

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Aralık 2018

Rapor Kodu:DT23

Ocak 2019



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Aralık 2018

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. Aralık 2018 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.806 kişidir.

Aralık 2018 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.806 kişidir. Bu rakamın 7.203'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 792 ve yönetici sayısı 811 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.805 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2018				Aralık 2018				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	5.364	1.841	7.205	27	5.373	1.830	7.203	27	-2
Destek hizmeti veren personel sayısı	566	276	842	32	550	242	792	32	-50
Yönetici sayısı	475	363	838	34	465	346	811	34	-27
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.405	2.480	8.885	-	6.388	2.418	8.806	-	-79
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.772				2.805		33

Ekim-Aralık 2018 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 79 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 2 kişi, yönetici sayısı 27 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı ise 50 kişi azalmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 33 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ekim-Aralık 2018 döneminde yüzde 9'dur. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ekim-Aralık 2018 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 73'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 32, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 54'ü İstanbul ve İzmit'tedir.

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

1.2. Çalışanların yüzde 54'ü üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2018					Aralık 2018				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	885	2.613	3.643	64	7.205	867	2.582	3.692	62	7.203
Destek hizmeti veren personel sayısı	137	213	441	51	842	120	196	428	48	792
Yönetici sayısı	72	180	499	87	838	67	172	487	85	811
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.094	3.006	4.583	202	8.885	1.054	2.950	4.607	195	8.806

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 12'si lise, yüzde 34'ü ön lisans, yüzde 52'si lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 88'i yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 85, yöneticilerde ise yüzde 92'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 269 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 447 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 123 milyon çağrı aldılar ve yüzde 94'ünü cevaplandırdılar.

Ekim-Aralık 2018 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon adet (yüzde 1) artarak 123 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3 milyon adet (yüzde 13) artarak yaklaşık 29 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Temmuz-Eylül 2018	Ekim-Aralık 2018
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	121,9	123,1
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	46,5	44,4
Karşılama oranı (yüzde)	88	94
Ortalama konuşma süresi (saniye)	165	166
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	25,7	28,9
Ulaşma oranı (yüzde)	47	47
Ortalama konuşma süresi (saniye)	152	144
Gelen e-posta sayısı (bin)	295,8	232,5
Gelen faks sayısı (bin)	3,3	2,6
Chat sayısı (bin)	420,5	666,0
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	23,3	24,2
Görüntülü çağrı sayısı	1.213	2.997
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	75,1	69,2

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 166 saniye oldu.

Ekim-Aralık 2018 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 64'ü sesli yanıt sisteminden, yüzde 36'sı ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 47, ortalama çağrı kaçırma süresi 100 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 47, ortalama konuşma süresi 144 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 232 bin, gelen faks sayısı 2 bin 561 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ekim-Aralık 2018 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.726 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 21 adet, dış aramada 17 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 17 adet, giden çağrıda 16 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 195 saat, giden çağrıda 133 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 39 dakika, yemek molası süresi 51 dakikadır. Aynı değerler dış aramada da 39 dakika ve 51 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Ekim-Aralık 2018 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,7 milyon adet, hacmi ise 12 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	
Aralık 2017	18	1	6,322	1,321	7,662	764	734	143	9,303
Mart 2018	29	3	6,156	1,231	7,419	760	747	129	9,055
Haziran 2018	37	5	5,919	1,239	7,200	761	719	128	8,808
Eylül 2018	61	34	5,932	1,178	7,205	842	715	123	8,885
Aralık 2018	54	22	6,028	1,099	7,203	792	705	106	8,806

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	
462	81	143	27	9%
299	72	244	42	9%
469	82	218	22	11%
468	138	108	11	10%
403	69	134	19	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,938
3,215
3,023
2,772
2,805

