

Çağrı Merkezleri Sektörünün Pazar Büyüklüğü 7,5 Milyar TL Oldu

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Ağılönü, “Çağrı merkezi sektörünün pazar büyüklüğü 2019'da önceki yıla göre yüzde 21 büyümeye ile 7,5 milyar TL'ye, sağladığı istihdam 115 bin kişiye ulaştı.” dedi. - 10.03.2020

AA Haberi - Ağılönü, “Sektörün güçlü yönlerini; genç iş gücü, teknoloji kullanımının ve üretiminin artması, esnek yapılanma, müşteri deneyimi süreçlerine katma değer yaratma olarak sıralayabiliriz. Gelişime açık alanlarımız ise markalar ve kamuoyu açısından algı, teşvik ihtiyaçları, nitelikli iş gücü ihtiyacı ve yabancı dil eksikliği.” dedi.

“Gelen aramaların yüzde 12'si şikayet yönetimi”

MEVZUAT TAKİP SİSTEMİ 'nin

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı Ağılönü, çağrı merkezlerinde geçen yıl gelen aramaların yüzde 45'ini ürün/hizmet bilgisi almayı amaçlayan aramaların oluşturduğunu ifade ederek, “Giden aramaların yüzde 40'ının ise satış/pazarlama amacıyla yapıldığı

görüldü. Gelen aramaların yüzde 12'si şikayet yönetimi, yüzde 11'i teknik destek, yüzde 10'u işlem, yüzde 5'i sipariş ve satın alma için yapılıyor. Giden aramaların ise yüzde 22'si şikayet yönetimi-elde tutma, yüzde 23'ü geri dönüş-teknik destek, yüzde 12'si işlem-tahsilattan oluşuyor.” şeklinde konuştu.

“Yatırımlar için Anadolu cazibesini devam ettiriyor”

Ağılönü, gazetecilerin sorularını yanıtlarken de, yatırımlar için Anadolu'nun cazibesini devam ettirdiğini belirterek, “2020 için yatırım planlayan üyelerimiz var.” dedi.

Teknolojinin sektörü dönüştürmesine dikkati çeken Ağılönü, “Özellikle mobil uygulamaların, dijital kanalların artmasıyla telefondan gelen çağrı sayılarında genel bir azalma olduğunu söyleyebiliriz. İnsanlar daha çok mobil kanallara yöneldi.” diye konuştu.

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvari Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA