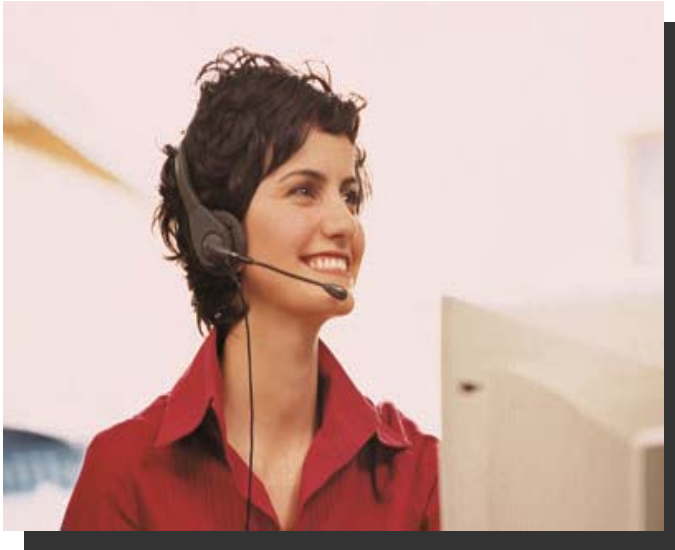




ÇAĞRI CALL
MERKEZLERİ CENTERS
DERNEĞİ ASSOCIATION

Dünya ve Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü

Ajanda



- 1. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü**
2. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü
3. Dünyada Uygulanan Teşvikler
4. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları

Ajanda

1. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü



- i. Çağrı Merkezlerinin Tarihçesi
- ii. Genel Özellikler
- iii. Bölgesel Büyüklükler
- iv. Dışkaynak Çağrı Merkezi Pazarı

2. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü

3. Dünyada Uygulanan Teşvikler

4. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları

Çağrı Merkezlerinin Tarihçesi



- ❖ İlk olarak 1960'ların sonlarında istek ve şikayet iletme aracı olarak ortaya çıkmıştır.
- ❖ ABD'de "ücretsiz hatlar" birçok şirket tarafından bir hizmet statüsü olarak sunulmuştur.
- ❖ 1970'lerin başında Continental Havayolları ilk ACD (Automatic Call Distributor – Otomatik Çağrı Dağıtıcısı) kullanmıştır.
- ❖ 30 sene önce müşterilerle bir temas noktası yaratmış şirketler rekabette öne çıkarken, bugün bir zorunluluk haline gelmiştir.
- ❖ Günümüzde büyük ve uluslararası bir sektör haline gelmiştir.

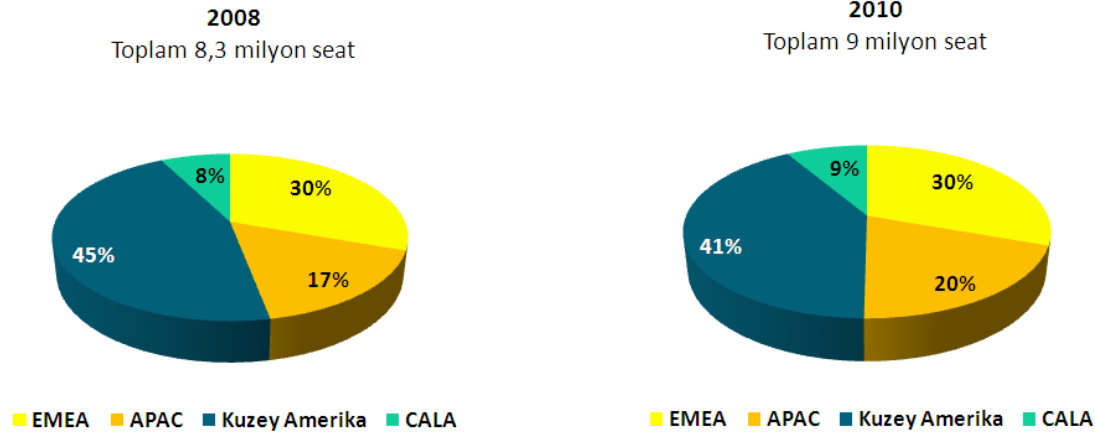
Dünya Çağrı Merkezi Sektörü - Genel Özellikleri



- ❖ Çağrı Merkezi Pazar büyüklüğü 320 Milyar \$ (2008)
- ❖ 119 bin çağrı merkezi (Outsource: %12 – 15 bin) (2008)
- ❖ 8,4 milyon seat (Outsource: %12) (2008)
- ❖ Dünya genelinde %14 oranında offshore pazarlara hizmet verilmektedir.
- ❖ Sektör genç; çağrı merkezleri ortalama 15 yaşında (2008)
- ❖ %75 Bireysel, %25 Kurumsal Müşteriler

Bölgesel Büyüklükler

- ❖ 2008-2010 yılları arasında Kuzey Amerika'nın toplam pazardaki payının %45'ten %41'e düşmesi, APAC ve CALA bölgelerinde sırasıyla %3 ve %1 oranında artması beklenmektedir.
- ❖ Offshore pazarların çağrı merkezlerine maliyet avantajı sağlaması nedeniyle, pazar Kuzey Amerika'dan APAC ve CALA bölgelerine kaymaktadır.