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			
Aralık 2017	5,596	2,066	541	223	513	364	6,650	2,653	27	31	35
Mart 2018	5,500	1,919	540	220	509	367	6,549	2,506	27	31	34
Haziran 2018	5,368	1,832	538	223	463	384	6,369	2,439	27	31	34
Eylül 2018	5,364	1,841	566	276	475	363	6,405	2,480	27	32	34
Aralık 2018	5,373	1,830	550	242	465	346	6,388	2,418	27	32	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
Aralık 2017	859	3,064	3,682	57	138	205	370	51	75	192	530	80	1,072	3,461	4,582	188
Mart 2018	903	2,806	3,654	56	132	183	395	50	80	178	532	86	1,115	3,167	4,581	192
Haziran 2018	888	2,661	3,594	57	121	191	400	49	76	175	511	85	1,085	3,027	4,505	191
Eylül 2018	885	2,613	3,643	64	137	213	441	51	72	180	499	87	1,094	3,006	4,583	202
Aralık 2018	867	2,582	3,692	62	120	196	428	48	67	172	487	85	1,054	2,950	4,607	195

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								
Aralık 2017	4,077	3,585	673	91	572	305	5,322	3,981	132	32	79	243	232	88	150	470
Mart 2018	3,771	3,648	687	73	551	325	5,009	4,046	115	27	73	215	227	82	138	447
Haziran 2018	3,567	3,633	680	81	534	313	4,781	4,027	130	27	74	231	232	76	117	425
Eylül 2018	3,621	3,584	763	79	522	316	4,906	3,979	152	28	74	254	220	79	142	441
Aralık 2018	3,537	3,666	712	80	503	308	4,752	4,054	168	29	72	269	228	79	140	447

* 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 toplanma 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)
Aralık 2017	77,937,552	46,164,765	124,102,317	3,490,479	92%	170	4	1	73	95	24,302,962
Mart 2018	80,678,475	46,050,722	126,729,197	3,182,749	93%	170	4	1	70	103	25,302,225
Haziran 2018	78,780,637	45,833,248	124,613,885	3,790,930	92%	168	4	1	68	119	24,701,058
Eylül 2018	75,469,431	46,450,746	121,920,177	5,453,959	88%	165	4	1	92	135	24,156,831
Aralık 2018	78,714,224	44,409,177	123,123,401	2,496,980	94%	166	4	2	47	100	23,208,564

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
Aralık 2017	22	20	20	7	23	14	13	5	9	6	18	13	9	10	4	23
Mart 2018	22	20	20	9	23	15	12	4	8	6	18	13	9	10	4	23
Haziran 2018	22	20	19	10	24	15	13	5	8	5	18	13	9	11	5	23
Eylül 2018	22	20	20	9	23	15	13	5	8	6	18	13	9	10	4	23
Aralık 2018	22	20	20	9	23	16	13	6	9	6	18	12	9	10	4	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
Aralık 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	9	8	4	8	8	4	7	1
Mart 2018	0	2	0	6	1	1	8	8	10	7	4	8	8	3	7	2
Haziran 2018	0	2	0	6	1	1	7	8	10	8	4	8	8	3	7	2
Eylül 2018	0	2	0	6	1	1	8	8	11	8	4	8	8	3	7	2
Aralık 2018	1	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	9	8	3	7	2

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
Aralık 2017	9,175,193	692,844	12,114	2,554,473	12,434,624	8,032,100	809,368	12,385	2,455,874	11,309,727	17,207,293	1,502,212	24,499	5,010,347	23,744,351
Mart 2018	10,677,673	950,450	15,558	1,675,583	13,319,264	10,153,152	978,009	16,490	1,798,700	12,946,351	20,830,825	1,928,459	32,048	3,474,283	26,265,615
Haziran 2018	9,745,878	913,169	11,214	1,373,108	12,043,369	11,121,445	883,792	11,979	1,682,373	13,699,589	20,867,323	1,796,961	23,193	3,055,481	25,742,958
Eylül 2018	9,151,475	1,214,948	8,408	1,599,187	11,974,018	10,520,788	1,181,328	8,961	2,009,644	13,720,721	19,672,263	2,396,276	17,369	3,608,831	25,694,739
Aralık 2018	10,721,635	1,187,267	6,830	1,763,813	13,679,545	11,476,328	1,449,662	6,562	2,332,731	15,265,283	22,197,963	2,636,929	13,392	4,096,544	28,944,828

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
Aralık 2017	53%	46%	49%	51%	52%	171	106	32	122	157
Mart 2018	51%	49%	49%	48%	51%	160	92	25	144	153
Haziran 2018	47%	51%	48%	45%	47%	166	90	27	141	157
Eylül 2018	47%	51%	48%	44%	47%	159	92	30	154	152
Aralık 2018	48%	45%	51%	43%	47%	149	97	36	145	144

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)
344,994	4,798	454,727	22,521,347	1,583	105,748
367,804	4,827	487,026	21,556,929	241	100,606
344,966	3,199	448,718	22,139,612	1,253	90,121
295,801	3,289	420,518	23,304,627	1,213	75,148
232,482	2,561	665,952	24,198,493	2,997	69,166

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
Aralık 2017	6	6	13	11	14	11	6	11	9	7
Mart 2018	5	5	14	10	14	9	7	11	9	8
Haziran 2018	5	5	13	9	14	8	7	11	8	9
Eylül 2018	6	6	14	10	13	10	6	11	8	10
Aralık 2018	5	5	14	10	13	9	6	11	7	9

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
Aralık 2017	9	11	14	10	11	9	7	12	10	8
Mart 2018	10	12	13	11	11	9	6	12	10	8
Haziran 2018	10	12	14	11	11	8	6	12	10	8
Eylül 2018	11	12	15	10	11	8	6	12	10	9
Aralık 2018	10	12	16	9	11	8	6	12	9	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*
(Toplulaştırılmış, 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)
Aralık 2017	6,499	14	20	209	40	52	1,966	18	14	138	39	52
Mart 2018	6,897	20	16	200	40	51	1,603	18	15	138	40	51
Haziran 2018	6,857	20	16	173	39	51	1,795	18	15	136	39	51
Eylül 2018	6,981	19	16	202	39	51	1,629	17	16	132	39	51
Aralık 2018	7,134	21	17	195	39	51	1,592	17	16	133	39	51

E. Finansal İşlemler****

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2017	2,271,334	11,456,802
Mart 2018	2,677,605	9,433,874
Haziran 2018	2,634,372	10,045,671
Eylül 2018	2,380,188	11,488,978
Aralık 2018	2,701,024	12,001,217

* 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.

****Mart 2018, Haziran 2018 ve Eylül 2018 dönemlerine ait veriler bir banka tarafından revize edilmiştir.

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	
Aralık 2017	18	1	5,979	1,248	7,246	726	690	133	8,795
Mart 2018	28	3	5,838	1,155	7,024	716	704	119	8,563
Haziran 2018	36	5	5,630	1,157	6,828	720	679	117	8,344
Eylül 2018	60	34	5,415	1,106	6,615	790	652	113	8,170
Aralık 2018	53	22	5,692	1,020	6,787	752	662	96	8,297

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	
393	76	141	24	9%
264	52	241	40	8%
415	78	212	17	11%
423	132	81	9	10%
373	65	129	19	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,649
2,813
2,688
2,345
2,448

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			
Aralık 2017	5,317	1,929	517	209	480	343	6,314	2,481	26	31	32
Mart 2018	5,233	1,791	509	207	480	343	6,222	2,341	27	31	32
Haziran 2018	5,121	1,707	512	208	435	361	6,068	2,276	26	31	32
Eylül 2018	4,966	1,649	536	254	433	332	5,935	2,235	27	32	33
Aralık 2018	5,095	1,692	527	225	438	320	6,060	2,237	26	32	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
Aralık 2017	834	2,890	3,472	50	138	195	350	43	74	184	492	73	1,046	3,269	4,314	166
Mart 2018	871	2,627	3,473	53	128	173	375	40	79	166	497	81	1,078	2,966	4,345	174
Haziran 2018	859	2,500	3,417	52	120	179	379	42	74	163	480	79	1,053	2,842	4,276	173
Eylül 2018	857	2,311	3,385	62	135	198	413	44	71	151	462	81	1,063	2,660	4,260	187
Aralık 2018	826	2,435	3,467	59	119	185	407	41	65	161	453	79	1,010	2,781	4,327	179

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								
Aralık 2017	3,787	3,459	637	89	529	294	4,953	3,842	122	31	77	230	192	78	120	390
Mart 2018	3,510	3,514	645	71	508	315	4,663	3,900	111	26	72	209	182	74	122	378
Haziran 2018	3,310	3,518	641	79	493	303	4,444	3,900	127	26	74	227	187	71	103	361
Eylül 2018	3,387	3,228	723	67	482	283	4,592	3,578	148	28	74	250	176	71	127	374
Aralık 2018	3,239	3,548	675	77	462	296	4,376	3,921	166	29	72	267	187	72	126	385

* 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 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)
Aralık 2017	73,896,303	43,114,023	117,010,326	3,276,021	92%	169	4	1	74	95	23,286,053
Mart 2018	77,398,006	42,989,477	120,387,483	3,007,041	93%	169	4	1	73	100	24,350,050
Haziran 2018	75,452,998	42,691,380	118,144,378	3,559,978	92%	167	4	1	70	118	24,162,294
Eylül 2018	71,082,630	42,095,078	113,177,708	5,025,846	88%	162	4	1	95	135	22,894,788
Aralık 2018	75,243,010	41,435,065	116,678,075	2,303,842	94%	164	4	1	48	97	22,639,811

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/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı	
Aralık 2017	11	11	11	4	11	8	8	3	3	3	8	7	5	4	4	11
Mart 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	4	4	11
Haziran 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	5	4	11
Eylül 2018	10	10	10	5	10	8	7	2	2	2	7	6	4	4	4	10
Aralık 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	3	3	8	7	5	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/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı	
Aralık 2017	0	1	0	4	1	1	6	5	6	5	3	4	6	3	6	0
Mart 2018	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	4	6	2	6	1
Haziran 2018	0	1	0	4	1	1	5	5	7	5	3	4	6	2	6	1
Eylül 2018	0	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	1
Aralık 2018	1	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	4	6	2	6	1

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 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
Aralık 2017	8,664,905	633,790	12,050	2,482,482	11,793,227	7,632,945	778,791	12,384	2,421,091	10,845,211	16,297,850	1,412,581	24,434	4,903,573	22,638,438
Mart 2018	10,218,068	851,208	15,492	1,626,584	12,711,352	9,840,042	922,858	16,469	1,762,078	12,541,447	20,058,110	1,774,066	31,961	3,388,662	25,252,799
Haziran 2018	9,324,197	843,581	11,131	1,310,008	11,488,917	10,938,336	847,095	11,962	1,643,881	13,441,274	20,262,533	1,690,676	23,093	2,953,889	24,930,191
Eylül 2018	8,312,904	1,104,187	8,336	1,551,788	10,977,215	10,172,162	1,054,946	8,952	1,976,590	13,212,650	18,485,066	2,159,133	17,288	3,528,378	24,189,865
Aralık 2018	10,345,984	1,037,390	6,731	1,699,770	13,089,875	11,229,575	1,301,481	6,533	2,274,968	14,812,557	21,575,559	2,338,871	13,264	3,974,738	27,902,432

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
Aralık 2017	53%	45%	49%	51%	52%	172	106	32	122	158
Mart 2018	51%	48%	48%	48%	50%	162	94	25	145	155
Haziran 2018	46%	50%	48%	44%	46%	168	89	27	141	159
Eylül 2018	45%	51%	48%	44%	45%	165	90	30	155	156
Aralık 2018	48%	44%	51%	43%	47%	151	100	36	146	146

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)
118,578	1,001	449,479	21,707,748	0	0
156,075	1,244	482,281	20,208,591	0	0
152,483	907	444,294	20,981,901	0	0
140,793	830	267,407	19,998,607	0	0
112,801	732	660,834	19,512,402	1,639	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
Aralık 2017	4	4	7	5	7	6	2	6	5	2
Mart 2018	4	4	8	5	8	5	4	6	5	3
Haziran 2018	4	4	7	4	8	4	4	6	4	4
Eylül 2018	4	4	7	4	7	5	3	5	3	3
Aralık 2018	4	4	8	5	8	5	3	6	4	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
Aralık 2017	6	6	9	7	8	6	6	9	7	7
Mart 2018	7	7	9	6	7	5	5	8	6	6
Haziran 2018	7	7	10	6	7	4	5	8	6	6
Eylül 2018	7	7	9	5	6	3	5	7	5	6
Aralık 2018	7	7	10	5	7	4	5	8	6	5

* 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						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)
Aralık 2017	5,996	13	20	295	40	53	1,769	18	15	144	39	51
Mart 2018	6,427	19	16	275	40	52	1,408	18	16	144	41	49
Haziran 2018	6,416	20	16	207	40	52	1,600	19	15	133	41	49
Eylül 2018	6,272	19	16	276	41	51	1,422	17	17	125	41	49
Aralık 2018	6,690	21	16	257	39	52	1,381	18	17	126	41	49

E. Finansal İşlemler***

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2017	2,093,414	10,907,595
Mart 2018	2,159,435	8,900,921
Haziran 2018	2,269,544	9,698,897
Eylül 2018	1,935,805	10,588,152
Aralık 2018	2,292,490	11,277,766

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölemlerin 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.

***Mart 2018, Haziran 2018 ve Eylül 2018 dönemlerine ait veriler bir banka tarafından revize edilmiştir.

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	
Aralık 2017	0	0	243	51	294	23	23	6	346
Mart 2018	0	0	202	48	250	28	19	6	303
Haziran 2018	0	0	168	45	213	25	19	6	263
Eylül 2018	0	0	398	42	440	38	42	5	525
Aralık 2018	0	0	247	49	296	26	22	5	349

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	
61	4	2	3	24%
31	19	2	2	22%
48	3	3	4	27%
37	3	26	0	15%
18	4	2	0	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
25
99
74
175
102

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			
Aralık 2017	214	80	13	10	17	12	244	102	27	30	32
Mart 2018	189	61	19	9	13	12	221	82	26	32	33
Haziran 2018	165	48	14	11	13	12	192	71	27	31	33
Eylül 2018	321	119	20	18	27	20	368	157	26	32	32
Aralık 2018	221	75	14	12	15	12	250	99	27	32	33

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
Aralık 2017	11	123	156	4	0	7	11	5	0	3	22	4	11	133	189	13
Mart 2018	8	116	126	0	0	8	14	6	0	7	17	1	8	131	157	7
Haziran 2018	0	105	105	3	0	8	12	5	0	7	15	3	0	120	132	11
Eylül 2018	0	248	191	1	0	12	21	5	0	24	20	3	0	284	232	9
Aralık 2018	16	115	164	1	0	8	13	5	0	7	17	3	16	130	194	9

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								
Aralık 2017	168	126	21	2	18	11	207	139	5	1	1	7	16	8	17	41
Mart 2018	116	134	26	2	15	10	157	146	0	1	0	1	18	6	3	27
Haziran 2018	98	115	23	2	15	10	136	127	0	1	0	1	16	3	2	21
Eylül 2018	84	356	26	12	14	33	124	401	0	0	0	0	23	6	4	33
Aralık 2018	187	109	24	2	17	10	228	121	0	0	0	0	25	5	4	34

* 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)
Aralık 2017	2,919,231	1,604,034	4,523,265	163,962	90%	169	4	1	74	95	518,266
Mart 2018	2,427,983	1,430,082	3,858,065	79,193	94%	169	4	1	73	100	473,564
Haziran 2018	2,578,218	1,508,536	4,086,754	130,058	91%	167	3	3	28	105	91,788
Eylül 2018	3,541,017	2,618,503	6,159,520	277,276	89%	169	4	1	96	137	777,535
Aralık 2018	2,659,851	1,888,826	4,548,677	145,573	92%	166	4	1	49	98	173,700

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
Aralık 2017	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1
Mart 2018	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1
Haziran 2018	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1
Eylül 2018	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	0	0	2
Aralık 2018	3	3	3	1	3	3	0	1	2	0	1	3	0	0	2

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
Aralık 2017	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Mart 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Haziran 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Eylül 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Aralık 2018	0	0	0	1	0	0	2	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
Aralık 2017	373,384	0	0	0	373,384	263,549	0	0	0	263,549	636,933	0	0	0	636,933
Mart 2018	317,833	0	0	0	317,833	190,480	0	0	0	190,480	508,313	0	0	0	508,313
Haziran 2018	321,707	0	0	0	321,707	108,292	0	0	0	108,292	429,999	0	0	0	429,999
Eylül 2018	752,165	0	0	0	752,165	292,754	0	0	0	292,754	1,044,919	0	0	0	1,044,919
Aralık 2018	336,937	0	0	0	336,937	208,308	0	0	0	208,308	545,245	0	0	0	545,245

