



מדינת ישראל
משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

ינואר 2010

(בישראל) Call Centers 4.1.10 - ניתוח שוק מוקדי השירות הטלפוני

04 ינואר 2010
2009-0045-3933

מניתוח שוק מוקדי השירות הטלפוני (Call Centers) בישראל שערך מינהל מחקר וכלכלה במשרד התמ"ת עולה כי:

בשנת 2008 פעלו בישראל כ- 120 מוקדי שירות טלפוני- Call Centers הכנסותיהם הכוללות של מוקדי השירות ב- 2008 נאמדו בכ- 550 מיליוני שקלים

הפעלת מוקדי השירות החדשים תרמה, לצד הצמיחה במשק, להקטנה משמעותית של האבטלה בעיקר ביישובי כרמיאל והסביבה, אשקלון ומודיעין עילית שבהן נוספו: 1,000, 460, ו- 280 משרות בהתאמה

בני פפרמן, מנהל מחקר וכלכלה במשרד התמ"ת:

"הודות לתמיכת משרד התמ"ת במוקדים אלו נתווספו בשנים 2003-2008, כ- 3,000 משרות חדשות שמשמעותן - תוספת של כ- 5.4 אלף עובדים במוקדים השונים"

המשרות שנתווספו באמצעות תמיכות המדינה מהוות 63.5% מסך כל התעסוקה במוקדי השירות הטלפוני- חלקן המכריע בפריפריה

CALL CENTER הוא מרכז טלפוני המספק שירות מענה אנושי, באמצעות הטלפון, למגוון רב של שירותי לקוחות בהם: הפעלת מענה טלפוני לצורכי שירות לקוחות של מזמין השירות, מכירה טלפונית של מוצרים, שירותים או מנויים, תאום פגישה לצורך מכירת שירות או מוצר כלשהו ותחומי פעילות נוספים, כגון: סקרים, זימוניות, טיוב נתונים, זימון לכנסים, מוקדי הזמנות, מוקדי מידע, מוקדי סריקה ועוד.

- **Call Centers בשנת 2008 פעלו בישראל כ- 120 מוקדי שירות טלפוני- הכנסותיהם הכוללות של מוקדי השירות ב- 2008 נאמדו בכ- 550 מיליוני שקלים . שירות לקוחות (כגון: זימון תורים, ומענה טלפוני) ושירותי הטלמרקטינג (מכירות באמצעות הטלפון) מהווים כ- 75% מהכנסות השוק. מספרם של העובדים בכלל מוקדי השירות עמד על כ- 8.5 אלף מועסקים .**
- **למדינה, באמצעות משרד התמ"ת, תפקיד משמעותי בהקמתם ובהערכתם של מוקדי שירות טלפוני לפריפריה, באמצעות התחייבותה, לסבסד את שכרם של העובדים במוקדים אלו , במהלך 5 שנות פעילותם הראשונות. הודות לתמיכות אלו נתווספו בשנים 2003-2008, כ- 3,000 משרות חדשות שמשמעותן- תוספת של כ- 5.4 אלף עובדים במוקדים השונים. המשרות שנתווספו באמצעות תמיכות המדינה מהוות 63.5% מסך כל התעסוקה במוקדי השירות הטלפוני-חלקן המכריע בפריפריה.**
- **מוקדים אלו עתידיים להניב עוד כ- 3.5 אלף משרות בממוצע יומי. באופן זה צפויים להתווסף למשק, הודות לתמיכות הממשלה עד סוף 2014, עוד כ- 6.3 עובדים.**

נתונים אלו ואחרים עולים מניתוח שוק מוקדי השירות הטלפוני שערך לאחרונה מינהל מחקר וכלכלה בתמ"ת.

