

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 cevaplandırıdılar.

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.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Topulaştırılmış, 25 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2016	12	0	5,904	1,140	7,056	683	713	142	8,594
Aralık 2016	11	0	6,200	1,215	7,426	700	698	147	8,971
Mart 2017	25	0	6,143	1,292	7,460	716	717	157	9,050
Haziran 2017	25	1	6,307	1,313	7,646	718	727	154	9,245
Eylül 2017	22	1	6,246	1,400	7,669	744	708	155	9,276

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
525	84	128	17	11%
421	103	162	30	10%
371	74	105	23	8%
365	79	106	28	8%
469	88	132	33	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,616
2,763
2,552
2,485
2,622

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2016	4,976	2,080	482	201	548	307	6,006	2,588	26	30	35
Aralık 2016	5,388	2,038	490	210	509	336	6,387	2,584	26	30	35
Mart 2017	5,439	2,021	511	205	523	351	6,473	2,577	27	31	34
Haziran 2017	5,541	2,105	510	208	528	353	6,579	2,666	26	31	34
Eylül 2017	5,527	2,142	529	215	512	351	6,568	2,708	26	31	34

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2016	1,062	2,700	3,229	65	121	169	358	35	73	161	550	71	1,256	3,030	4,137	171
Aralık 2016	1,018	2,835	3,511	62	132	188	336	44	76	170	525	74	1,226	3,193	4,372	180
Mart 2017	989	2,852	3,547	72	129	179	364	44	77	170	553	74	1,195	3,201	4,464	190
Haziran 2017	929	2,916	3,733	68	141	184	351	42	72	173	549	87	1,142	3,273	4,633	197
Eylül 2017	866	2,724	4,013	66	140	189	371	44	58	203	509	93	1,064	3,116	4,893	203

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 2016	4,203	2,853	617	66	586	269	5,406	3,188	80	27	61	168	232	82	164	478
Aralık 2016	4,336	3,090	632	68	565	280	5,533	3,438	96	30	66	192	236	87	152	475
Mart 2017	4,267	3,193	632	84	590	284	5,489	3,561	99	24	68	191	244	84	160	488
Haziran 2017	4,131	3,515	630	88	593	288	5,354	3,891	101	27	81	209	253	85	161	499
Eylül 2017	4,153	3,516	650	94	584	279	5,387	3,889	128	30	81	239	246	85	153	484

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 25 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2016	72,379,920	41,341,088	113,721,008	3,666,235	91%	171	5	1	72	114	20,616,202
Aralık 2016	73,098,079	44,137,275	117,235,354	3,921,527	91%	173	4	1	84	112	22,395,045
Mart 2017	78,431,693	44,201,886	122,633,579	3,654,927	92%	173	4	1	84	114	21,898,884
Haziran 2017	75,714,359	43,454,341	119,168,700	3,492,568	92%	170	4	1	77	107	21,980,655
Eylül 2017	77,284,588	45,461,782	122,746,370	4,295,092	91%	171	4	1	91	104	22,696,901

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2016	23	20	19	9	24	13	12	4	9	4	17	12	6	10	4	23
Aralık 2016	24	20	19	9	24	13	12	4	9	4	18	12	6	10	5	23
Mart 2017	23	20	19	8	24	13	12	4	9	4	17	12	7	10	5	23
Haziran 2017	23	21	19	7	23	13	12	4	9	4	17	11	7	9	5	23
Eylül 2017	22	21	19	7	23	13	12	4	9	4	17	11	7	9	5	23

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2016	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	8	8	4	7	1
Aralık 2016	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	8	8	4	6	1
Mart 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	10	8	4	6	1
Haziran 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	10	8	4	7	1
Eylül 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	10	8	4	7	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 25 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	8,657,493	951,920	25,730	1,861,446	11,496,589	6,315,604	582,962	21,413	2,102,553	9,022,532	14,973,097	1,534,882	47,143	3,963,999	20,519,121
Aralık 2016	9,156,444	1,069,315	28,341	2,598,934	12,853,034	6,253,141	823,931	20,721	2,209,755	9,307,548	15,409,585	1,893,246	49,062	4,808,689	22,160,582
Mart 2017	9,246,240	940,003	29,280	1,829,272	12,044,795	6,281,822	780,336	21,439	1,400,826	8,484,423	15,528,062	1,720,339	50,719	3,230,098	20,529,218
Haziran 2017	7,927,925	789,381	16,311	1,551,364	10,284,981	5,827,105	658,905	18,877	1,334,715	7,839,602	13,755,030	1,448,286	35,188	2,886,079	18,124,583
Eylül 2017	8,008,539	649,133	16,478	1,603,892	10,278,042	6,446,692	727,048	21,194	1,269,152	8,464,086	14,455,231	1,376,181	37,672	2,873,044	18,742,128

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	58%	62%	55%	47%	56%	150	84	39	104	137
Aralık 2016	59%	56%	58%	54%	58%	173	98	38	118	156
Mart 2017	60%	55%	58%	57%	59%	163	140	49	130	156
Haziran 2017	58%	55%	46%	54%	57%	175	48	30	123	157
Eylül 2017	55%	47%	44%	56%	55%	173	103	24	144	164

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
293,714	8,204	182,594	26,257,802	2,756	174,838
373,159	10,052	229,384	24,169,978	1,687	97,277
399,447	8,287	394,380	25,555,742	2,889	78,830
328,384	5,856	415,242	24,210,200	1,938	77,279
348,892	6,156	435,074	22,679,343	2,661	109,045

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	6	8	12	10	12	11	5	10	7	7
Aralık 2016	6	7	12	10	12	10	5	10	7	7
Mart 2017	6	6	12	10	13	10	6	9	7	7
Haziran 2017	6	6	11	10	13	10	6	9	7	7
Eylül 2017	6	6	11	11	14	10	5	10	8	7

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	8	9	14	7	8	9	7	11	6	7
Aralık 2016	9	11	13	8	10	9	7	11	7	8
Mart 2017	9	10	14	9	10	8	7	11	8	7
Haziran 2017	9	10	13	9	10	8	7	11	10	7
Eylül 2017	9	11	14	10	10	9	7	12	10	7

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplaştırılmış, 25 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2016	6,281	19	15	176	40	53	1,725	14	12	149	38	53
Aralık 2016	6,144	20	15	173	39	53	1,915	15	13	144	38	53
Mart 2017	6,518	14	20	193	40	53	1,986	17	14	139	38	53
Haziran 2017	6,516	14	19	180	40	53	2,007	16	14	146	39	53
Eylül 2017	6,358	14	20	171	40	53	1,944	17	16	145	37	54

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2016	2,144,310	5,231,953
Aralık 2016	1,824,507	8,470,731
Mart 2017	1,995,212	7,740,489
Haziran 2017	2,111,185	9,805,230
Eylül 2017	2,321,925	9,666,166

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

***Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/25) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2016	10	0	5,529	1,106	6,645	646	656	136	8,083
Aralık 2016	9	0	5,943	1,180	7,132	676	656	141	8,605
Mart 2017	23	0	5,651	1,256	6,930	678	649	151	8,408
Haziran 2017	23	1	5,614	1,231	6,869	667	646	141	8,323
Eylül 2017	22	1	5,831	1,315	7,169	708	654	144	8,675

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)	Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel		
493	83	104	16	10%	2,120
408	101	158	30	10%	2,337
338	73	103	22	8%	2,200
270	65	100	26	7%	2,226
413	78	118	31	9%	2,345

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2016	4,702	1,943	457	189	509	283	5,668	2,415	26	30	34
Aralık 2016	5,207	1,925	473	203	480	317	6,160	2,445	25	31	33
Mart 2017	5,086	1,844	485	193	478	322	6,049	2,359	26	31	32
Haziran 2017	4,996	1,873	479	188	469	318	5,944	2,379	26	31	32
Eylül 2017	5,191	1,978	506	202	473	325	6,170	2,505	26	31	32

