



**Çağrı Merkezi İstatistikleri**  
**Aralık 2009**

Rapor Kodu: DT23

Ocak 2010

## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1,2,3,4</sup> Aralık 2009

**Açıklama:** Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Mart 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olan ve çağrı merkezi hizmeti veren 22 bankanın bilgisinden oluşmaktadır. Çağrı Merkezleri Çalışma Grubu, finansal işlemlere ilişkin işlem adedi ve işlem hacmi bilgilerinin Mart 2009 dönemi itibariyle toplanmasına karar vermiştir. Bu nedenle bu verilerin daha önceki dönemlerine ait bilgi bulunmamaktadır.

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı ve Özellikleri

**Çağrı Merkezlerinde çalışan sayısı 5.800'e yaklaştı.**

Ekim-Aralık 2009 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 5.745 kişidir. Bu rakamın 4.872'si yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 296 ve yönetici sayısı 577 kişidir.

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2009				Aralık 2009				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	3.679	1.275	4.954	24	3.642	1.230	4.872	25	-82
Destek hizmeti veren personel sayısı	207	85	292	23	211	85	296	23	4
Yönetici sayısı	352	196	548	31	345	232	577	31	29
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>4.238</b>	<b>1.556</b>	<b>5.794</b>	<b>-</b>	<b>4.198</b>	<b>1.547</b>	<b>5.745</b>	<b>-</b>	<b>-49</b>

Ekim-Aralık 2009 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 49 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 82 kişi azalırken, yönetici sayısı 4 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı 29 kişi artmıştır.

Ekim-Aralık 2009 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 73'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 71, yöneticilerde ise yüzde 60'tır.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 88'i İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 25, destek hizmeti veren personelde 23, yöneticilerde ise 31 düzeyindedir.

<sup>1</sup> Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

<sup>2</sup> Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Mart 2008 raporunda bulunmaktadır.

<sup>3</sup> Aralık 2009 raporunda muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 15 bankanın, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi ise 13 bankanın verisinden oluşmaktadır.

<sup>4</sup> Mart 2009, Haziran 2009 ve Eylül 2009 dönemlerine ait muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi bir banka tarafından güncellenmiştir.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2009 döneminde yüzde 8 iken, Ekim-Aralık 2009 döneminde yüzde 9 olarak gerçekleşmiştir. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2009					Aralık 2009				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	989	1.643	2.281	41	4.954	986	1.668	2.170	48	4.872
Destek hizmeti veren personel sayısı	49	54	181	8	292	47	76	166	7	296
Yönetici sayısı	51	68	406	23	548	59	84	403	31	577
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>1.089</b>	<b>1.765</b>	<b>2.868</b>	<b>72</b>	<b>5.794</b>	<b>1.092</b>	<b>1.828</b>	<b>2.739</b>	<b>86</b>	<b>5.745</b>

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 19'u lise, yüzde 32'si ön lisans, yüzde 48'i lisans, yüzde 1'i ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 80'ini, yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 84 ve yöneticilerde ise yüzde 90'dır.

Çağrı merkezi çalışanlarında 182 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 567 kişidir.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

**Bankalar son üç ayda yaklaşık 61 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırdılar.**

Ekim-Aralık 2009 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 420 bin adet (yüzde 1) artarak 60,5 milyon olmuştur.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Temmuz - Eylül 2009	Ekim - Aralık 2009
<b>Gelen çağrı (Inbound)</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	60.150	60.570
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	26.769	28.144
Karşılama oranı (yüzde)	94	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	149	151
<b>Giden çağrı (Outbound)</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	6.493	6.747
Ulaşma oranı (yüzde)	65	62
Ortalama konuşma süresi (saniye)	116	106
Gelen e-posta sayısı	94.501	115.596
Gelen faks sayısı	54.337	69.349
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	186.040	223.934

### **Çağrı merkezlerinde ortalama konuşma süresi 2 dakika 31 saniye oldu.**

Gelen çağrılarının yüzde 54'ü sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 44'ü ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 15 saniye, ortalama çaldırma süresi 3 saniye, ortalama cevaplama süresi 43 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 63 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 6,7 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 62, ortalama konuşma süresi 106 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 115.596 adet, gelen faks sayısı 69.349 adettir.

### **Diğer İstatistikler**

Ekim-Aralık 2009 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 5.066 adettir. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 18 adet, ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 11 adettir.

Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 208 saat iken, giden çağrıda 119 saattir.

Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 37 dakika, yemek molası süresi 51 dakikadır.

