

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Eylül 2017

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2017



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Eylül 2017

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Aralık 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Eylül 2017 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 9.276 kişidir.

Eylül 2017 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 9.276 kişidir. Bu rakamın 7.669'u yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 744 ve yönetici sayısı 863 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.622 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2017			Ortalama Yaş	Eylül 2017			Ortalama Yaş	Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam		Kadın	Erkek	Toplam		
Müşteri temsilcisi sayısı	5.541	2.105	7.646	26	5.527	2.142	7.669	26	23
Destek hizmeti veren personel sayısı	510	208	718	31	529	215	744	31	26
Yönetici sayısı	528	353	881	34	512	351	863	34	-18
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.579	2.666	9.245	-	6.568	2.708	9.276	-	31
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.485				2.622		137

Temmuz-Eylül 2017 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 31 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Yönetici sayısı 18 kişi azalırken, destek hizmeti veren personel sayısı 26 kişi, müşteri temsilcisi sayısı ise 23 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 137 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2017 döneminde yüzde 9'dur. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2017 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 71, yöneticilerde ise yüzde 59'dur.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Aralık 2008 raporunda bulunmaktadır.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 31, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 58'i İstanbul ve İzmit'tedir.

1.2. Çalışanların yüzde 55'i üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2017					Eylül 2017				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	929	2.916	3.733	68	7.646	866	2.724	4.013	66	7.669
Destek hizmeti veren personel sayısı	141	184	351	42	718	140	189	371	44	744
Yönetici sayısı	72	173	549	87	881	58	203	509	93	863
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.142	3.273	4.633	197	9.245	1.064	3.116	4.893	203	9.276

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 11'i lise, yüzde 34'ü ön lisans, yüzde 53'ü lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 89'u yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 81, yöneticilerde ise yüzde 93'dür.

Çağrı merkezi çalışanlarında 239 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 484 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 123 milyon çağrı aldılar ve yüzde 91'ini cevaplandırdılar.

Temmuz-Eylül 2017 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3,6 milyon adet (yüzde 3) artarak 122 milyon 746 bin olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 618 adet (yüzde 3) artarak 18 milyon 742 bin olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Nisan-Haziran 2017	Temmuz-Eylül 2017
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	119.169	122.746
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	43.454	45.462
Karşılama oranı (yüzde)	92	91
Ortalama konuşma süresi (saniye)	170	171
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	18.125	18.742
Ulaşma oranı (yüzde)	57	55
Ortalama konuşma süresi (saniye)	157	164
Gelen e-posta sayısı	328.384	348.892
Gelen faks sayısı	5.856	6.156
Chat sayısı	415.242	435.074
IVN (IVR Dialer) Sayısı (bin)	24.210	22.679
Görüntülü çağrı sayısı	1.938	2.661
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	77.279	109.045

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 171 saniye oldu.

Temmuz-Eylül 2017 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 63'ü sesli yanıt sisteminden, yüzde 37'si ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 1 saniye, ortalama cevaplama süresi 91, ortalama çağrı kaçırma süresi 104 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 55, ortalama konuşma süresi 164 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı yaklaşık 348 bin, gelen faks sayısı 6 bin adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Temmuz-Eylül 2017 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.302 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 14 adet, dış aramada 17 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 20 adet, giden çağrıda 16 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 171 saat, giden çağrıda 145 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 53 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 37 dakika ve 54 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Temmuz-Eylül 2017 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,3 milyon adet, hacmi ise 9,7 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Açıklamalar

Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat Çağrıları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

10. Ulaşılan müşteri sayısı : Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

11. Ulaşılamayan müşteri sayısı: Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

Ulaşma Oranı (%) = ulaşılan müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı*100

12. Eposta-Faks-Diğer : ÇM bünyesinde hizmet verilen eposta, faks ve diğer sayılarıdır

DIŞ ARAMA HİZMETLERİ - inhouse ve/veya outsource ile bu hizmetler veriliyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenmektedir.

Hizmet Tipi

13. Gelen e-posta sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen eposta sayısı

14. Gelen faks sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen faks sayısı

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

16. IVN (IVR Dialer) Sayısı : Çağrı Merkezinden müşteriye doğru yapılan her türlü IVN aramaları sayısı

17. Görüntülü Çağrı Sayısı : Çağrı merkezinde gelen IVR ve/veya müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı

18. Diğer Seçeneklerin Sayısı : Geri arama isteği, co-browse vb diğer çağrılarının sayısı

D. Diğer İstatistikler* (Gelen Çağrı ve Dış Arama ayrımında)

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

1. Müşteri temsilcisi koltuk sayısı : Kullanılan koltuk sayısı (seat) yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa koltuk sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

2. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi: Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayılarıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

3. İlk Amire düşen müşteri temsilcisi sayısı : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayıları yazılmalıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

4. Gelen-Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcilerinin hazırlık dönemi (tüm çağrı türlerini cevaplayana kadar verilen) eğitim süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa "Dış arama" kısmı boş bırakılmalıdır.

5. Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart yemek molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

6. Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart günlük ihtiyaç molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

E. Finansal İşlemler*

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

1. Muhasebe kaydı yaratan işlem adedi : İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.

2. Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL): İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi toplamıdır.

Kısaltmalar

Chat : Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile eşanlı olarak yazılı ortamda haberleşmesidir.

Co-browsing : Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile birlikte sayfalarda gezinmesi ve ihtiyaç halinde sesli ve görsel yardımcı olmasını sağlayan sistemdir.

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

MT : Müşteri Temsilcisi, Gelen ve giden çağrıları ele alan kişi

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistikî bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.

Bu raporun tüm yayın hakları Türkiye Bankalar Birliği'ne aittir. Çalışma, kaynak gösterilmek şartıyla yapılacak alıntılar dışında Türkiye Bankalar Birliği'nin yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.