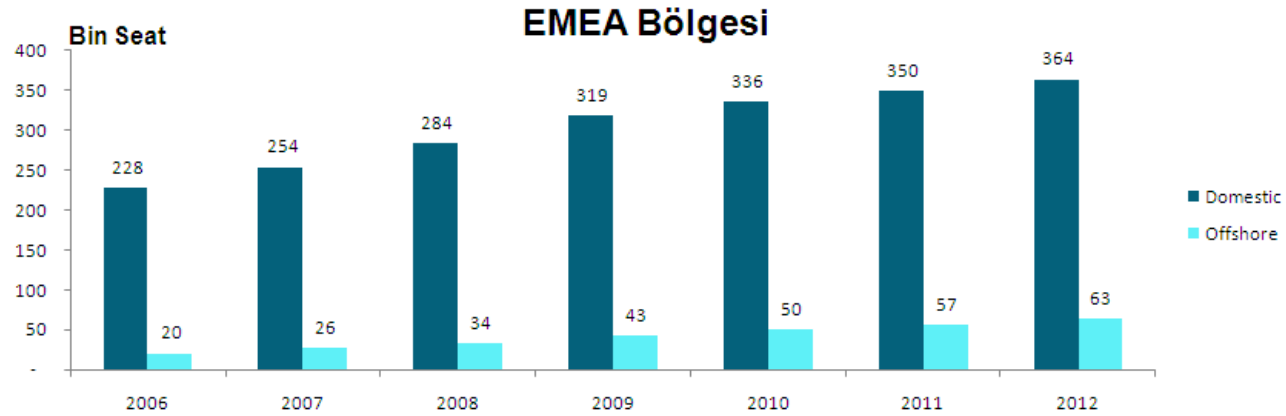
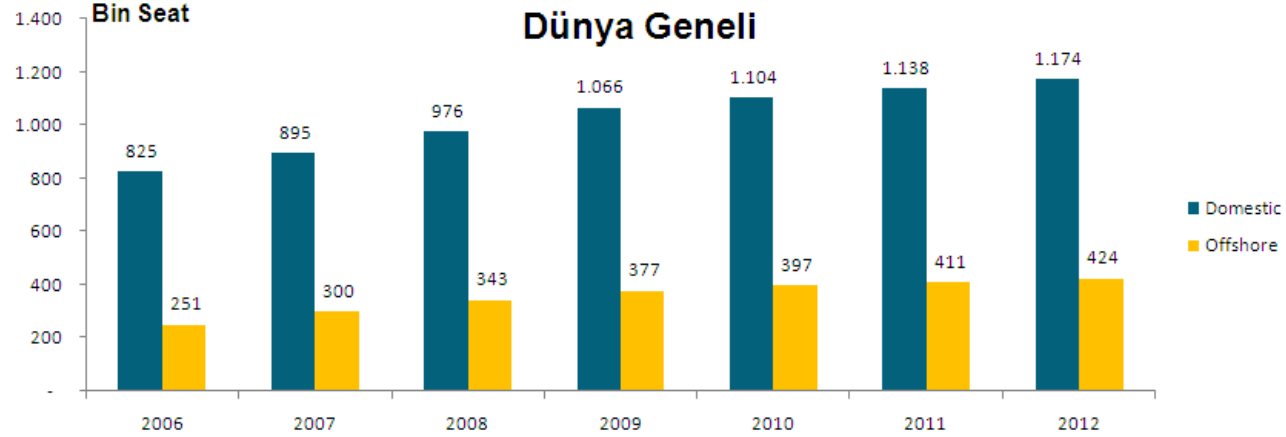


EMEA : Avrupa, Ortadoğu ve Afrika.

APAC : Asya Pasifik.

CALA : Karayipler ve Latin Amerika.

Dışkaynak Çağrı Merkezi Pazarı



Domestic : Dışkaynak hizmetin yurtiçine verilmesidir.
Offshore : Dışkaynak hizmetin yurtdışına verilmesidir.

