



2016 TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ HARİTASI

Türkiye Geneli **Seat Sayısı: 68.865** | **Agent Sayısı: 66.155**

- Net Araştırma Şirketi'nin IMI Fuarçılık ve Çağrı Merkezleri Derneği adına yaptığı Türkiye Çağrı Merkezi Araştırma Raporu'na göre, Eylül 2016 itibarıyla seat sayısının 83.000, agent sayısının ise 85.000 seviyesine ulaşacağı tahmin edilmektedir.
- Haritada belirtilen sayılar, 50 ilden 117 çağrı merkezini kapsayan veriler dikkate alınarak hazırlanmıştır.
- Haritadaki seat ve agent sayıları, katılımcı kurumların beyanlarını yansıtmaktadır.

- Kullanıcıların outsource bünyesinde bulunan seat ve agent sayıları, outsource firmaları için verilen rakamlara dahil edilmiştir.
- İl dağılımlarını içeren tabloda seat ve agent sayıları belirtilmeyen çağrı merkezlerine ait veriler Türkiye geneli toplamına dahil edilmiştir.
- Kaynak gösterilmeden kullanılamaz
- Katılan tüm çağrı merkezlerine katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

CALL CENTER LIFE



TÜRKİYE’DEKİ ÇAĞRI MERKEZLERİNİN DAĞILIMI | 2016

Türkiye Geneli **Seat Sayısı: 68.865** | **Agent Sayısı: 66.155**

1 ADANA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Arvato	520	633
DCS	40	32
Tepe Çağrı Merkezi	32	40
TOPLAM	592	705

2 SAKARYA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Varna Çağrı Merkezi	33	22
TOPLAM	33	22

Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT		
TOPLAM		

4 AFYON		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Tempo Çağrı Merkezi	1000	647
TOPLAM	1000	647

5 AĞRI		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Sentim	298	350
TOPLAM	298	350

Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
TOPLAM	-	-

7 ANKARA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Ankara Büyükşehir Belediyesi	45	100
Albinasoft	50	45
AssisTT		
Türk Telekom	229	191
DCS	120	70
Denizbank	50	35
EnerjiSa	30	27
Jolly tur	4	4
Kuveyt Türk	60	42
Net Call Center	291	300
Prizma	300	323

Pusula	1500	750
Tepe Çağrı Merkezi	300	330
Turkcell Global Bilgi		
Türkiye İş Bankası	80	47
Vergi İletişim Merkezi	199	148
Vodafone	196	203
TOPLAM	3454	2615

8 ANTALYA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
DCS	50	35
Jolly Tur	4	4
Pusula	5	5
Xerox	100	100
Tatil sepeti	150	140
112 Acil	42	180
TOPLAM	351	464

9 ARTVİN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	-	-

10 AYDIN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
DCS	48	29
TOPLAM	48	29

11 BATMAN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Tempo Çağrı Merkezi	385	367
TOPLAM	385	367

12 BİNGÖL		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Webhelp	650	710
TOPLAM	650	710

13 BİTLİS		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Plus Telekom	373	430
TOPLAM	373	430

14 BURDUR		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
TOPLAM	-	-

15 BURSA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Bursa Gaz	50	50
DCS	50	35
DNA	150	90
Erikli Nestle Waters	60	49
TOPLAM	310	224

16 ÇORUM		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	-	-

17 DENİZLİ		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
DCS	42	20
TOPLAM	42	20

18 DİYARBAKIR		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Callay	250	180
Turkcell Global Bilgi	30	15
TOPLAM	280	195

19 DÜZCE		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
ATOS	980	500
TOPLAM	980	500

20 EDİRNE		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	-	-

21 ELAZIĞ		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Arvato	582	1089
TOPLAM	582	1089

22 ERZİNCAN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Prizma	50	50
TOPLAM	50	50

23 ERZURUM		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Finansbank	429	439
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	429	439

24 ESKİŞEHİR		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Aras Kargo	130	80
Anadolu Çağrı Merkezi	400	180
DCS	40	18
Erişim Müşteri Hizmetleri	450	463
Türk Ekonomi Bankası	139	200
Win Türkiye	1908	-
Zebeka Çağrı Merkezi	150	137
TOPLAM	3217	1078

25 GİRESUN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
TOPLAM		

26 GÜMÜŞHANE		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Arvato	367	384
TOPLAM	367	384

27 İSTANBUL		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Aktifbank	170	125
Albaraka Türk	72	42
Allianz Sigorta- Yaşam ve Emeklilik	115	115
AloNet	100	40
Amerikan Hastanesi	43	38
Anadolu Bank	16	10