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2016	1,044	2,554	2,988	59	121	160	335	30	73	150	505	64	1,238	2,864	3,828	153
Aralık 2016	1,000	2,789	3,288	55	132	185	321	38	76	165	489	67	1,208	3,139	4,098	160
Mart 2017	971	2,644	3,252	63	129	170	340	39	77	156	500	67	1,177	2,970	4,092	169
Haziran 2017	899	2,599	3,318	53	141	168	323	35	72	157	482	76	1,112	2,924	4,123	164
Eylül 2017	836	2,541	3,738	54	140	178	353	37	58	193	463	84	1,034	2,912	4,554	175

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 2016	3,969	2,676	593	53	545	247	5,107	2,976	80	27	60	167	201	75	142	418
Aralık 2016	4,053	3,079	608	68	520	277	5,181	3,424	95	30	64	189	199	79	134	412
Mart 2017	3,986	2,944	608	70	543	257	5,137	3,271	98	24	67	189	201	76	142	419
Haziran 2017	3,769	3,100	595	72	536	251	4,900	3,423	95	26	79	200	199	72	128	399
Eylül 2017	3,801	3,368	616	92	531	267	4,948	3,727	121	29	79	229	196	73	123	392

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2016	69,721,542	38,402,441	108,123,983	3,314,561	91%	169	5	1	73	111	19,572,442
Aralık 2016	70,977,323	42,236,468	113,213,791	3,754,741	91%	171	4	1	87	110	21,823,443
Mart 2017	75,119,406	41,104,805	116,224,211	3,491,569	92%	169	4	1	89	113	20,661,614
Haziran 2017	68,725,176	39,383,700	108,108,876	3,210,005	92%	166	4	1	80	104	20,341,598
Eylül 2017	71,822,935	42,334,087	114,157,022	4,070,770	90%	168	4	1	96	103	21,621,558

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi karti-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2016	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	3	10
Aralık 2016	12	12	12	5	12	8	8	3	4	2	7	7	3	4	4	11
Mart 2017	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	10
Haziran 2017	10	10	10	3	10	6	7	2	3	1	7	5	3	4	4	10
Eylül 2017	11	11	11	4	11	7	8	3	3	2	8	6	3	4	4	11

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi karti-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2016	0	1	0	5	1	1	7	6	8	6	5	6	7	4	6	1
Aralık 2016	0	1	0	5	1	1	7	6	8	6	5	6	7	4	5	1
Mart 2017	0	1	0	5	1	1	7	6	8	6	5	6	7	4	5	1
Haziran 2017	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	5	6	3	6	0
Eylül 2017	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	5	6	3	6	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	8,216,095	909,384	25,726	1,773,046	10,924,251	6,121,670	560,581	21,401	2,009,579	8,713,231	14,337,765	1,469,965	47,127	3,782,625	19,637,482
Aralık 2016	8,002,928	1,022,389	28,337	2,544,771	11,598,425	5,762,228	805,298	20,706	2,189,054	8,777,286	13,765,156	1,827,687	49,043	4,733,825	20,375,711
Mart 2017	8,354,586	906,899	29,245	1,785,503	11,076,233	5,760,376	760,457	21,426	1,382,655	7,924,914	14,114,962	1,667,356	50,671	3,168,158	19,001,147
Haziran 2017	6,904,426	705,589	16,232	1,515,002	9,141,249	5,383,754	588,118	18,805	1,319,668	7,310,345	12,288,180	1,293,707	35,037	2,834,670	16,451,594
Eylül 2017	7,371,159	593,804	16,388	1,566,997	9,548,348	6,005,565	688,468	21,114	1,227,011	7,942,158	13,376,724	1,282,272	37,502	2,794,008	17,490,506