מוקד שירות טלפוני, ה- Call Center, מהווה סביבת עבודה מתפתחת, דינאמית וייחודית, ושוק מוקדי השירות, צפוי להמשיך ולצמוח בישראל בשנים הקרובות, בדומה למדינות מערביות, עם התגברות התחרות העסקית והצורך לחסוך בעלויות הספקת השירות ללקוחות באמצעות אוטוסורסינג של מוקדי שירות טלפוני. עסקים נעזרים יותר ויותר בחברות המתמחות בשירותי מוקדי שירות, תוך ניצול המערכים הטכנולוגיים שלהם, מצב המאפשר להם להתמקד בליבת העסק, תוך הותרת הטיפול בהקמת מערך טלפוני ואיוש, על כל המורכבות שבגיוס ושימור עובדים במוקד כזה, לחברות המתמחות בתחום. מעבר לכך, הביקוש לשירותי מוקדי שירות טלפוני מצוי במגמת גידול כתוצאה מהתגברות פעילויות בתחום השיווק של מוצרים ושירותים שונים לציבור, והשימוש בכלי זה כאמצעי שיווקי יעיל.

משרד התמ"ת רואה בכלי זה, של מוקדי שירות טלפוני, אמצעי חשוב במתן פתרונות תעסוקתיים לאוכלוסייה בפריפריה, ועל כן מיקד מאמצ העברה ולהרחבה של מוקדי שירות טלפוני באזורים אלו.

בני פפרמן, מנהל מחקר וכלכלה במשרד התמ"ת מצייני כי בשנת 2008 היוותה התעסוקה במוקדי שירות טלפוני שהוקמו בסיוע משרד התמ"ת כ- 63.5% מהתעסוקה בכלל מוקדי השירות, וכמעט מלוא התעסוקה במוקדים שבפריפריה, באותם ישובים שבהם הוקמו המרכזים בסיוע מענ ממשלה, באמצעות משרד התמ"ת. אף שמדובר בסיוע קצוב זמן (התמיכה נפרסת במהלך 5 שנים), הרי שהנחת העבודה היא, כי למרות היכונ להעתיק במהירות מוקד שירות מהפריפריה למרכז, המוקדים הקיימים ימשיכו לפעול במקומות שבהם הוקמו, ובעיקר- בפריפריה, גם כתו תקופת התמיכה, ויספקו עוגן תעסוקתי לתושבי הפריפריה הצפונית והדרומית.

הסקירה שלעיל מאירה היבטים אלו, של עולם העבודה החדש, ושל תכניות ממשלתיות לעידוד התעסוקה בפריפריה ותעסוקת אוכלוסיות חלשות, בהן: ערבים ואוכלוסיית אנשים עם מוגבלות בשוק מוקדי השירות הטלפוני.

ממצאים נוספים העולים מהסקירה על שוק ה- Call Centers :

- הפעלת מוקדי השירות החדשים תרמה, לצד הצמיחה במשק, להקטנה משמעותית של האבטלה בעיקר ביישובי כרמיאל והסביבה,

אשקלון ומודיעין עילית שבהן נוספו: 1,000, 460, ו-280 משרות בהתאמה.

- מעבר לתרומה הישירה לתעסוקה, חשוב לציין גם את התרומה העקיפה של מרכזי השירות הטלפוני לפיתוח שירותים הנגזרים מיצירת מקומות עבודה בפריפריה בישובים השונים (כגון: שירותי אוכל והסעדה, שירותי תחבורה ותקשורת).
- שירות לקוחות (כגון: זימון תורים, ומענה טלפוני) מהווה 50% מהכנסות השוק, ושירותי הטלמרקטינג (מכירות באמצעות הטלפון)-25% מההכנסות. שירותי טלמרקטינג (תאום טלפוני של פגישות) מהווים 8% מסך ההכנסות, ואילו שירותים אחרים (כגון: סקרים, זימוניות, זימון לכנסים, מוקדי מידע ועוד), מהווים 17% מהכנסות השוק.
- 26% מהכנסות השוק מקורן בשירותים הניתנים ללקוחות מתחום הבריאות (בעיקר: קופות החולים) ו-20% מההכנסות מקורן בשירותים בתחום התקשורת, בעקר אינטרנט וסולאר).
- ההכנסות האחרות, המרוכזות בענף השירותים, נחלקות בין הפעלת מוקדי שירותי טלפוני עבור בעלי מקצועות חופשיים 10%, עבור שירותים בתחום התיירות- 5%, ושירותים למשרדי ממשלה שונים- 5%. כ-34% מסך ההכנסות בשוק מקורן בשירותים הניתנים ללקוחות בענפי שירותים אחרים בהם: קמעונאות מזון וצרכנות, סוכנויות ביטוח, רכב ותחבורה, חברות מחשבים, עיתונות ועוד, שלכל אחד מהם חלק נמוך יחסית מסך ההכנסות.