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
Aralık 2017	59%	-	-	-	59%	3,997	-	-	-	4,991
Mart 2018	63%	-	-	-	63%	5,216	-	-	-	6,211
Haziran 2018	75%	-	-	-	75%	44	-	-	-	90
Eylül 2018	72%	-	-	-	72%	1,890	-	-	-	2,342
Aralık 2018	62%	-	-	-	62%	4,669	-	-	-	5,716

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	0	0	1,583	0
0	0	0	0	241	0
0	0	0	0	1,253	0
0	0	149,232	392,065	1,213	0
0	0	0	0	1,358	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
Aralık 2017	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Mart 2018	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Haziran 2018	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Eylül 2018	1	1	3	2	3	3	1	2	2	2
Aralık 2018	1	1	3	2	3	2	1	2	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
Aralık 2017	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Mart 2018	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Haziran 2018	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Eylül 2018	0	0	2	1	3	2	0	1	1	1
Aralık 2018	0	0	2	1	2	1	0	1	0	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*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değeriendirilen 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 değeriendirilen 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)
Aralık 2017	269	325	500	145	45	45	61	448	366	65	38	53
Mart 2018	222	566	459	145	45	45	53	444	383	65	38	53
Haziran 2018	196	37	15	145	45	45	49	10	6	65	38	53
Eylül 2018	475	268	232	174	40	50	46	468	451	65	38	53
Aralık 2018	245	488	388	163	40	50	59	379	358	110	35	55

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2017	146,556	483,383
Mart 2018	484,615	378,356
Haziran 2018	313,243	18,090
Eylül 2018	388,666	367,598
Aralık 2018	373,748	498,521

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

** "Müşteri temsilcisi başına değeriendirilen 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	
Aralık 2017	0	0	100	22	122	15	21	4	162
Mart 2018	1	0	116	28	145	16	24	4	189
Haziran 2018	1	0	121	37	159	16	21	5	201
Eylül 2018	1	0	119	30	150	14	21	5	190
Aralık 2018	1	0	89	30	120	14	21	5	160

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	1	0	0	7%
4	1	1	0	4%
6	1	3	1	7%
8	3	1	2	9%
12	0	3	0	13%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
264
303
261
252
255

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
Aralık 2017	65	57	11	4	16	9	92	70	27	30	38
Mart 2018	78	67	12	4	16	12	106	83	27	32	37
Haziran 2018	82	77	12	4	15	11	109	92	28	33	36
Eylül 2018	77	73	10	4	15	11	102	88	27	33	36
Aralık 2018	57	63	9	5	12	14	78	82	27	36	36

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
Aralık 2017	14	51	54	3	0	3	9	3	1	5	16	3	15	59	79	9
Mart 2018	24	63	55	3	4	2	6	4	1	5	18	4	29	70	79	11
Haziran 2018	29	56	72	2	1	4	9	2	2	5	16	3	32	65	97	7
Eylül 2018	28	54	67	1	2	3	7	2	1	5	17	3	31	62	91	6
Aralık 2018	25	32	61	2	1	3	8	2	2	4	17	3	28	39	86	7

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								
Aralık 2017	122	0	15	0	25	0	162	0	5	0	1	6	24	2	13	39
Mart 2018	145	0	16	0	28	0	189	0	4	0	1	5	27	2	13	42
Haziran 2018	159	0	16	0	26	0	201	0	3	0	0	3	29	2	12	43
Eylül 2018	150	0	14	0	26	0	190	0	4	0	0	4	21	2	11	34
Aralık 2018	111	9	13	1	24	2	148	12	2	0	0	2	16	2	10	28

