



**Çağrı Merkezi İstatistikleri**  
**Haziran 2011**

Rapor Kodu: DT23

Temmuz 2011

## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1,2,3</sup> Haziran 2011

**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. Rapor, Haziran 2011 dönemi itibariyle Eurobank Tekfen A.Ş.'nin de verilerini iletmesiyle birlikte, 22 banka verisinden oluşmaktadır.

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

#### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 6.895 kişidir.

Nisan-Haziran 2011 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 6.895 kişidir. Bu rakamın 5.864'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 373 ve yönetici sayısı 658 kişidir.

#### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Mart 2011				Haziran 2011				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.471	1.456	5.927	26	4.421	1.443	5.864	26	-63
Destek hizmeti veren personel sayısı	250	105	355	21	269	104	373	28	18
Yönetici sayısı	432	230	662	33	428	230	658	33	-4
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>5.153</b>	<b>1.791</b>	<b>6.944</b>	<b>-</b>	<b>5.118</b>	<b>1.777</b>	<b>6.895</b>	<b>-</b>	<b>-49</b>

Nisan-Haziran 2011 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 49 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 63 kişi ve yönetici sayısı ise 4 kişi azalırken, destek hizmeti veren personel sayısı 18 kişi artmıştır.

Nisan-Haziran 2011 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 74'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 72, yöneticilerde ise yüzde 65'dir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 80'i İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 28, yöneticilerde ise 33 düzeyindedir.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2011 döneminde yüzde 8 iken, Nisan-Haziran 2011 döneminde yüzde 9 olarak gerçekleşmiştir. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

<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> Haziran 2011 raporunda muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 15, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi ise 14 bankanın verisinden oluşmaktadır.

## 1.2. Çalışanların yüzde 49'u üniversite mezunudur.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Mart 2011					Haziran 2011				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.080	2.052	2.735	60	<b>5.927</b>	933	2.170	2.700	61	<b>5.864</b>
Destek hizmeti veren personel sayısı	59	84	199	13	<b>355</b>	55	106	203	9	<b>373</b>
Yönetici sayısı	87	96	440	39	<b>662</b>	73	97	451	37	<b>658</b>
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>1.226</b>	<b>2.232</b>	<b>3.374</b>	<b>112</b>	<b>6.944</b>	<b>1.061</b>	<b>2.373</b>	<b>3.354</b>	<b>107</b>	<b>6.895</b>

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 15'i lise, yüzde 34'ü ön lisans, yüzde 49'u lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 84'ünü, yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 85 ve yöneticilerde ise yüzde 89'dur.

Çağrı merkezi çalışanlarında 169 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 503 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 66,6 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırıdılar.

Nisan-Haziran 2011 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1.621 bin adet (yüzde 3) azalarak yaklaşık 66,6 milyon olmuştur.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ocak-Mart 2011	Nisan-Haziran 2011
<b>Gelen çağrı (Inbound)</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	68.221	66.600
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	32.351	30.752
Karşılama oranı (yüzde)	93	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	149	152
<b>Giden çağrı (Outbound)</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	6.373	5.634
Ulaşma oranı (yüzde)	71	71
Ortalama konuşma süresi (saniye)	93	93
Gelen e-posta sayısı	91.365	101.132
Gelen faks sayısı	33.993	35.533
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	489.692	508.410

## **2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 152 saniye oldu.**

Gelen çağrılarının yüzde 54'ü sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 46'sı ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 11 saniye, ortalama çaldırma süresi 3 saniye, ortalama cevaplama süresi 43 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 74 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 5,6 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 71, ortalama konuşma süresi 93 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 101.132 adet, gelen faks sayısı 35.533 adettir.

## **2.3. Diğer İstatistikler**

Nisan-Haziran 2011 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 6.105 adettir. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 18 adet, ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 10 adettir.

Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 194 saat iken, giden çağrıda 108 saattir.

Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 38 dakika, yemek molası süresi 52 dakikadır.

## **2.4. Finansal İşlemler**

Nisan-Haziran 2011 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1,7 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 4 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 2010	242	5,024	5,266	333	630	6,229
Eylül 2010	247	5,065	5,312	361	627	6,300
Aralık 2010	317	5,174	5,491	371	646	6,508
Mart 2011	406	5,521	5,927	355	662	6,944
Haziran 2011	402	5,462	5,864	373	658	6,895

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
390	197	11%
319	92	8%
309	158	9%
351	107	8%
325	203	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 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
Aralık 2010	4,129	1,362	263	108	422	224	4,814	1,694	26	23	33
Mart 2011	4,471	1,456	250	105	432	230	5,153	1,791	26	21	33
Haziran 2011	4,421	1,443	269	104	428	230	5,118	1,777	26	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
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
Aralık 2010	1,036	1,952	2,445	58	64	103	191	13	72	96	444	34	1,172	2,151	3,080	105
Mart 2011	1,080	2,052	2,735	60	59	84	199	13	87	96	440	39	1,226	2,232	3,374	112
Haziran 2011	933	2,170	2,700	61	55	106	203	9	73	97	451	37	1,061	2,373	3,354	107

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 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
Aralık 2010	4,613	878	324	47	551	95	5,488	1,020	64	17	77	158	329	73	174	576
Mart 2011	4,827	1,100	309	46	544	118	5,680	1,264	73	15	87	175	325	71	171	567
Haziran 2011	4,673	1,191	324	49	540	118	5,537	1,358	73	14	82	169	277	68	158	503