### **Finansal İşlemler**

Ekim-Aralık 2009 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 3,2 milyar TL' dir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Toplulaştırılmış)

**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
Aralık 2008	239	4.423	4.662	314	530	5.506
Mart 2009	222	4.355	4.577	342	526	5.445
Haziran 2009	196	4.393	4.589	340	535	5.464
Eylül 2009	215	4.739	4.954	292	548	5.794
Aralık 2009	181	4.691	4.872	296	577	5.745

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
295	120	9%
148	178	7%
194	75	6%
277	123	8%
319	107	9%

**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 2008	3.413	1.249	236	78	346	184	3.995	1.511	25	23	32
Mart 2009	3.358	1.219	250	92	340	186	3.948	1.497	25	24	32
Haziran 2009	3.369	1.220	248	92	341	194	3.958	1.506	25	22	32
Eylül 2009	3.679	1.275	207	85	352	196	4.238	1.556	24	23	31
Aralık 2009	3.642	1.230	211	85	345	232	4.198	1.547	25	23	31

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 2008	1.030	1.423	2.166	43	71	58	175	10	43	68	399	20	1.144	1.549	2.740	73
Mart 2009	903	1.471	2.166	37	69	71	193	9	36	74	398	18	1.008	1.616	2.757	64
Haziran 2009	917	1.484	2.147	41	69	65	198	8	52	90	373	20	1.038	1.639	2.718	69
Eylül 2009	989	1.643	2.281	41	49	54	181	8	51	68	406	23	1.089	1.765	2.868	72
Aralık 2009	986	1.668	2.170	48	47	76	166	7	59	84	403	31	1.092	1.828	2.739	86

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 içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 2008	4.245	417	302	12	501	29	5.048	458	72	18	80	170	308	66	155	529
Mart 2009	4.168	409	339	3	499	27	5.006	439	79	17	81	177	331	71	163	565
Haziran 2009	4.124	465	334	6	501	34	4.959	505	81	15	84	180	339	69	160	568
Eylül 2009	4.367	587	286	6	506	42	5.159	635	85	12	93	190	325	71	171	567
Aralık 2009	4.240	632	290	6	525	52	5.055	690	77	16	89	182	337	60	170	567

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış)**

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı (Inbound)									
	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)
Aralık 2008	32,256,775	25,594,726	57,851,501	1,962,957	92%	146	14	3	37	48
Mart 2009	33,236,965	28,694,576	61,931,541	2,722,512	91%	144	14	4	43	53
Haziran 2009	32,887,843	26,375,191	59,263,034	2,114,324	92%	146	13	4	49	65
Eylül 2009	33,380,286	26,769,475	60,149,761	1,655,947	94%	149	14	3	41	63
Aralık 2009	32,425,799	28,143,901	60,569,700	2,086,967	93%	151	15	3	43	63

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 2008	2,403,029	1,161,988	3,565,017	67%	121	100,443	69,406	195,195
Mart 2009	2,916,567	1,207,961	4,124,528	71%	116	149,231	78,623	183,577
Haziran 2009	3,856,039	1,839,393	5,695,432	68%	106	118,067	60,614	162,553
Eylül 2009	4,223,869	2,269,185	6,493,054	65%	116	94,501	54,337	186,040
Aralık 2009	4,159,995	2,587,437	6,747,432	62%	106	115,596	69,349	223,934

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlen-dirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Giden çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2008	4,427	21	10	140	56	36	53
Mart 2009	4,329	20	10	166	76	36	52
Haziran 2009	4,499	22	11	181	93	36	52
Eylül 2009	4,660	20	11	223	124	37	52
Aralık 2009	5,066	18	11	208	119	37	51

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi**	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2008	-	-
Mart 2009****	1,028,458	2,496,680
Haziran 2009****	1,048,606	3,077,903
Eylül 2009****	1,057,034	2,960,264
Aralık 2009	1,050,671	3,205,409

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

\*\* Aralık 2009 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 15 bankanın verisinden oluşmaktadır.

\*\*\* Aralık 2009 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi 13 bankanın verisinden oluşmaktadır.

