



Çağrı Merkezi İstatistikleri
Eylöl 2010

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2010

Çağrı Merkezleri İstatistikleri^{1,2,3} Eylül 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 6.300'e ulaştı.

Temmuz-Eylül 2010 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 6.300 kişidir. Bu rakamın 5.312'si yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 361 ve yönetici sayısı 627 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

| | Haziran 2010 | | | | Eylül 2010 | | | | Net Değişme |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| | Kadın | Erkek | Toplam | Ortalama Yaş | Kadın | Erkek | Toplam | Ortalama Yaş | |
| Müşteri temsilcisi sayısı | 4.004 | 1.262 | 5.266 | 24 | 3.999 | 1.313 | 5.312 | 25 | 46 |
| Destek hizmeti veren personel sayısı | 219 | 114 | 333 | 23 | 251 | 110 | 361 | 23 | 28 |
| Yönetici sayısı | 407 | 223 | 630 | 31 | 420 | 207 | 627 | 33 | -3 |
| Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı | 4.630 | 1.599 | 6.229 | - | 4.670 | 1.630 | 6.300 | - | 71 |

Temmuz-Eylül 2010 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 71 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 46 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı 28 kişi artarken, yönetici sayısı 3 kişi azalmıştır.

Temmuz-Eylül 2010 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 74'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 70, yöneticilerde ise yüzde 67'dir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 86'sı İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 25, destek hizmeti veren personelde 23, yöneticilerde ise 33 düzeyindedir.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Nisan-Haziran 2010 döneminde yüzde 11 iken, Temmuz-Eylül 2010 döneminde yüzde 8 olarak gerçekleşmiştir. Bunun yüzde 1'i 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 Eylül 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 46'sı üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

| | Haziran 2010 | | | | | Eylül 2010 | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| | Lise | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Toplam | Lise | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Toplam |
| Müşteri temsilcisi sayısı | 984 | 1.885 | 2.342 | 55 | 5.266 | 1.040 | 1.893 | 2.317 | 62 | 5.312 |
| Destek hizmeti veren personel sayısı | 63 | 108 | 154 | 8 | 333 | 58 | 120 | 174 | 9 | 361 |
| Yönetici sayısı | 73 | 133 | 396 | 28 | 630 | 76 | 99 | 422 | 30 | 627 |
| Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı | 1.120 | 2.126 | 2.892 | 91 | 6.229 | 1.174 | 2.112 | 2.913 | 101 | 6.300 |

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 18'i lise, yüzde 34'ü ön lisans, yüzde 46'sı lisans, yüzde 2'si 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 88'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 153 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 555 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 68,5 milyon çağrı aldılar ve yüzde 92'sini cevaplandırıdılar.

Temmuz-Eylül 2010 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 447 bin adet (yüzde 1) azalarak yaklaşık 68,5 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

| | Nisan - Haziran 2010 | Temmuz - Eylül 2010 |
|--|----------------------|---------------------|
| Gelen çağrı (Inbound) | | |
| Toplam gelen çağrı sayısı (bin) | 68.944 | 68.498 |
| Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin) | 29.814 | 30.310 |
| Karşılama oranı (yüzde) | 93 | 92 |
| Ortalama konuşma süresi (saniye) | 150 | 147 |
| Giden çağrı (Outbound) | | |
| Toplam giden çağrı sayısı (bin) | 5.356 | 6.124 |
| Ulaşma oranı (yüzde) | 72 | 74 |
| Ortalama konuşma süresi (saniye) | 77 | 81 |
| Gelen e-posta sayısı | 98.825 | 63.808 |
| Gelen faks sayısı | 52.604 | 33.819 |
| Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) | 240.349 | 339.470 |

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 147 saniye oldu.

Gelen çağrılarının yüzde 44'ü sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 56'sı ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 13 saniye, ortalama çaldırma süresi 3 saniye, ortalama cevaplama süresi 44 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 66 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 6,1 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 74, ortalama konuşma süresi 81 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 63.808 adet, gelen faks sayısı 33.819 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Temmuz-Eylül 2010 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 5.945 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 196 saat iken, giden çağrıda 117 saattir.

Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 38 dakika, yemek molası süresi 51 dakikadır.

2.4. Finansal İşlemler

Temmuz-Eylül 2010 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 3 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 3,8 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 |
|--------------|--|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 247 | 5,065 | 5,312 | 361 | 627 | 6,300 |

| İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı | Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı | Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%) |
|--|---|---|
| 277 | 123 | 8% |
| 319 | 107 | 9% |
| 359 | 108 | 9% |
| 390 | 197 | 11% |
| 319 | 92 | 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 | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 3,999 | 1,313 | 251 | 110 | 420 | 207 | 4,670 | 1,630 | 25 | 23 | 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 |
| 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 |
| Eylül 2010 | 1,040 | 1,893 | 2,317 | 62 | 58 | 120 | 174 | 9 | 76 | 99 | 422 | 30 | 1,174 | 2,112 | 2,913 | 101 |

| 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 | | | | | | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 4,566 | 746 | 317 | 44 | 545 | 82 | 5,428 | 872 | 61 | 15 | 77 | 153 | 321 | 63 | 171 | 555 |

* 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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 38,187,649 | 30,310,035 | 68,497,684 | 2,540,849 | 92% | 147 | 13 | 3 | 44 | 66 |

| 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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 4,526,823 | 1,597,229 | 6,124,052 | 74% | 81 | 63,808 | 33,819 | 339,470 |