Anadolu Hayat Emeklilik	90	71
Aras Kargo	91	91
Arçelik	316	306
Arvato	334	226
Asis Otomasyon	45	25
AssisTT	-	-
ATOS	30	25
Ataşehir Belediyesi	18	10
Avivasa Emeklilik ve Hayat	50	50
Bedaş	30	56
Bileşim	44	45
BNP Paribas Cardif	55	48
BurganBank	7	9
Call Office	35	35
Comdata	500	-
CCC	550	550
Cigna Finans	60	50
CMC	1321	881
Collectürk	650	400
CPP	120	120
DCS	225	100
Defacto	120	80
Denizbank	913	854
Dialog Müşteri Hizmetleri	140	73
Diyalogo	24	20
DHL	97	78
Doğuş Otomotiv	84	84
Dünya Göz Hastanesi	60	60
Eko Contact Center	300	125
Eminevim	86	60
Erişim Müşteri Hizmetleri	350	376
ETS	250	180
Eureko Sigorta	130	130
Fedex	25	25
Finansbank	530	494
Generali Sigorta	135	104
Garanti Bankası	799	605
Garanti Emeklilik	57	53
Groupama	32	32
ICBC	10	10

TÜRKİYE’DEKİ ÇAĞRI MERKEZLERİNİN DAĞILIMI | 2016

Türkiye Geneli **Seat Sayısı: 68.865** | **Agent Sayısı: 66.155**

İstanbul Büyükşehir Belediyesi	340	440
İSKİ	70	57
Jolly Tur	68	60
KCC	96	60
Lufthansa	170	149
Memorial Hastanesi	61	58
Metlife Emeklilik	65	57
MNG Kargo	37	37
NN Emeklilik	26	23
Odeabank	165	119
Pluscom	200	125
Positive Plus Call Center	200	135
Practical Solutions	530	250
Prizma	610	610
RGN	140	95
Site Telekom	150	145
Target İletişim	250	200
Tatil Sepeti	120	100
Teknosor	30	30
Teleperformance	1050	800
Telpa	35	45
Tempo Çağrı Merkezi	240	197
Tepe Çağrı Merkezi	144	91
TNT Express	60	58
Türk Telekom	560	406
Turkcell Global Bilgi	-	-
Türk Ekonomi Bankası	387	430
Türkiye Finans	124	107
Türkiye Halk Bankası	558	480
Türkiye İş Bankası	12	12
Ülker	10	10
Vakıf Emeklilik	130	125
Verita Grup	150	80
Vodafone	335	407
Vodasoft	400	360
Vodatech	317	202
Webhelp	1280	1250
Win Türkiye	342	
Xerox	1560	1000
Yapı Kredi Bankası	125	110

Yemek Sepeti	105	159
Zeytinburnu Belediyesi	8	6
TOPLAM	20364	15996
28 İZMİR		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AloNet	900	400
Arvato	200	68
AssisTT	-	-
Callart	210	151
CCC	150	150
DCS	400	300
Edak Ecza Kooperatifi	120	70
Jolly tur	4	4
Kuveyt Türk	30	25
Pusula	500	200
Şenol Çağrı merkezi	540	320
Turkcell Global Bilgi	-	-
Univera	28	22
Webhelp	1800	22
Yapı Kredi Bankası	350	300
TOPLAM	5232	2032
29 KAHRAMANMARAŞ		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
ING BANK	168	149
TOPLAM	168	149
30 KARABÜK		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Pluscom	180	150
TOPLAM	180	150
31 KARAMAN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Assistt	-	-
Prizma	85	100
TOPLAM	85	100
30 KARS		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Site Telekom	350	115
TOPLAM	350	115

32 KAYSERİ		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
DCS	40	25
Win Türkiye	283	--
TOPLAM	323	25
33 KIRIKKALE		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	-	-
34 KOCAELİ		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Akbank	1000	500
Kiğili	8	8
Yapı Kredi Bankası	650	500
Kuveyt Türk	114	56
TOPLAM	1772	1064
35 KONYA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Comdata	800	-
Dialog Müşteri Hizmetleri	79	33
Kuveyt Türk	44	75
TOPLAM	923	108
35 KÜTAHYA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Prizma	100	120
TOPLAM	100	120
36 MALATYA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
CMC	2210	1805
TOPLAM	2210	1805
37 MANİSA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Vestel	288	350
TOPLAM	288	350

38 ORDU		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
ATOS	750	520
Positive Plus Call Center	450	420
TOPLAM	1200	940
39 RİZE		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
TOPLAM	-	-
40 SAMSUN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AssisTT	-	-
Comdata	1950	-
Yapı Kredi Bankası	500	450
TOPLAM	2450	450
42 SİVAS		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
AloNet	750	1100
Garanti Bankası	320	447
Sivas Belediyesi	10	12
Prizma	154	200
TOPLAM	1234	1759
43 ŞANLIURFA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
CMC	798	809
Prizma	160	200
Tempo Çağrı Merkezi	760	726
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	1718	1735
44 TEKİRDAĞ		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Prizma	145	186
TOPLAM	145	186

45 TRABZON		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Prizma	200	240
Pusula	80	80
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	200	240
46 UŞAK		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Teleperformance	1000	900
TOPLAM	1000	900
47 VAN		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Pusula	150	140
Turkcell Global Bilgi	-	-
TOPLAM	150	140
48 YALOVA		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
DNA Çağrı Merkezi	170	205
Vodatech	412	62
TOPLAM	582	267
49 YOZGAT		
Kurum	Seat sayısı	Agent sayısı
Webhelp	500	565
TOPLAM	500	565
TÜRKİYE GENELİ	SEAT	AGENT
	69865	66155