* 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 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)
Aralık 2017	1,122,018	1,446,708	2,568,726	50,496	97%	172	4	4	16	40	498,643
Mart 2018	852,486	1,631,163	2,483,649	96,515	94%	165	4	3	28	104	478,611
Haziran 2018	749,421	1,633,332	2,382,753	100,894	94%	167	3	3	28	105	446,976
Eylül 2018	845,784	1,737,165	2,582,949	150,837	91%	175	4	3	43	113	484,508
Aralık 2018	811,363	1,085,286	1,896,649	47,565	96%	185	3	3	21	81	395,053

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
Aralık 2017	9	7	7	2	10	4	5	2	5	3	10	4	4	6	0	11
Mart 2018	9	7	7	2	10	4	4	1	5	3	10	4	4	6	0	11
Haziran 2018	9	7	6	3	11	4	5	2	5	2	10	4	4	6	1	11
Eylül 2018	9	7	7	2	10	4	5	2	5	3	10	4	4	6	0	11
Aralık 2018	8	6	6	2	9	4	5	2	4	3	9	2	4	6	0	10

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
Aralık 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	3	1	0	1	0
Mart 2018	0	1	0	1	0	0	0	2	2	1	0	3	1	0	1	0
Haziran 2018	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	3	1	0	1	0
Eylül 2018	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	3	1	0	1	0
Aralık 2018	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 İşleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İşleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İşleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Aralık 2017	136,904	59,054	64	71,991	268,013	135,606	30,577	1	34,783	200,967	272,510	89,631	65	106,774	468,980
Mart 2018	141,772	99,242	66	48,999	290,079	122,630	55,151	21	36,622	214,424	264,402	154,393	87	85,621	504,503
Haziran 2018	99,974	69,588	83	63,100	232,745	74,817	36,697	17	38,492	150,023	174,791	106,285	100	101,592	382,768
Eylül 2018	86,406	110,761	72	47,399	244,638	55,872	126,382	9	33,054	215,317	142,278	237,143	81	80,453	459,955
Aralık 2018	38,714	149,877	99	64,043	252,733	38,445	148,181	29	57,763	244,418	77,159	298,058	128	121,806	497,151

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İşleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İşleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Aralık 2017	50%	66%	98%	67%	57%	174	109	62	118	145
Mart 2018	54%	64%	76%	57%	57%	141	77	59	116	115
Haziran 2018	57%	65%	83%	62%	61%	142	91	53	136	125
Eylül 2018	61%	47%	89%	59%	53%	136	113	53	129	124
Aralık 2018	50%	50%	77%	53%	51%	143	75	21	113	95

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)
226,416	3,797	5,248	813,599	0	105,748
211,729	3,583	4,745	1,348,338	0	100,606
192,483	2,292	4,424	1,157,711	0	90,121
155,008	2,459	3,879	2,913,955	0	75,148
119,681	1,829	5,118	4,686,091	0	69,166

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
Aralık 2017	1	1	4	5	5	3	3	4	3	4
Mart 2018	0	0	4	4	4	2	2	4	3	4
Haziran 2018	0	0	4	4	4	2	2	4	3	4
Eylül 2018	1	1	4	4	3	2	2	4	3	5
Aralık 2018	0	0	3	3	2	2	2	3	2	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
Aralık 2017	3	5	4	3	2	3	1	3	3	1
Mart 2018	3	5	3	4	2	3	1	4	4	1
Haziran 2018	3	5	3	4	2	3	1	4	4	1
Eylül 2018	4	5	4	4	2	3	1	4	4	2
Aralık 2018	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)
Aralık 2017	234	51	16	142	39	52	136	5	5	164	39	55
Mart 2018	248	51	15	140	39	52	142	5	0	157	40	53
Haziran 2018	245	51	20	147	37	51	146	13	7	164	38	53
Eylül 2018	234	55	19	147	37	51	161	14	5	164	38	53
Aralık 2018	199	58	8	142	38	50	152	6	4	157	39	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2017	31,364	65,825
Mart 2018	33,555	154,597
Haziran 2018	51,585	328,683
Eylül 2018	55,717	533,227
Aralık 2018	34,786	224,930

* 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.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 13 ING Bank A.Ş.
- 14 Nürol Yatırım Bankası A.Ş.
- 10 Odea Bank A.Ş.
- 15 QNB Finansbank A.Ş.
- 16 Şekerbank T.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 istatistiki 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.