לוח 1: מוקדי שירות טלפוני שהוקמו בסיוע משרד התמ"ת בשנים 2003-2008

מחוז/ ישוב	החברה / העסק המקום	מועד התחלת פעילות המרכז	מועד סיום התמיכה	סה"כ מס' המשרות שנוצרו/ או שהתווספו	תחום הפעילות
צפון					
כרמיאל	תקשוב	1/04	12/08	1,000	מרכז תמיכה טלפוני
צפת	טלאול	3/07	3/13	100	מרכז תמיכה טלפוני
טבריה-	טלאול	6/07	5/13	50	מרכז תמיכה טלפוני
טבריה -	אמסלם	6/07	6/13	50	מרכז תמיכה טלפוני
עכו	תקשוב	6/07	6/13	300	מרכז תמיכה טלפוני
מרכז					
מודיעין עילית	תלפיות מטריקס ¹	6/05	6/10	100	תיכנות
מודיעין עילית	סיטי בוק	6/05	6/10	80	אינטרנט
מודיעין עילית	אימג' סטור ¹	6/05	6/10	100	סריקה
ירושלים	אי טי טי	6/05	6/07	300	
ירושלים	אדונסיה	6/05	1/07	80	
ירושלים	סיטיבוק	6/05	6/10	80	אינטרנט
דרום					
אשקלון	טלדור	1/06	1/11	130	סריקה
אשקלון	תנובה	6/04	6/09	150	מרכז הזמנות
אשקלון	אס בי סי	6/04	6/05	100	מכירות טלפוניות
אשקלון	אשת טורס	12/09	12/14	80	מרכז מכירה תיירות
קריית גת, קריית מלאכי	בזק און ליין	10/05	10/10	200	מרכזי תמיכה טלפונים
ערד	ביטוח ישיר	6/03	6/04	50	ביטוח

1) מרכזים אלו מספקים שירותים הכלולים במסלול התעסוקה, המתייחס לא רק למוקדי שירות טלפוני מקור: מינהל מחקר וכלכלה, משרד התמ"ת

דורשי עבודה בישובים שהוקמו בהם מוקדי שירות טלפוני, 2008

ערד	קריית מלאכי	קריית גת	אשקלון	ירושלים	מודיעין עילית	עכו	טבריה	צפת	כרמיאל	דורשי עבודה
1,045	1,297	2,686	3,898	9,002	267	3,142	1,888	1,112	1,774	ממוצע שנתי
1061	1209	2509	3613	8921	221	3195	1866	1080	1738	רבעון 1
1012	1227	2639	3898	8683	226	3046	1820	1094	1737	רבעון 2*
1039	1378	2839	4008	9281	359	3134	1947	1165	1815	רבעון 3
1069	1375	2758	4072	9123	262	3194	1917	1107	1807	רבעון 4

*נתונים לחדש אחד בלבד בשל עיצומים בשרות התעסוקה ברבעון זה.

מקור: אתר האינטרנט של שרות התעסוקה, 2009

מצ"ב [הסקירה](#) שנכתבה ע"י רוני בר-צורי, חוקרת שוק העבודה ומרכזת מחקרי צרכנות במינהל מחקר וכלכלה בתמ"ת.