\*\*\*\*Mart 2009, Haziran 2009 ve Eylül 2009 dönemlerine ait muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi bir banka tarafından güncellenmiştir

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

**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
Aralık 2008	232	3,262	3,494	165	357	4,016
Mart 2009	211	3,198	3,409	186	370	3,965
Haziran 2009	191	3,156	3,347	178	376	3,901
Eylül 2009	210	3,488	3,698	147	383	4,228
Aralık 2009	179	3,406	3,585	151	414	4,150

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
220	68	8%
97	111	6%
120	41	5%
204	83	8%
233	60	8%

**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 2008	2,632	862	121	44	239	118	2,992	1,024	25	28	31
Mart 2009	2,564	845	138	48	242	128	2,944	1,021	25	28	31
Haziran 2009	2,529	818	132	46	241	135	2,902	999	25	24	31
Eylül 2009	2,818	880	108	39	247	136	3,173	1,055	25	29	31
Aralık 2009	2,723	862	112	39	240	174	3,075	1,075	25	29	31

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 2008	659	1,105	1,694	36	20	22	119	4	17	37	290	13	696	1,164	2,103	53
Mart 2009	623	1,127	1,629	30	21	25	136	4	16	51	293	10	660	1,203	2,058	44
Haziran 2009	605	1,101	1,613	28	20	23	132	3	31	42	293	10	656	1,166	2,038	41
Eylül 2009	675	1,273	1,720	30	15	22	106	4	31	45	296	11	721	1,340	2,122	45
Aralık 2009	649	1,273	1,624	39	14	31	102	4	40	61	296	17	703	1,365	2,022	60

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 içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 2008	3,094	400	163	2	330	27	3,587	429	67	13	71	151	178	42	96	316
Mart 2009	3,025	384	183	3	344	26	3,552	413	72	12	70	154	173	44	100	317
Haziran 2009	2,932	415	174	4	344	32	3,450	451	70	11	73	154	172	45	99	316
Eylül 2009	3,159	539	142	5	345	38	3,646	582	76	9	80	165	162	44	102	308
Aralık 2009	3,030	555	146	5	366	48	3,542	608	66	12	76	154	205	36	104	345

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

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

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı (Inbound)									
	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)
Aralık 2008	25,968,666	20,143,716	46,112,382	1,268,741	94%	160	10	1	32	59
Mart 2009	26,741,203	22,241,824	48,983,027	1,236,585	94%	157	10	2	36	56
Haziran 2009	25,948,587	20,208,776	46,157,363	1,216,240	94%	163	10	1	41	68
Eylül 2009	25,406,358	20,658,309	46,064,667	1,123,448	95%	154	10	1	41	76
Aralık 2009	25,101,516	21,334,503	46,436,019	1,259,924	94%	162	11	1	40	68

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 2008	1,066,917	674,083	1,741,000	61%	68	21,172	0	189,675
Mart 2009	1,054,521	810,436	1,864,957	57%	67	18,616	0	173,763
Haziran 2009	1,529,895	1,302,300	2,832,195	54%	70	14,721	0	154,675
Eylül 2009	1,927,605	1,750,995	3,678,600	52%	62	11,749	0	178,316
Aralık 2009	1,971,904	1,954,409	3,926,313	50%	66	13,388	0	214,177

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına düşen değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2008	3,194	24	14	237	97	41	52
Mart 2009	3,194	21	14	237	97	41	52
Haziran 2009	3,299	26	15	237	97	41	52
Eylül 2009	3,311	25	15	320	216	42	51
Aralık 2009	3,708	24	14	322	219	42	51

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2008	-	-
Mart 2009	816,852	2,112,364
Haziran 2009	796,921	2,505,977
Eylül 2009	806,892	2,345,020
Aralık 2009	805,276	2,354,225

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



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

**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
Aralık 2008	7	1,112	1,119	145	159	1,423
Mart 2009	11	1,111	1,122	150	143	1,415
Haziran 2009	5	1,192	1,197	158	146	1,501
Eylül 2009	5	1,205	1,210	139	152	1,501
Aralık 2009	2	1,237	1,239	141	152	1,532

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
73	52	11%
47	67	10%
71	33	9%
73	39	9%
78	44	10%

**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 2008	750	369	113	32	99	60	962	461	25	28	33
Mart 2009	765	357	108	42	90	53	963	452	25	28	32
Haziran 2009	812	385	114	44	92	54	1,018	483	25	28	32
Eylül 2009	835	375	95	44	97	55	1,027	474	25	28	32
Aralık 2009	887	352	97	44	97	55	1,081	451	25	28	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 2008	355	303	454	7	50	36	53	6	25	30	99	5	430	369	606	18
Mart 2009	266	331	518	7	47	46	52	5	19	22	97	5	332	399	667	17
Haziran 2009	297	364	524	12	48	42	63	5	20	47	73	6	365	453	660	23
Eylül 2009	300	362	537	11	33	32	70	4	19	22	103	8	352	416	710	23
Aralık 2009	320	376	534	9	32	45	61	3	18	22	101	11	370	443	696	23