Ajanda

1. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü

2. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü

i. Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektör Gelişimi

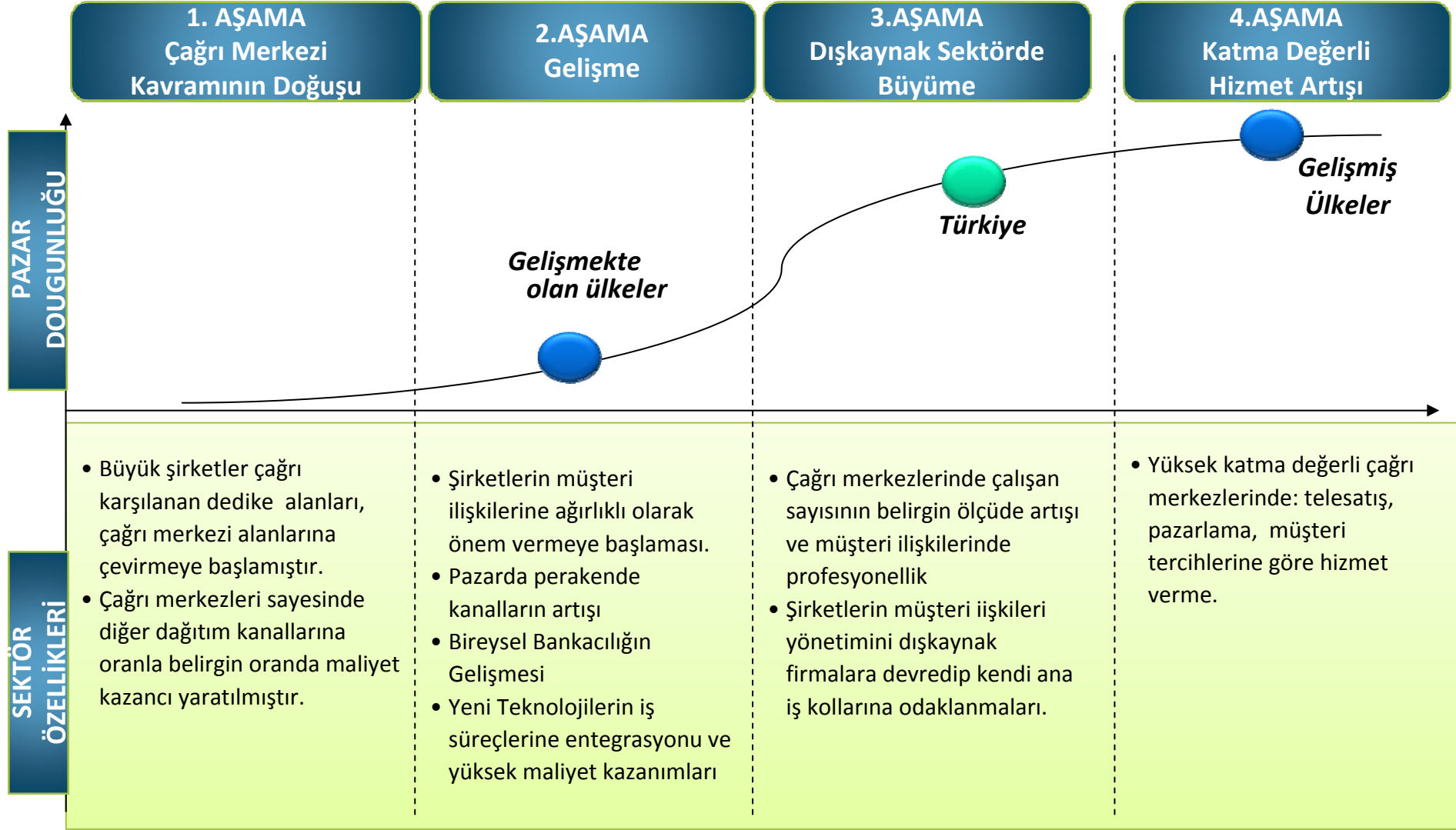
ii. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü

3. Dünyada Uygulanan Teşvikler

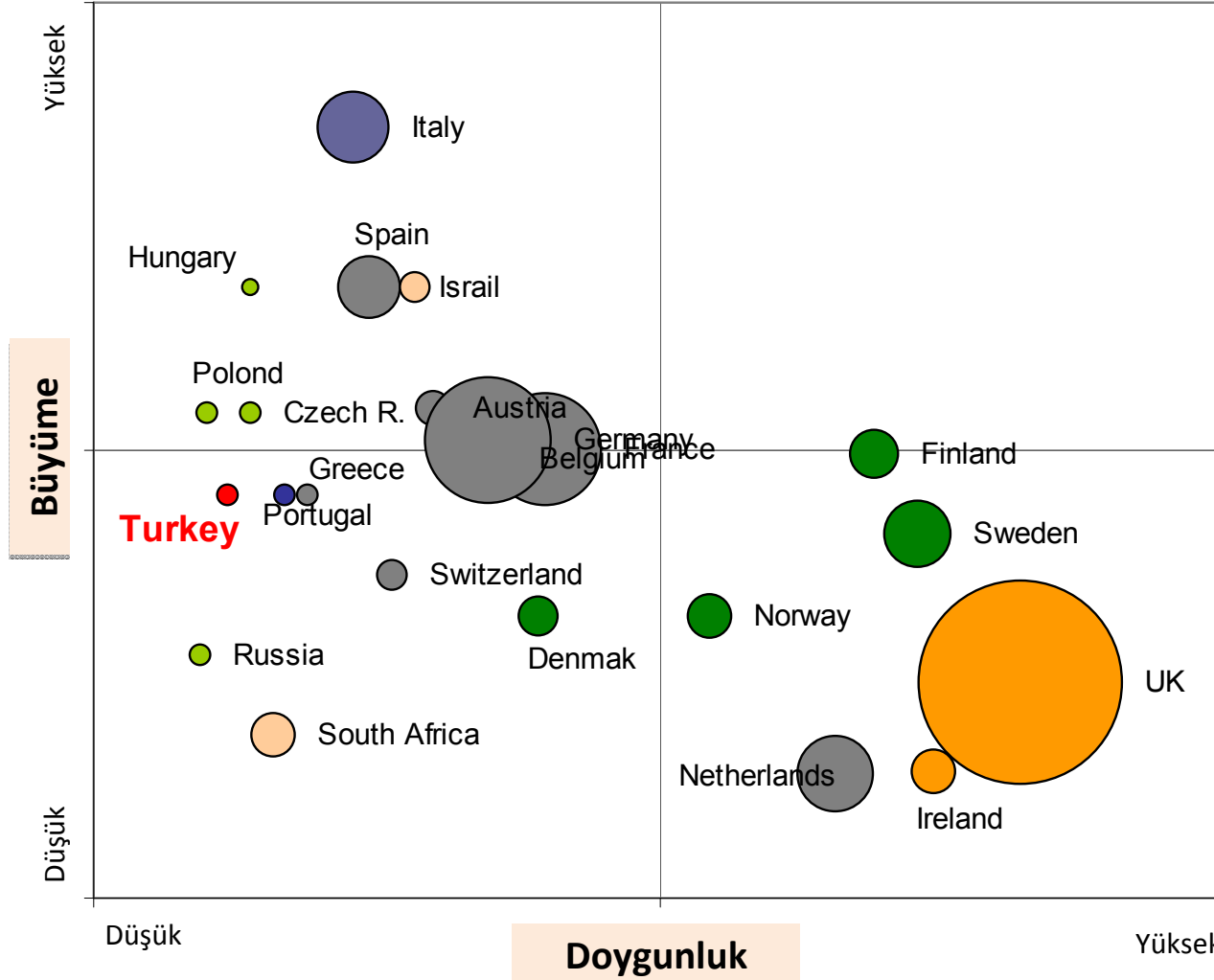
4. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları



Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektör Gelişimi



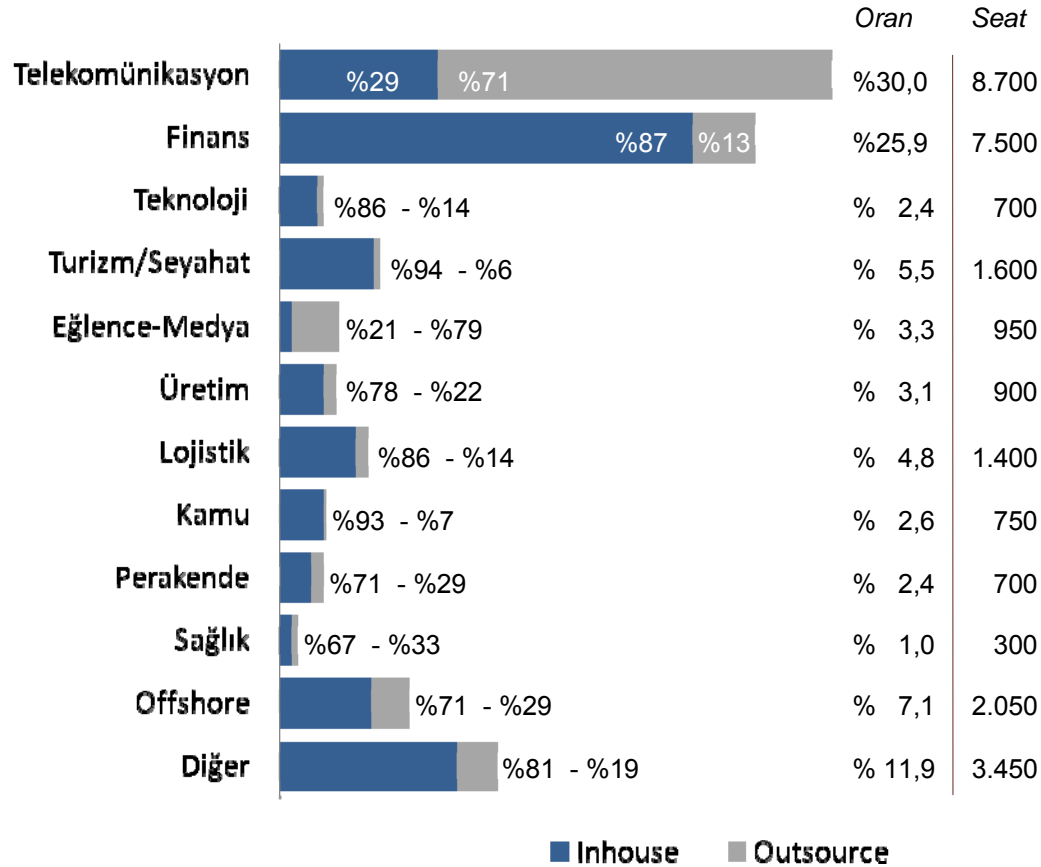
Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektör Gelişimi



Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü henüz düşük doyumluk seviyesindedir ve büyüme trendini arttırmaktadır.

- İngiltere
- Batı Avrupa
- Orta ve Doğu Avrupa
- İskandinav Avrupa
- Ortadoğu ve Afrika
- Türkiye

Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü



- ❖ Toplam 300+ çağrı merkezinin faaliyet gösterdiği tahmin edilmektedir.
- ❖ 30.000 seat kapasitesi ve 35.000 müşteri temsilcisi mevcuttur.
- ❖ Inhouse / Outsource hizmet oranı % 60 - % 40.
- ❖ Çağrı merkezinde çalışan kadınların sayısı % 70'le, erkeklerden (% 30) daha fazladır.
- ❖ Çalışanların %44,9'u 25-29, %24'ü 18-24, %21,1'i 30 ve üzeri yaştaadır.
- ❖ Çalışanların %65'i üniversite, %35'i lise mezunudur.

Ajanda



1. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü

2. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü

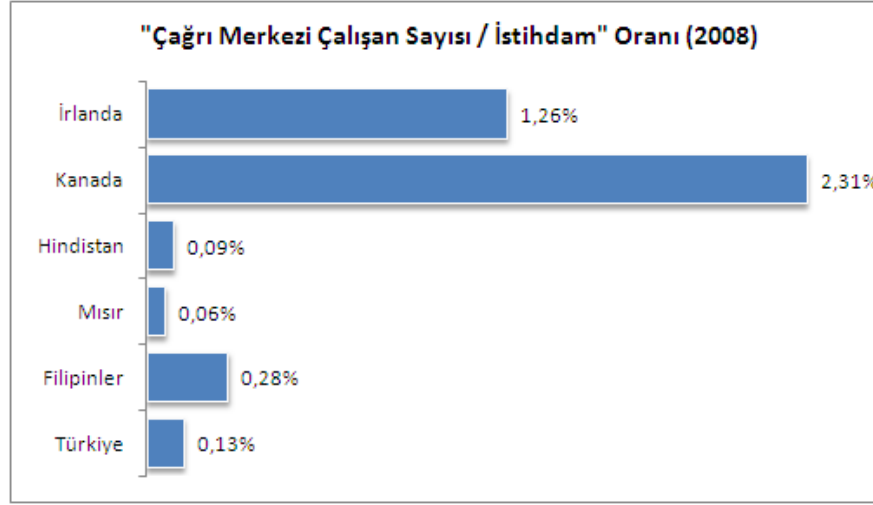
3. Dünyada Uygulanan Teşvikler

- i. İrlanda
- ii. Kanada
- iii. Hindistan
- iv. Mısır
- v. Filipinler

4. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları

Çağrı Merkezi Çalışan Sayıları

- ❖ Hindistan ve Filipinler’de sayıca çok fazla çağrı merkezi çalışanı olmasına rağmen, İrlanda ve Kanada’da çalışan nüfus içerisindeki çağrı merkezi çalışanı oranının yüksek olması dikkat çekmektedir.



	Seat	Çağrı Merkezi Çalışanı	İstihdam	Nüfus
İrlanda	28.000	33.600	2.220.000	4.221.000
Kanada	335.000	402.000	14.500.000	33.426.000
Hindistan	479.000	574.800	516.400.000	1.148.000.000
Mısır	14.000	16.800	22.100.000	81.700.000
Filipinler	103.000	123.600	36.220.000	92.700.000
Türkiye	25.000	30.000	23.530.000	70.586.256



1 - İrlanda Örneği

İrlanda'nın ITC Yatırımlarını Çekme Nedenleri;

- ❖ Ülkeye gelen yabancı sermaye hacminin büyüklüğü,
- ❖ Avrupa Birliği'nin Yapısal Fonları ve Uyum Fonları'ndan alınan önemli miktardaki katkılar,
- ❖ Genç nüfus yapısı ve sürekli artan yetenekli işgücü,
- ❖ Eğitim ve teknolojik gelişme ve AR-GE'ye verilen önem,
- ❖ Mal ve hizmet ticaretine açık, sonuç almaya yönelik, yaratıcı hükümet politikaları,
- ❖ Ekonomik kalkınma için işçi – işveren – devlet arasında benimsenmiş “Sosyal Ortaklık” prensibidir.

