



Çağrı Merkezi İstatistikleri
Haziran 2010

Rapor Kodu: DT23

Temmuz 2010

Çağrı Merkezleri İstatistikleri^{1,2,3} Haziran 2010

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.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 6.229'a ulaştı.

Nisan-Haziran 2010 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 6.229 kişidir. Bu rakamın 5.266'sı yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 333 ve yönetici sayısı 630 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Mart 2010				Haziran 2010				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	3.929	1.335	5.264	25	4.004	1.262	5.266	24	2
Destek hizmeti veren personel sayısı	213	90	303	24	219	114	333	23	30
Yönetici sayısı	390	222	612	33	407	223	630	31	18
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	4.532	1.647	6.179	-	4.630	1.599	6.229	-	50

Nisan-Haziran 2010 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 50 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 2 kişi, yönetici sayısı 18 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı 30 kişi artmıştır.

Nisan-Haziran 2010 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 74'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 76, destek hizmeti veren personelde yüzde 66, yöneticilerde ise yüzde 65'tir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 87'si İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 24, destek hizmeti veren personelde 23, yöneticilerde ise 31 düzeyindedir.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2010 döneminde yüzde 9 iken, Nisan-Haziran 2010 döneminde yüzde 11 olarak gerçekleşmiştir. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

² Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Mart 2008 raporunda bulunmaktadır.

³ Haziran 2010 raporunda muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 15 bankanın, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi ise 14 bankanın verisinden oluşmaktadır.

1.2. Çalışanların yüzde 47'si üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Mart 2010					Haziran 2010				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.021	1.759	2.418	66	5.264	984	1.885	2.342	55	5.266
Destek hizmeti veren personel sayısı	48	81	166	8	303	63	108	154	8	333
Yönetici sayısı	53	97	430	32	612	73	133	396	28	630
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.122	1.937	3.014	106	6.179	1.120	2.126	2.892	91	6.229

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 18'i lise, yüzde 34'ü ön lisans, yüzde 47'si lisans, yüzde 1'i ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 81'ini, yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 81 ve yöneticilerde ise yüzde 88'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 163 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 576 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 69 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırıdılar.

Nisan-Haziran 2010 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 2 milyon adet (yüzde 3) artarak yaklaşık 69 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ocak - Mart 2010	Nisan - Haziran 2010
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	66.908	68.944
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	30.242	29.814
Karşılama oranı (yüzde)	91	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	146	150
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	6.457	5.356
Ulaşma oranı (yüzde)	62	72
Ortalama konuşma süresi (saniye)	104	77
Gelen e-posta sayısı	114.107	98.825
Gelen faks sayısı	80.638	52.604
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	178.381	240.349

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 150 saniye oldu.

Gelen çağrılarının yüzde 45'i sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 55'i ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 14 saniye, ortalama çaldırma süresi 3 saniye, ortalama cevaplama süresi 41 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 62 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 5,4 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 72, ortalama konuşma süresi 77 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 98.825 adet, gelen faks sayısı 52.604 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Nisan-Haziran 2010 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 5.469 adettir. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 17 adet, ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 11 adettir.

Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 195 saat iken, giden çağrıda 117 saattir.

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

2.4. Finansal İşlemler

Nisan-Haziran 2010 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,8 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 4,1 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
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
Mart 2010	210	5,054	5,264	303	612	6,179
Haziran 2010	242	5,024	5,266	333	630	6,229

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
194	75	6%
277	123	8%
319	107	9%
359	108	9%
390	197	11%

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			
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
Mart 2010	3,929	1,335	213	90	390	222	4,532	1,647	25	24	33
Haziran 2010	4,004	1,262	219	114	407	223	4,630	1,599	24	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
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
Mart 2010	1,021	1,759	2,418	66	48	81	166	8	53	97	430	32	1,122	1,937	3,014	106
Haziran 2010	984	1,885	2,342	55	63	108	154	8	73	133	396	28	1,120	2,126	2,892	91

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								
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
Mart 2010	4,574	690	295	8	540	72	5,409	770	72	15	90	177	377	65	178	620
Haziran 2010	4,590	676	289	44	548	82	5,427	802	65	12	86	163	339	64	173	576

* 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 toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)
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
Mart 2010	36,666,050	30,241,959	66,908,009	2,576,469	91%	146	15	3	46	66
Haziran 2010	39,130,343	29,814,151	68,944,494	2,027,019	93%	150	14	3	41	62

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)
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
Mart 2010	4,029,356	2,427,273	6,456,629	62%	104	114,107	80,638	178,381
Haziran 2010	3,878,058	1,477,743	5,355,801	72%	77	98,825	52,604	240,349

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)
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
Mart 2010	5,265	21	12	187	131	37	51
Haziran 2010	5,469	17	11	195	117	37	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi**	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Haziran 2009****	1,048,606	3,077,903
Eylül 2009****	1,057,034	2,960,264
Aralık 2009	1,050,671	3,205,409
Mart 2010	1,113,930	3,756,890
Haziran 2010	2,823,013	4,075,016