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 içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 2008	1,102	17	135	10	157	2	1,394	29	5	5	7	17	118	23	48	189
Mart 2009	1,097	25	150	0	142	1	1,389	26	7	5	9	21	146	25	52	223
Haziran 2009	1,147	50	156	2	144	2	1,447	54	10	4	9	23	154	23	50	227
Eylül 2009	1,162	48	138	1	148	4	1,448	53	8	3	10	21	153	26	58	237
Aralık 2009	1,162	77	140	1	148	4	1,450	82	10	4	10	24	120	23	57	200

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

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

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı (Inbound)									
	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)
Aralık 2008	6,215,557	5,338,461	11,554,018	685,786	87%	157	13	2	43	64
Mart 2009	6,435,505	6,317,523	12,753,028	1,470,605	77%	155	13	2	50	79
Haziran 2009	6,885,826	6,056,778	12,942,604	888,234	85%	157	13	2	63	85
Eylül 2009	7,921,093	5,997,708	13,918,801	520,425	91%	167	13	2	42	83
Aralık 2009	7,262,255	6,714,722	13,976,977	817,726	88%	170	14	2	50	89

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 2008	1,250,237	477,564	1,727,801	72%	182	73,609	66,583	5,520
Mart 2009	1,770,761	395,057	2,165,818	82%	175	129,502	69,485	9,814
Haziran 2009	2,250,925	531,622	2,782,547	81%	138	102,555	58,839	7,878
Eylül 2009	2,242,098	511,524	2,753,622	81%	150	73,119	53,431	7,724
Aralık 2009	2,153,800	629,731	2,783,531	77%	152	94,925	68,011	9,757

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlenen çağrı sayısı	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2008	1,172	11	12	142	64	34	53
Mart 2009	1,078	11	11	204	111	34	51
Haziran 2009	1,146	11	12	246	158	34	51
Eylül 2009	1,297	11	14	279	141	35	52
Aralık 2009	1,307	12	14	248	137	35	49

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2008	-	-
Mart 2009	211,456	384,316
Haziran 2009	251,461	571,858
Eylül 2009	249,836	615,127
Aralık 2009	245,124	851,083

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

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

**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
Aralık 2008	0	49	49	4	14	67
Mart 2009	0	46	46	6	13	65
Haziran 2009	0	45	45	4	13	62
Eylül 2009	0	46	46	6	13	65
Aralık 2009	0	48	48	4	11	63

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
2	0	4%
4	0	9%
3	1	9%
0	1	2%
8	3	23%

**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 2008	31	18	2	2	8	6	41	26	26	27	33
Mart 2009	29	17	4	2	8	5	41	24	26	27	33
Haziran 2009	28	17	2	2	8	5	38	24	26	28	34
Eylül 2009	26	20	4	2	8	5	38	27	22	28	29
Aralık 2009	32	16	2	2	8	3	42	21	24	30	30

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 2008	16	15	18	0	1	0	3	0	1	1	10	2	18	16	31	2
Mart 2009	14	13	19	0	1	0	5	0	1	1	8	3	16	14	32	3
Haziran 2009	15	19	10	1	1	0	3	0	1	1	7	4	17	20	20	5
Eylül 2009	14	8	24	0	1	0	5	0	1	1	7	4	16	9	36	4
Aralık 2009	17	19	12	0	1	0	3	0	1	1	6	3	19	20	21	3

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 içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 2008	49	0	4	0	14	0	67	0	0	0	2	2	12	1	11	24
Mart 2009	46	0	6	0	13	0	65	0	0	0	2	2	12	2	11	25
Haziran 2009	45	0	4	0	13	0	62	0	1	0	2	3	13	1	11	25
Eylül 2009	46	0	6	0	13	0	65	0	1	0	3	4	10	1	11	22
Aralık 2009	48	0	4	0	11	0	63	0	1	0	3	4	12	1	9	22

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

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

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı (Inbound)									
	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)
Aralık 2008	72,552	112,549	185,101	8,430	93%	121	20	4	35	19
Mart 2009	60,257	135,229	195,486	15,322	89%	118	18	7	39	16
Haziran 2009	53,430	109,637	163,067	9,850	91%	119	17	7	38	36
Eylül 2009	52,835	113,458	166,293	12,074	89%	122	19	7	41	24
Aralık 2009	62,028	94,676	156,704	9,317	90%	116	19	7	38	26