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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 5,945 | 17 | 11 | 196 | 117 | 38 | 51 |

E. Finansal İşlemler

| | Toplam İşlem Adedi** | Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL) |
|----------------|----------------------|--------------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 2,972,973 | 3,763,988 |

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

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

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

****Eylül 2009 dönemlerine ait muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi bir banka tarafından güncellenmiştir

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (6 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 |
|--------------|--|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 241 | 3,640 | 3,881 | 169 | 448 | 4,498 |

| İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı | Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı | Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%) |
|--|---|---|
| 204 | 83 | 8% |
| 233 | 60 | 8% |
| 290 | 65 | 9% |
| 309 | 112 | 11% |
| 231 | 66 | 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 | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 3,007 | 874 | 129 | 40 | 300 | 148 | 3,436 | 1,062 | 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 |
| 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 |
| Eylül 2010 | 684 | 1,463 | 1,688 | 46 | 22 | 43 | 98 | 6 | 47 | 75 | 308 | 18 | 753 | 1,581 | 2,094 | 70 |

| 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 | | | | | | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 3,248 | 633 | 161 | 8 | 379 | 69 | 3,788 | 710 | 44 | 12 | 66 | 122 | 169 | 36 | 101 | 306 |

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (6 banka)

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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 30,955,570 | 23,851,538 | 54,807,108 | 1,752,547 | 93% | 154 | 9 | 1 | 47 | 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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 1,983,784 | 876,094 | 2,859,878 | 69% | 72 | 16,808 | 0 | 248,764 |

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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 4,363 | 21 | 13 | 304 | 204 | 42 | 51 |

E. Finansal İşlemler

| | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 1,045,788 | 2,607,916 |

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (9 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 |
|--------------|--|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 6 | 1,364 | 1,370 | 189 | 164 | 1,723 |

| İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı | Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı | Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%) |
|--|---|---|
| 73 | 39 | 9% |
| 78 | 44 | 10% |
| 66 | 42 | 8% |
| 79 | 83 | 12% |
| 87 | 25 | 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 | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 952 | 418 | 122 | 67 | 109 | 55 | 1,183 | 540 | 25 | 28 | 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 |
| 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 |
| Eylül 2010 | 336 | 404 | 614 | 16 | 35 | 76 | 75 | 3 | 28 | 22 | 106 | 8 | 399 | 502 | 795 | 27 |

| 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 | | | | | | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 1,257 | 113 | 153 | 36 | 151 | 13 | 1,561 | 162 | 16 | 3 | 9 | 28 | 141 | 26 | 60 | 227 |

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (9 banka)

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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 7,161,190 | 6,358,175 | 13,519,365 | 777,256 | 88% | 165 | 12 | 3 | 46 | 94 |

| 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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 2,501,750 | 696,889 | 3,198,639 | 78% | 86 | 45,366 | 31,406 | 90,706 |

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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 1,515 | 12 | 14 | 231 | 142 | 35 | 51 |

E. Finansal İşlemler

| | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 1,926,875 | 1,155,946 |

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 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 |
|--------------|--|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 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 |
| Eylül 2010 | 0 | 61 | 61 | 3 | 15 | 79 |

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

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

| Dönem | Cinsiyetlerine Göre | | | | | | | | Yaş Ortalaması | | |
|--------------|---------------------------|----|--------------------------------------|---|-----------------|---|--------|----|--------------------|-------------------------------|----------|
| | Müşteri temsilcisi sayısı | | Destek hizmeti veren personel sayısı | | Yönetici sayısı | | Toplam | | Müşteri temsilcisi | Destek hizmeti veren personel | Yönetici |
| | K | E | K | E | K | E | K | E | | | |
| Eylül 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 |
| Eylül 2010 | 40 | 21 | 0 | 3 | 11 | 4 | 51 | 28 | 26 | 25 | 34 |

| Dönem | Öğrenim Gruplarına Göre | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------------|-----------|--------|-------------|--------------------------------------|-----------|--------|-------------|-----------------|-----------|--------|-------------|--------|-----------|--------|-------------|
| | Müşteri temsilcisi sayısı | | | | Destek hizmeti veren personel sayısı | | | | Yönetici sayısı | | | | Toplam | | | |
| | Lise | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü |
| Eylül 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 |
| Eylül 2010 | 20 | 26 | 15 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 8 | 4 | 22 | 29 | 24 | 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 | | | | | | | | |
| 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 |
| Eylül 2010 | 61 | 0 | 3 | 0 | 15 | 0 | 79 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 11 | 1 | 10 | 22 |

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 banka)

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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 70,889 | 100,322 | 171,211 | 11,046 | 89% | 118 | 17 | 4 | 38 | 28 |

| 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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 41,289 | 24,246 | 65,535 | 63% | 83 | 1,634 | 2,413 | 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) |
| 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 |
| Eylül 2010 | 67 | 20 | 5 | 58 | 12 | 37 | 52 |

E. Finansal İşlemler

| | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Eylül 2009 | 306 | 117 |
| Aralık 2009 | 271 | 101 |
| Mart 2010 | 326 | 147 |
| Haziran 2010 | 310 | 147 |
| Eylül 2010 | 310 | 126 |

* 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 (%)** = ulaşılabilir 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.