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	57%	62%	55%	47%	56%	147	82	39	106	135
Aralık 2016	58%	56%	58%	54%	57%	158	98	38	119	144
Mart 2017	59%	54%	58%	56%	58%	156	141	49	132	151
Haziran 2017	56%	55%	46%	53%	56%	178	42	30	124	158
Eylül 2017	55%	46%	44%	56%	55%	180	103	24	145	168

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
110,083	2,968	168,786	25,815,618	95	0
127,471	3,254	228,969	23,969,236	109	0
144,177	1,842	377,700	24,707,993	0	0
130,395	1,562	387,982	23,408,330	0	0
146,617	918	430,084	22,266,239	0	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	5	5	6	5	6	6	3	6	3	2
Aralık 2016	5	5	7	6	7	6	3	6	4	3
Mart 2017	5	5	6	5	6	5	3	5	3	2
Haziran 2017	4	4	4	4	5	4	2	4	3	1
Eylül 2017	4	4	5	6	7	5	2	5	4	2

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	5	5	9	5	6	6	6	8	4	6
Aralık 2016	6	6	9	6	7	7	6	9	5	7
Mart 2017	5	5	8	6	7	5	6	8	5	6
Haziran 2017	5	5	7	6	7	5	6	8	7	6
Eylül 2017	6	6	9	7	7	6	6	9	7	6

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Diş Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Diş arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2016	5,445	18	15	209	41	51	1,520	15	13	144	37	53
Aralık 2016	5,775	20	15	224	40	52	1,705	15	13	136	37	53
Mart 2017	5,861	14	21	254	41	51	1,776	18	14	128	37	53
Haziran 2017	5,670	14	20	227	41	52	1,757	17	14	151	37	54
Eylül 2017	5,972	14	21	204	41	52	1,765	18	17	156	36	54

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2016	1,617,965	4,897,466
Aralık 2016	1,747,490	8,276,758
Mart 2017	1,819,701	7,342,000
Haziran 2017	1,774,286	8,973,453
Eylül 2017	2,133,469	9,191,458

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2016	0	0	276	19	295	24	30	3	352
Aralık 2016	0	0	158	19	177	11	15	3	206
Mart 2017	0	0	390	19	409	25	43	3	480
Haziran 2017	0	0	596	66	662	37	58	10	767
Eylül 2017	0	0	314	61	375	23	31	8	437

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)		
		Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
24	1	24	1	17%
4	1	1	0	3%
27	1	1	0	7%
83	14	5	2	16%
52	9	9	2	19%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
232
135
106
0
26

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2016	210	85	15	9	21	12	246	106	26	29	30
Aralık 2016	120	57	8	3	11	7	139	67	25	28	29
Mart 2017	285	124	17	8	29	17	331	149	26	28	33
Haziran 2017	486	176	21	16	43	25	550	217	25	30	31
Eylül 2017	272	103	14	9	24	15	310	127	27	30	32

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2016	0	113	179	3	0	5	16	3	0	5	25	3	0	123	220	9
Aralık 2016	0	8	164	5	0	0	8	3	0	0	15	3	0	8	187	11
Mart 2017	0	171	233	5	0	5	17	3	0	8	35	3	0	184	285	11
Haziran 2017	15	283	353	11	0	12	20	5	0	11	50	7	15	306	423	23
Eylül 2017	14	136	217	8	0	7	11	5	0	5	29	5	14	148	257	18

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 2016	127	168	11	13	14	19	152	200	0	0	0	0	15	5	5	25
Aralık 2016	177	0	11	0	18	0	206	0	0	0	0	0	20	5	1	26
Mart 2017	171	238	11	14	22	24	204	276	0	0	0	0	24	6	4	34
Haziran 2017	247	415	21	16	31	37	299	468	5	1	1	7	29	11	20	60
Eylül 2017	227	148	21	2	27	12	275	162	5	1	1	7	24	10	17	51

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2016	1,533,459	1,799,872	3,333,331	174,383	90%	204	2	2	57	144	713,952
Aralık 2016	611,146	639,743	1,250,889	49,017	92%	246	5	1	39	203	170,313
Mart 2017	1,825,659	1,864,556	3,690,215	54,597	97%	242	3	2	23	118	828,388
Haziran 2017	5,743,781	2,978,733	8,722,514	230,311	92%	220	6	1	61	149	1,238,959
Eylül 2017	3,887,892	1,819,841	5,707,733	167,307	91%	193	6	1	74	169	634,606

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2016	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Aralık 2016	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Mart 2017	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Haziran 2017	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	0	0	0	2
Eylül 2017	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2016	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aralık 2016	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mart 2017	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Haziran 2017	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Eylül 2017	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	397,180	0	0	0	397,180	160,871	0	0	0	160,871	558,051	0	0	0	558,051
Aralık 2016	1,020,392	0	0	0	1,020,392	430,059	0	0	0	430,059	1,450,451	0	0	0	1,450,451
Mart 2017	768,021	0	0	0	768,021	458,167	0	0	0	458,167	1,226,188	0	0	0	1,226,188
Haziran 2017	934,147	0	0	0	934,147	378,703	0	0	0	378,703	1,312,850	0	0	0	1,312,850
Eylül 2017	521,924	0	0	0	521,924	346,555	0	0	0	346,555	868,479	0	0	0	868,479

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	71%	-	-	-	71%	205	-	-	-	205
Aralık 2016	70%	-	-	-	70%	295	-	-	-	295
Mart 2017	63%	-	-	-	63%	238	-	-	-	238
Haziran 2017	71%	-	-	-	71%	159	-	-	-	159
Eylül 2017	60%	-	-	-	60%	132	-	-	-	132

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
0	0	13,539	365,178	2,661	0
0	0	0	44,000	1,578	0
0	0	16,345	690,903	2,889	0
0	0	22,376	552,984	1,938	0
0	0	0	0	2,661	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	0	0	2	1	2	2	0	0	2	1
Aralık 2016	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Mart 2017	0	0	2	1	2	2	0	0	2	1
Haziran 2017	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2
Eylül 2017	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0
Aralık 2016	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Mart 2017	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0
Haziran 2017	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0
Eylül 2017	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2016	590	10	14	201	38	53	20	17	10	90	30	60
Aralık 2016	128	15	12	90	45	45	20	12	10	90	30	60
Mart 2017	406	6	14	161	38	53	20	12	10	90	30	60
Haziran 2017	592	6	13	174	40	50	66	4	3	65	38	53
Eylül 2017	155	12	12	145	45	45	45	3	3	65	38	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2016	509,155	282,372
Aralık 2016	46,904	125,320
Mart 2017	150,534	349,580
Haziran 2017	313,305	796,110
Eylül 2017	162,352	441,768

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2016	2	0	99	15	116	13	27	3	159
Aralık 2016	2	0	99	16	117	13	27	3	160
Mart 2017	2	0	102	17	121	13	25	3	162
Haziran 2017	2	0	97	16	115	14	23	3	155
Eylül 2017	0	0	101	24	125	13	23	3	164

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
8	0	0	0	7%
9	1	3	0	11%
6	0	1	1	7%
12	0	1	0	11%
4	1	5	0	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
264
291
246
259
251

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2016	64	52	10	3	18	12	92	67	27	31	37
Aralık 2016	61	56	9	4	18	12	88	72	27	31	37
Mart 2017	68	53	9	4	16	12	93	69	27	31	37
Haziran 2017	59	56	10	4	16	10	85	70	27	31	37
Eylül 2017	64	61	9	4	15	11	88	76	27	31	37

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2016	18	33	62	3	0	4	7	2	0	6	20	4	18	43	89	9
Aralık 2016	18	38	59	2	0	3	7	3	0	5	21	4	18	46	87	9
Mart 2017	18	37	62	4	0	4	7	2	0	6	18	4	18	47	87	10
Haziran 2017	15	34	62	4	0	4	8	2	0	5	17	4	15	43	87	10
Eylül 2017	16	47	58	4	0	4	7	2	0	5	17	4	16	56	82	10