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 2008	85,875	10,341	96,216	89%	89	5,662	2,823	0
Mart 2009	91,285	2,468	93,753	97%	81	1,113	9,138	0
Haziran 2009	75,219	5,471	80,690	93%	97	791	1,775	0
Eylül 2009	54,166	6,666	60,832	89%	117	9,633	906	0
Aralık 2009	34,291	3,297	37,588	91%	82	7,283	1,338	0

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler						
	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)	Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2008	61	33	5	55	10	34	52
Mart 2009	57	31	5	58	12	35	52
Haziran 2009	54	32	5	50	5	35	52
Eylül 2009	52	29	5	68	22	35	52
Aralık 2009	51	22	6	58	12	35	52

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2008	-	-
Mart 2009	150	0
Haziran 2009	224	67
Eylül 2009	306	117
Aralık 2009	271	101

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

## *Bilgi gönderen bankalar*

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Anadolubank A.Ş.
- 3 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 4 Birleşik Fon Bankası A.Ş.
- 5 Citibank A.Ş.
- 6 Denizbank A.Ş.
- 7 Finans Bank A.Ş.
- 8 Fortis Bank A.Ş.
- 9 HSBC Bank A.Ş.
- 10 İNG Bank A.Ş.
- 11 Millennium Bank A.Ş.
- 12 Société Générale (SA)
- 13 Şekerbank T.A.Ş.
- 14 Tekstil Bankası A.Ş.
- 15 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 22 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

## Açıklamalar

### A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı\*

1. **Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı** : İlgili üç aylık dönem sonunda "yarı zamanlı" kategorisinde çalışan müşteri temsilcilerinin toplamıdır.
  2. **Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı**: İlgili üç aylık dönem sonunda "tam zamanlı" kategorisinde çalışan müşteri temsilcilerinin toplamıdır.
  3. **Destek hizmeti veren personel sayısı** : İlgili üç aylık dönem sonunda Eğitim-Kalite-Raporlama, vb. birimlerde çalışan kişilerin toplamıdır.
  4. **Yönetici sayısı** : İlgili üç aylık dönem sonunda müşteri temsilcilerini yöneten ve çağrı yapmayan yöneticilerin (takım lideri, ekip lideri, koç, supervisor, birim/bölüm yöneticisi, çağrı merkezi yöneticisi, vb.) toplamıdır.
  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.
- Toplam müşteri temsilcisi devinin oranı (%)** = (İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı + Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı) / Toplam Müşteri Temsilcisi Sayısı

### B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri\*

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 toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
2. **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 ortalamasıdır.
3. **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 toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
4. **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 toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
5. **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.
6. **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 Çağrı Özellikleri\*

#### Gelen Çağrı (Inbound)

1. **Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı** : IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. MT'ye bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandon olanlar dahil edilmemiştir.
  2. **Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı** : MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de abandon 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** : Abandon olan çağrılar. Kaybedilen çağrı olarak da adlandırılır. Arayanın, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasıdır.
- Karşılama Oranı (%)** = (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı - müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı) / müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı

#### Giden Çağrı (Outbound)

9. **Ulaşılan müşteri sayısı** : Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.
  10. **Ulaşılamayan müşteri sayısı**: Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.
- Ulaşma Oranı (%)** = ulaşılan müşteri sayısı / toplam müşteri sayısı \* 100
11. **E-posta-Faks-Diğer** : ÇM bünyesinde hizmet verilen e-posta, faks vb. alternatiflerin toplamıdır

### D. Diğer İstatistikler\*

1. **Müşteri temsilcisi koltuk sayısı** : Kullanılan koltuk sayısı (seat) yazılmıştır.
2. **Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi (Inbound-Outbound ortalaması)** : Inbound ve outbound için farklı sayılar ise ortalaması alınmıştır.
5. **Gelen-Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)** : 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır.
6. **Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)** : 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart yemek molası süresi yazılacaktır.
7. **Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)** : 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart günlük ihtiyaç molası süresi yazılacaktır.

### E. Finansal İşlemler\*

1. **Muhasebe kaydı yaratan işlem adedi** : İlgili üç aylık dönem sonundamuhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.
2. **Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL)**: İlgili üç aylık dönem sonundamuhasebe 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.

**ÇM** : Çağrı Merkezi

**IVR** : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

**MT** : Müşteri Temsilcisi. Gelen ve giden çağrıları ele alan kişi.

**SPK** : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

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

\* Ortalama içeren formüllerde aritmetik ortalama kullanılmıştır.