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

** Haziran 2010 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 15 bankanın verisinden oluşmaktadır.

*** Haziran 2010 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi 14 bankanın verisinden oluşmaktadır.

****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
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
Mart 2010	208	3,637	3,845	147	435	4,427
Haziran 2010	241	3,634	3,875	152	459	4,486

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
120	41	5%
204	83	8%
233	60	8%
290	65	9%
309	112	11%

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			
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
Mart 2010	2,928	917	109	38	276	159	3,313	1,114	25	29	31
Haziran 2010	3,017	858	110	42	294	165	3,421	1,065	25	29	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
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
Mart 2010	667	1,342	1,788	48	14	32	96	5	31	75	311	18	712	1,449	2,195	71
Haziran 2010	678	1,447	1,711	39	19	41	87	5	53	80	309	17	750	1,568	2,107	61

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								
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
Mart 2010	3,253	592	139	8	374	61	3,766	661	61	12	78	151	212	38	107	357
Haziran 2010	3,305	570	144	8	391	68	3,840	646	55	9	75	139	181	36	103	320

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 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)
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
Mart 2010	29,689,814	22,611,689	52,301,503	1,603,058	93%	165	12	1	52	76
Haziran 2010	31,774,433	22,856,687	54,631,120	1,421,098	94%	162	10	1	45	71

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)
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
Mart 2010	1,815,171	1,778,753	3,593,924	51%	89	15,307	0	168,591
Haziran 2010	2,011,688	872,736	2,884,424	70%	64	17,937	0	235,032

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)
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
Mart 2010	3,772	23	14	312	208	42	51
Haziran 2010	3,902	20	13	312	211	42	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Haziran 2009	796,921	2,505,977
Eylül 2009	806,892	2,345,020
Aralık 2009	805,276	2,354,225
Mart 2010	886,009	2,869,396
Haziran 2010	1,020,209	2,905,143

* 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
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
Mart 2010	2	1,372	1,374	151	166	1,691
Haziran 2010	1	1,344	1,345	175	160	1,680

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
71	33	9%
73	39	9%
78	44	10%
66	42	8%
79	83	12%

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			
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
Mart 2010	972	402	101	50	105	61	1,178	513	25	28	32
Haziran 2010	959	386	106	69	104	56	1,169	511	22	25	29

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
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
Mart 2010	333	403	620	18	33	49	66	3	21	21	114	10	387	473	800	31
Haziran 2010	289	420	620	16	43	66	63	3	19	52	82	7	351	538	765	26

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								
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
Mart 2010	1,276	98	151	0	155	11	1,582	109	10	3	10	23	154	25	62	241
Haziran 2010	1,239	106	139	36	146	14	1,524	156	9	3	9	21	149	26	61	236

* 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 çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)
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
Mart 2010	6,902,069	7,531,387	14,433,456	963,276	87%	161	13	2	50	92
Haziran 2010	7,276,420	6,844,512	14,120,932	594,705	91%	165	14	2	42	84

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)
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
Mart 2010	2,193,213	643,584	2,836,797	77%	129	96,914	77,787	9,790
Haziran 2010	1,847,874	600,802	2,448,676	75%	83	79,287	50,466	5,317

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)
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
Mart 2010	1,442	10	15	206	172	35	49
Haziran 2010	1,516	11	15	223	135	35	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Haziran 2009	251,461	571,858
Eylül 2009	249,836	615,127
Aralık 2009	245,124	851,083
Mart 2010	227,595	887,347
Haziran 2010	1,802,494	1,169,725

* 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
Haziran 2009	0	45	45	4	13	62
Eylül 2009	0	46	46	6	13	65
Aralık 2009	0	48	48	4	11	63
Mart 2010	0	45	45	5	11	61
Haziran 2010	0	46	46	6	11	63

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
3	1	9%
0	1	2%
8	3	23%
3	1	9%
2	2	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			
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
Mart 2010	29	16	3	2	9	2	41	20	26	30	35
Haziran 2010	28	18	3	3	9	2	40	23	26	22	35

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
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
Mart 2010	21	14	10	0	1	0	4	0	1	1	5	4	23	15	19	4
Haziran 2010	17	18	11	0	1	1	4	0	1	1	5	4	19	20	20	4

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								
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
Mart 2010	45	0	5	0	11	0	61	0	1	0	2	3	11	2	9	22
Haziran 2010	46	0	6	0	11	0	63	0	1	0	2	3	9	2	9	20

* 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)
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
Mart 2010	74,167	98,883	173,050	10,135	90%	111	19	6	38	24
Haziran 2010	79,490	112,952	192,442	11,216	90%	119	17	7	37	25

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)
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
Mart 2010	20,972	4,936	25,908	81%	83	1,886	2,851	0
Haziran 2010	18,496	4,205	22,701	81%	81	1,601	2,138	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)
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
Mart 2010	51	32	5	58	12	35	52
Haziran 2010	51	20	5	58	12	35	52

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Haziran 2009	224	67
Eylül 2009	306	117
Aralık 2009	271	101
Mart 2010	326	147
Haziran 2010	310	147

* 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 çağrılar toplamıdır.
 3. **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.