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 2016	107	9	13	0	27	3	147	12	0	0	1	1	16	2	17	35
Aralık 2016	106	11	13	0	27	3	146	14	1	0	2	3	17	3	17	37
Mart 2017	110	11	13	0	25	3	148	14	1	0	1	2	19	2	14	35
Haziran 2017	115	0	14	0	26	0	155	0	1	0	1	2	25	2	13	40
Eylül 2017	125	0	13	0	26	0	164	0	2	0	1	3	26	2	13	41

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toplanma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2016	1,124,919	1,138,775	2,263,694	177,291	84%	183	5	6	52	177	329,808
Aralık 2016	1,509,610	1,261,064	2,770,674	117,769	91%	184	4	3	33	145	401,289
Mart 2017	1,486,628	1,232,525	2,719,153	108,761	91%	180	5	3	31	141	408,882
Haziran 2017	1,245,402	1,091,908	2,337,310	52,252	95%	166	6	3	19	104	400,098
Eylül 2017	1,573,761	1,307,854	2,881,615	57,015	96%	171	3	3	21	75	440,737

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)																
	Aynı Hattan																
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı	
Eylül 2016	10	7	6	4	11	4	4	1	5	2	10	4	3	6	1	11	
Aralık 2016	11	7	6	4	11	4	4	1	5	2	11	4	3	6	1	11	
Mart 2017	10	7	6	3	11	4	4	1	5	2	10	4	4	6	1	11	
Haziran 2017	10	8	6	2	10	4	4	1	5	2	9	3	4	5	1	11	
Eylül 2017	9	8	6	2	10	4	4	1	5	2	9	3	4	5	1	11	

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)																
	Aynı Hattan																
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı	
Eylül 2016	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0	
Aralık 2016	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0	
Mart 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0	
Haziran 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0	
Eylül 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0	

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	44,218	42,536	4	88,400	175,158	33,063	22,381	12	92,974	148,430	77,281	64,917	16	181,374	323,588
Aralık 2016	133,124	46,926	4	54,163	234,217	60,854	18,633	15	20,701	100,203	193,978	65,559	19	74,864	334,420
Mart 2017	123,633	33,104	35	43,769	200,541	63,279	19,879	13	18,171	101,342	186,912	52,983	48	61,940	301,883
Haziran 2017	89,352	83,792	79	36,362	209,585	64,648	70,787	72	15,047	150,554	154,000	154,579	151	51,409	360,139
Eylül 2017	115,456	55,329	90	36,895	207,770	94,572	38,580	80	42,141	175,373	210,028	93,909	170	79,036	383,143

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2016	57%	66%	25%	49%	54%	170	122	36	76	111
Aralık 2016	69%	72%	21%	72%	70%	152	100	50	82	125
Mart 2017	66%	62%	73%	71%	66%	139	94	55	86	120
Haziran 2017	58%	54%	52%	71%	58%	129	94	62	86	108
Eylül 2017	55%	59%	53%	47%	54%	155	102	62	105	132

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
183,631	5,236	269	77,006	0	174,838
245,688	6,798	415	156,742	0	97,277
255,270	6,445	335	156,846	0	78,830
197,989	4,294	4,884	248,886	0	77,279
202,275	5,238	4,990	413,104	0	109,045

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	1	3	4	4	4	3	2	4	2	4
Aralık 2016	1	2	4	4	4	3	2	4	2	4
Mart 2017	1	1	4	4	5	3	3	4	2	4
Haziran 2017	1	1	4	4	5	3	3	4	2	4
Eylül 2017	1	1	4	4	5	3	2	4	3	4

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2016	3	4	3	2	2	2	1	2	1	1
Aralık 2016	3	5	3	2	2	2	1	2	2	1
Mart 2017	4	5	4	3	2	2	1	2	2	1
Haziran 2017	4	5	4	3	2	2	1	2	2	1
Eylül 2017	3	5	4	3	2	3	1	3	3	1