İrlanda'daki yatırımların en büyük kaynağı ABD'dir.

- ❖ ABD'nin, tüm Avrupa'daki imalat sanayi yatırımlarının 1/4'ü İrlanda'dadır.
- ❖ ABD'nin tüm yazılım yatırımlarının yaklaşık yarısı İrlanda'dadır.
- ❖ İrlanda'daki AR-GE merkezlerinin % 60'ı ABD kaynaklıdır.
- ❖ İrlanda'daki müşteri destek hizmetlerinin % 75'i ABD kaynaklıdır.
- ❖ Ortak hizmet projelerinin % 60'ı ABD firmalarına aittir.

Avrupa'ya yönelik tüm yabancı sermaye yatırımlarında İrlanda'nın Payı;

- ❖ Sağlık yatırımlarının % 31'i,
- ❖ Bilişim ve İletişim Teknolojisi yatırımlarının % 12'si,
- ❖ Yazılım yatırımlarının % 41'i,
- ❖ Pan-Avrupa inşaat sektörünün % 25'i,
- ❖ Pan-Avrupa ortak hizmetlerinin % 34'ü,
- ❖ AR-GE yatırımlarının % 8'idir.

1 - İrlanda Örneği

İrlanda'ya yapılacak yatırımlarda, devlet adına etkin rol oynayan 4 kuruluş vardır. Bunlar;

IDA Ireland (Industrial Development Agency)

İrlanda hükümetine bağlı olarak çalışan, amacı imalat ve hizmet sektörlerinde yeni yabancı yatırımları ülkeye çekmek ve mevcut yatırımcıları ülkedeki işlerini büyütme için cesaretlendirmek olan bir kamu kuruluşudur.

Enterprise Ireland

Temel olarak yerli sanayinin gelişimini hedefleyen kurum, bu bağlamda yerli ve yabancı sanayiler arasında ortak yatırımlar ve stratejik ortaklıklar tesis edilmesini de sağlamaya çalışmaktadır.

Shannon Free Airport Development Co. (SFADCO)

Shannon Serbest Bölgesinde, bir İrlanda devlet kuruluşu olan Shannon Development tarafından yönetilen kurum, bölgedeki yatırımlarla ilgili faaliyetlerde bulunmaktadır.

1959 yılında kurulan bölge, 243 hektar üzerine, Shannon havaalanının yanına kurulmuş olup, 110 işletmede çalışan 7500 den fazla çalışanla yılda 2,5 milyar €'luk ticari bir potansiyel yaratmaktadır.

Udaras na Gaeltachta

Ölçüsel olarak İrlandaca konuşulan bölgelerinin ekonomik kalkınmasından sorumlu olup, IDA Ireland ile birlikte çalışan bir devlet kuruluşudur.



1 - İrlanda Örneği

- ❖ 2008 itibariyle İrlanda'da 247 çağrı merkezinde; 7.000'i finans, 5.000'i iletişim sektöründe olmak üzere 28.000 müşteri temsilcisi çalışmaktadır.
- ❖ Dünya çapında lider birçok şirket Çağrı Merkezi yatırımı için İrlanda'yı seçmiştir.

Accenture, Allergan, Black & Decker, Citigroup, Colgate, Oracle, Pfizer, Microsoft, Whirlpool, Xerox, Hertz, IBM, Dell, RCI, AOL, eBay, SAP, Siemens, Bertelsmann'dır.

- ❖ Müşteri hizmetlerinde farklılaşma yaratarak stratejik rekabet avantajı yakalamak isteyen global liderlerin Çağrı Merkezi yatırımı için İrlanda'yı seçmesi için birçok neden vardır.
- ❖ Gelişmiş çağrı merkezi ağı,
- ❖ Bilgi temelli ekonomi,
- ❖ Yabancı dil, IT uzmanlığı, hizmet odaklılık alanlarında iyi yetişmiş işgücü,
- ❖ Gelişmiş telekomunikasyon altyapısı,
- ❖ Gelişmiş tedarikçi ağı,
- ❖ %12,5 Kurumsal Gelir Vergisi oranı (USA %39,5, Almanya %30, İngiltere %28, Çin %25) ,
- ❖ Devlet kurumlarının sağladığı diğer teşvikler ve düzenlemeler.



