

# Çağrı merkezi endüstrisinde en fazla büyüyecek sektörlerin başında kamu geliyor



**Bahadır Pekkan**  
Çağrı Merkezleri Derneği  
Yönetim Kurulu Başkanı

Sektörümüz 2003 yılında 17 bin 500 kişiye, 2008 yılında 35 bin kişiye, 2010 sonu itibariyle de 45 bin kişiye istihdam sağlayarak hızlı bir büyüme eğilimi içinde. Yıllık ortalama yüzde 14 büyüme hızı ile sektörümüzün 2015 sonundaki istihdam potansiyelini 85 bin olarak öngörüyoruz.

2010 yılı sonu itibariyle Türkiye’de çağrı merkezi pazarının büyüklüğü 1,4 milyar TL seviyesine ulaşmış bulunuyor. Son 5 yıl içinde sektöre yapılan toplam yatırım tutarı 200 milyon TL’dir.

Türkiye’de çağrı merkezi sektörü genç bir sektör olmasına karşın, ülkemizde birçok sektörde çağrı merkezlerinin yaratabileceği fayda ve değer konusunda farkındalığın hızla artması ve bu hizmetleri sağlayacak potansiyele sahip eğitimli genç nüfus sayesinde ülke ekonomisine birçok alanda yüksek katma değer üretme potansiyeline sahip. Çağrı merkezlerine bakıldığında dünyada gelişmiş pazarlarda her 100-400 kişiye, Türkiye’de ise 2 bin kişiye bir müşteri temsilcisi düşmekte. Bu oranlara dayanarak sektörümüzün minimum 4-5 kat büyüme potansiyeline sahip olduğunu söyleyebiliriz. Son yıllarda Türkiye’den yurtdışındaki müşterilere verilen hizmetlerde de önemli bir artış oldu.

Avrupa ile olan kültürel ve coğrafi yakınlık, Avrupa’da yaşamış ve yaşamakta olan Türk gençlerinin bölge dillerine hâkimiyeti, genç ve dinamik nüfus yapısı, kaliteli insan kaynağı ve teknolojik altyapı gibi özellikleriyle Türkiye, uluslararası rekabette bölgesel merkez olmak ve bu alanda dış yatırımı çekmek için avantajlı bir konumda bulunuyor.

Bu potansiyeli fark eden büyük uluslararası şirketlerin Türkiye yatırımlarını ön plana aldıklarını görüyoruz.

Türkiye offshore ismi verilen bu iş modeliyle özellikle Avrupa ülkelerine hizmet verebilecek önemli bir potansiyele sahip.

Derneğimizin yoğun temasları ve çalışmaları neticesinde 2011 yılı içinde sektörümüz için çok büyük önem taşıyan bir gelişme olarak çağrı merkezi sektörü Bakanlar Kurulu kararıyla teşvik kapsamına alındı.

Karara göre 4’üncü bölgede yer alan ve asgari yatırım tutarı 1 milyon TL olan çağrı merkezleri uygulama kapsamında vergi indrimi, sigorta primi işveren hissesi desteği, yatırım yeri tahsisi, faiz desteği gibi teşvik unsurlarından yararlanabilecekler. Bu gelişme ile çağrı merkezlerinin sektör olarak tanımlanması en büyük kazanım oldu.

## **-Sektör, telekom, finans ve kamu ile büyüyor**

Çağrı merkezi sektörü, telekom, finans ve kamu ile büyüyor. Telekomünikasyon sektöründe hızlı büyümenin büyük ölçüde tamamlandığı ve bu anlamda belli bir doygunluğun olduğunu söyleyebiliriz. Bu sektörde Inhouse yapılan işlerin Outsource’a kayması önümüzdeki dönemin en önemli gelişmesi olacak.

Finans sektörü, 2008’den başlayarak her sene artan miktarda işi dışkaynak çağrı merkezlerine veriyor.

Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de, önümüzdeki dönemde kamu kurumlarının çağrı merkezleri üzerinden vatandaşlara daha etkin hizmet vereceği bir dönemi yaşayacağız. Bu açıdan baktığımızda çağrı merkezi endüstrisinde en fazla büyüyecek sektörlerin başında kamu geliyor.

Her sektörde olduğu gibi bizim sektörümüzde de münferit sıkıntılı durumlar yaşanabiliyor. Ancak bu durumlar nedeniyle sektörün geneli için olumsuz bir algının oluşması yanlış olur.

Dernek olarak EN15838 Avrupa Standardı’nı ülkemizde yaygınlaştırmaya çalışıyoruz. Bu standardın en önemli gereklilikleri arasında ‘Müşteri Temsilcilerinin Memnuniyeti’ bulunmakta.

ÇMD olarak gelecek dönemlerde yeni projelerimizle sektöre katkı sağlamaya devam etmek, tüm sektörlerden yeni üye kazanımlarıyla dernek olarak daha da güçlenmek, sektörün bilgi merkezi olmak üzere araştırmalar yaparak yayınlamak, kamuyla ilişkilerimizi güçlendirmek, fayda sağlayacak işbirlikleri kurmak gündemimizde yer alacak konular arasında.