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2016	246	58	11	141	39	55	185	2	0	176	43	51
Aralık 2016	241	56	12	132	38	55	190	2	0	176	43	53
Mart 2017	251	46	14	142	39	55	190	2	0	176	43	53
Haziran 2017	254	45	15	142	39	55	184	1	0	176	43	53
Eylül 2017	231	51	16	142	39	55	134	4	3	164	39	55

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2016	17,190	52,115
Aralık 2016	30,113	68,653
Mart 2017	24,977	48,909
Haziran 2017	23,594	35,668
Eylül 2017	26,104	32,940

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 6 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 7 Burgan Bank A.Ş.
- 8 Denizbank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 10 Finans Bank A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Nürol Yatırım Bankası A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 15 Şekerbank T.A.Ş.
- 16 Tekstil Bankası A.Ş.
- 17 Turkish Bank A.Ş.
- 18 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 25 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Açıklamalar

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı*

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

* 1-6 numaralı maddeler bankanın kendi lokasyonunda çalışan müşteri temsilcilerini kapsamaktadır.

* 7 numaralı madde bankanın kendi lokasyonu dışında, banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

1. Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı : İlgili üç aylık dönem sonunda "yarı zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

2. Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı: İlgili üç aylık dönem sonunda "tam zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

3. Destek hizmeti veren personel sayısı : İlgili üç aylık dönem sonunda Eğitim-Kalite-Raporlama, vb. birimlerde çalışan kişilerin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar için ayrı destek ekipleri yok ise destek hizmeti veren personel sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

4. Yönetici sayısı : İlgili üç aylık dönem sonunda gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerini yöneten ve çağrı yapmayan yöneticilerin (takım lideri, ekip lideri, koç, supervisor, birim/bölüm yöneticisi, çağrı merkezi yöneticisi, vb.) toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa yönetici sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

5. İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı : İlgili üç aylık dönem içinde işten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcileri toplamıdır.

6. Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı : İlgili üç aylık dönem içinde banka içerisinde başka bir departmanda görevlendirilen müşteri temsilcileri toplamıdır.

7. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı: Banka adına outsource çağrı merkezlerinde dış arama yapan ve veya gelen çağrı cevaplayan toplam müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri*

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

* Bu başlık altındaki maddelere A maddesi 7. kategoride belirtilen müşteri temsilcisi sayısı dahil edilmemiştir.

* Ortalama içeren formüllerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

1. Cinsiyet : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan toplamın A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

2. Öğrenim Durumu : Öğrenciler için son mezun olunan okul dikkate alınmıştır. İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) öğrenim durumu bilgileridir. Oluşan toplamın A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

3. Coğrafi Durum : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) coğrafi dağılımıdır. Oluşan toplamın A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

4. Yaş ortalaması : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yaş ortalamalarıdır.

SPK lisansı olanlar : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) SPK lisansına sahip olanların dağılımıdır.

Yabancı dili olanlar : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yabancı dili olanların dağılımıdır.

C. Çağrı Merkezi Özellikleri*

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

* Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Gelen Çağrı Özellikleri

1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı : IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandone olanlar dahil edilmemiştir.

2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı : MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandone olan) çağrıların toplamıdır.

Toplam gelen çağrı sayısı= Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı+Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı

3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı : Abandone olan çağrılar

Karşılama Oranı(%) = (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı-müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı)/müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı

4. Ortalama konuşma süresi (saniye) = Avg Talk Time

5. Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) = Avg ACW Time

6. Ortalama çaldırma süresi (saniye) = Avg Ringing Time

7. Ortalama cevaplama süresi (saniye)= Avg Speed of Answer

8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)= Avg Abandon Time

9. Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) : Çağrı merkezini ilgili üç aylık dönemde en az bir kez arayan ve tanımlanan müşteri sayısıdır. Müşterinin IVR ve/veya müşteri danışmanı ile tanınmış olması yeterlidir.

Açıklamalar

Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat Çağruları-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 çağrılarını 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.