2 - Kanada Örneği

- ❖ Vergi indirimleri yapılıyor . (Kurumlar vergisinde indirim, Amerika'da %41,5 iken Kanada'da %39,9.)
- ❖ 1-800/888 business telephone service : Bu telefon hattında satış üzerinden vergi alınmıyor.
- ❖ Ücret ve eğitim katkısı içeren devlet teşviği (Soft workfare) : Kaliteli işgücü kullanarak çağrı merkezi kuracak işverenlere ücret ve eğitimlerine katkı sağlanıyor.
- ❖ Federal Hükümet Canadian Customer Contact Centre (CCCCI) adlı enstitünün kurulmasına öncülük ediyor. Bu enstitü çağrı merkezi sektörüne hizmet ve bilgi sağlıyor. Enstitü çağrı merkezi sektör raporu hazırlıyor. Raporla sektörün negatif imajı düzeltilmeye çalışılıyor.
- ❖ Hükümet stratejisi olarak üniversite ve teknik enstitüler özel kurslar açıyor. (İş garantili kurslar)
- ❖ Devletin kurduğu Site Selection Canada firması, çağrı merkezlerine danışmanlık hizmeti veriyor. 67 yeni lokasyonun kuruluşunda çalışmalar yürütüyor.
- ❖ Ministry of Entreprise 31 çağrı merkezi yatırımınının 20'sinde işe almalarda aktif rol oynamış. (7.080 kişinin işe alımı ve 98.2 milyon \$ yatırım)
- ❖ Hükümet özel yerel telekom şirketleriyle anlaşma yapıp istihdam programları yürütüyor.



3 - Hindistan Örneği



- ❖ 10 yıllık vergi muafiyeti, gümrük muafiyeti uyguluyor.
- ❖ Devlet, uluslararası iletişimde vergi indirimi sağlıyor. Telekomda liberalizasyona gidiyor. Özel yatırımcıların faaliyette bulunmasını destekliyor.
- ❖ Sabit yatırımların %15'ine kadar teşvik veriliyor. 2001
- ❖ Devlet vergi muafiyeti olan serbest bölgeler oluşturarak çağrı merkezlerinin buralarda kurulmasını teşvik ediyor. Çağrı merkezlerine taşınacak her türlü software, ofis enstrümanı için vergisiz giriş getiriyor.
- ❖ Yıllık 3.000\$ kazanan müşteri temsilcilerine kişi başına yılda 1.000 \$ devlet destek veriyor. 2002.
- ❖ Yerel hükümetler teknoloji parklarının kurulmasına destek veriyor. Gelişmiş telekom altyapısının kurulmasını sağlıyor. Software Technology Parks (STP).
- ❖ Hedef yatırımcılar için özel teşvik paketleri hazırlıyor.



4 - Mısır Örneği

- ❖ ICT endüstrisindeki yatırımcılar için özel vergi muafiyetleri / indirimleri uygulanmaktadır.
- ❖ Arsa kiralarında özel indirimler uygulanmaktadır.
- ❖ İthalat – ihracat mevzuatında sadeleşme ve kolaylık sağlanmaktadır.
- ❖ Teknoparklar kurularak bu bölgelerin teknolojik altyapısının dünya standartında olmasının sağlanması, teknopark içindeki sosyal ve fiziksel şartların iyileştirilmesi ve ticaret merkezi yapısı sağlanmaktadır.
- ❖ ICT yatırımcılarının ihtiyaç duyacağı çalışan profilini geliştirme amacıyla 120 binden fazla kişi hükümetin finanse ettiği temel bilgisayar eğitimini tamamlamıştır.
- ❖ Devlet kurumlarıyla irtibat ihtiyacı olan yatırımcılar için gerekli irtibatları sağlayacak devlet görevlisi tahsis edilmektedir.



5 - Filipinler Örneği



- ❖ Gelir vergisi erteleme avantajı tanınmıştır. (4-8 arası)
- ❖ İthal edilecek teknolojik ekipmanlar için vergi muafiyeti uygulanmaktadır.
- ❖ Cyberservice koridoru programı aracılığıyla, başkent ve çevresindeki bölgede teknolojik altyapıya 10 Milyar USD yatırım yapılmıştır.
- ❖ İhracat – ithalat mevzuatında basitleştirmeye gidilmiştir.
- ❖ Tekno parklar oluşturarak Çağrı Merkezi yatırımcıları için hemen kullanıma hazır altyapıda tesisler üretilmektedir.
- ❖ E-ticaret kanunları, Veri Güvenliği kanunları çıkarmak ve rehberlik yapılmaktadır.
- ❖ Ülke çapında ICT 'nin tanıtım, geliştirme ve pazarlama faaliyetlerini düzenleyen yasal bir kurum kurarak, yerel knowhowun ve uzmanlaşmış eğitim faaliyetlerinin olgunlaşmasına öncülük etmektedir.
- ❖ Hükümetin eğitim bakanlığına aktardığı ilave 320 milyon \$ destek ile, 100 saatlik İngilizce programları düzenlenmiştir. Bu sayede daha önce %5 olan, başvurular arasından kabul edilen İngilizcesi yeterli kişi oranı %15'e yükselmiştir.

Ajanda



1. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü
2. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü
3. Dünyada Uygulanan Teşvikler
- 4. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları**

Ajanda



1. Dünya Çağrı Merkezi Sektörü
2. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü
3. Dünyada Uygulanan Teşvikler

4. Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları

- i. Sorunlar
- ii. Gelişim Alanları
- iii. Sorumluluklar ve Beklentiler

Türk Çağrı Merkezi Sektörü Sorunları - 1



❖ Nitelikli eleman sıkıntısı

- Mesleki eğitimin olmaması
- Yabancı dil bilen eleman azlığı

❖ Devlet desteğinin olmaması

- Eleman ve teknolojik yatırım konusunda destek yok
- Vergiler çok yüksek
- Devlet sektör olarak görmüyor; devlette hizmet ihracı kavramı az yerleşmiş
- Dünya Bankası fonları ve AB teşviklerinden yeterince faydalanılamaması

❖ Yüksek maliyetler (Altyapı, Telekom)

❖ Dışkaynak ihtiyacı konusunda farkındalık olmaması; dışkaynağın faydasının bilinmiyor olması

❖ Bazı sektörlerde hukuki engeller olması. (Finans, Turizm.)

Türk Çağrı Merkezi Sektörü Sorunları - 2



❖ Sektör hakkında bilgi ve güven eksikliği;

- Bilgi güvenliği endişesi
- İş sonuçlarına güven duyulmaması

❖ Sektör haline gelinmemiş olması

- Sektörün ürün, hizmet ve kalite standartlarının oluşturulmaması
- Yasal düzenlemelerin olmaması

❖ Fiyat rekabeti

- Yanlış maliyet hesabı yapılarak sektörün küçültülmesi, düşük karlılıklar
- Kalitenin ikinci planda bırakılması

❖ Yüksek çalışan devinimi

- Çağrı merkezi operatörlüğünün meslek olarak görülmemesi
- Çağrı merkezi operatörlüğünün saygınlığının olmaması
- Sektörde kariyer planlamasının olmaması

❖ Türkiye'deki ekonomik problemler

Türk Çağrı Merkezi Sektörü Gelişim Alanları

Neler Yapılabilir



- ❖ Maliyet Avantajları ile Sektörü Teşvik Etme.
- ❖ Teknolojik Altyapıda Dünya Standartlarını Yakalama.
- ❖ İnsan Kaynağının Sektöre Teşvik Edilmesi.
- ❖ Sektörün Yatırım Yapacağı Bölgenin Fiziksel Çalışma ve Yaşam Standartlarının Yüksek Tutulması.

Türk Çağrı Merkezlerine Düşen Sorumluluklar ve Devletten Beklentiler

Gelişim Alanları	Sektör Sorumlulukları	Devletten Beklentiler
Maliyet	<ul style="list-style-type: none">Verimlilik Artışı Sağlamak.Uzun Vadede Maliyet Tasarrufu Getirecek Yatırımlar Yapmak.	<ul style="list-style-type: none">Vergi İndirimleriDüşük Fiyatlı Arsa TahsisiİK Maliyetlerinin DüşürülmesiTeknoloji Kullanım Maliyetlerinin DüşürülmesiTeknik Ekipmanların İthalatında Kolaylık.
Teknolojik Altyapı	<ul style="list-style-type: none">İyileştirilmiş Teknolojik Altyapıya Paralel Faaliyet Göstermek.	<ul style="list-style-type: none">Teknopark ve Benzeri Yapılarla Dünya Standartlarında Teknolojik Altyapı Yatırımı Yapmak.
İnsan Kaynağı	<ul style="list-style-type: none">İstihdamı Arttıracak Projeler Üretmek.Engelli İstihdamını Arttıracak Politikaları Hayata Geçirmek.	<ul style="list-style-type: none">İş Garantili Mesleki Eğitimlerle İnsan Kaynağını Çağrı Merkezi Sektörüne Teşvik Edecek Eğitim Kurumları Açmak. (Örn. Meslek Lisesi, Ön Lisans Programları, Lisans Programı Dersleri, Sertifika Programları.)
Fiziksel Çevre	<ul style="list-style-type: none">Çalışan Sağlığı ve İş Güvenliği Standartlarına Uyum Göstermek.	<ul style="list-style-type: none">Sektöre Özel Oluşturulacak Bölgelerin Güvenlik ve Ulaşım Standartlarını Yüksek Tutmak.Çalışanları Cezbedecek Konforlu Dış Çevre Yaratmak.



Teşekkürler