\* 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 kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)
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
Aralık 2010	38,545,511	30,179,990	68,725,501	2,360,030	92%	147	12	3	48	73
Mart 2011	35,870,583	32,350,869	68,221,452	2,127,883	93%	149	13	3	43	70
Haziran 2011	35,848,805	30,752,109	66,600,914	2,148,305	93%	152	11	3	43	74

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 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
Aralık 2010	4,970,476	1,721,617	6,692,093	74%	97	80,302	47,162	354,919
Mart 2011	4,540,518	1,832,104	6,372,622	71%	93	91,365	33,993	489,692
Haziran 2011	4,000,996	1,632,587	5,633,583	71%	93	101,132	35,533	508,410

**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 2010	5,469	17	11	195	117	37	51
Eylül 2010	5,945	17	11	196	117	38	51
Aralık 2010	5,999	18	11	183	101	37	52
Mart 2011	5,942	19	11	192	114	37	51
Haziran 2011	6,105	18	10	194	108	38	52

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi**	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Haziran 2010	2,823,013	4,075,016
Eylül 2010	2,972,973	3,763,988
Aralık 2010	1,358,745	4,042,167
Mart 2011	1,619,477	4,292,207
Haziran 2011	1,712,094	4,001,439

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

\*\* Haziran 2011 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 15 bankanın verisinden oluşmaktadır.

\*\*\* Haziran 2011 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi 14 bankanın verisinden oluşmaktadır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (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
Haziran 2010	241	3,634	3,875	152	459	4,486
Eylül 2010	241	3,640	3,881	169	448	4,498
Aralık 2010	309	3,683	3,992	176	461	4,629
Mart 2011	396	4,259	4,655	193	498	5,346
Haziran 2011	385	4,240	4,625	212	468	5,305

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
309	112	11%
231	66	8%
240	94	8%
244	68	7%
260	121	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			
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
Aralık 2010	3,062	930	132	44	304	157	3,498	1,131	25	28	32
Mart 2011	3,579	1,076	144	49	332	166	4,055	1,291	25	28	31
Haziran 2011	3,563	1,062	166	46	308	160	4,037	1,268	25	28	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 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
Aralık 2010	704	1,501	1,739	48	22	45	104	5	44	77	321	19	770	1,623	2,164	72
Mart 2011	827	1,708	2,069	51	26	48	114	5	67	80	326	25	920	1,836	2,509	81
Haziran 2011	688	1,778	2,105	54	24	69	114	5	54	73	319	22	766	1,920	2,538	81

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 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
Aralık 2010	3,241	751	168	8	391	70	3,800	829	54	14	67	135	161	35	105	301
Mart 2011	3,689	966	186	7	412	86	4,287	1,059	69	14	80	163	192	45	120	357
Haziran 2011	3,587	1,038	205	7	383	85	4,175	1,130	69	13	75	157	181	43	109	333

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (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 toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)
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
Aralık 2010	30,725,987	23,067,573	53,793,560	1,461,762	94%	154	9	1	40	68
Mart 2011	29,157,171	26,265,764	55,422,935	1,513,078	94%	161	10	1	43	78
Haziran 2011	29,316,942	24,646,321	53,963,263	1,282,489	95%	167	9	1	37	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 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
Aralık 2010	2,304,415	909,760	3,214,175	72%	96	16,983	0	229,518
Mart 2011	2,535,054	1,062,247	3,597,301	70%	96	16,024	0	232,442
Haziran 2011	2,416,754	1,028,935	3,445,689	70%	103	11,354	0	147,536

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi kıltuk 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 2010	3,902	20	13	312	211	42	51
Eylül 2010	4,363	21	13	304	204	42	51
Aralık 2010	4,477	19	13	304	204	42	51
Mart 2011	4,692	22	15	296	195	43	48
Haziran 2011	4,870	23	15	295	192	43	49

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Haziran 2010	1,020,209	2,905,143
Eylül 2010	1,045,788	2,607,916
Aralık 2010	1,013,384	2,900,410
Mart 2011	1,188,217	3,346,895
Haziran 2011	1,182,680	2,969,111

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



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (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
Haziran 2010	1	1,344	1,345	175	160	1,680
Eylül 2010	6	1,364	1,370	189	164	1,723
Aralık 2010	8	1,432	1,440	192	173	1,805
Mart 2011	10	1,204	1,214	160	152	1,526
Haziran 2011	17	1,161	1,178	159	177	1,514

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
79	83	12%
87	25	8%
65	63	9%
98	36	11%
63	80	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 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
Aralık 2010	1,026	414	131	61	110	63	1,267	538	25	29	32
Mart 2011	853	361	106	54	92	60	1,051	475	25	29	33
Haziran 2011	819	359	103	56	111	66	1,033	481	25	29	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
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
Aralık 2010	313	426	691	10	41	57	86	8	28	18	117	10	382	501	894	28
Mart 2011	240	327	638	9	32	35	85	8	20	15	109	8	292	377	832	25
Haziran 2011	233	373	565	7	30	37	88	4	19	23	124	11	282	433	777	22

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 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
Aralık 2010	1,313	127	153	39	148	25	1,614	191	9	3	8	20	152	37	60	249
Mart 2011	1,080	134	121	39	120	32	1,321	205	4	1	5	10	118	26	41	185
Haziran 2011	1,025	153	117	42	144	33	1,286	228	4	1	5	10	79	23	41	143

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (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 toplanılma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)
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
Aralık 2010	7,760,791	7,008,749	14,769,540	886,228	87%	165	11	3	60	110
Mart 2011	6,652,401	5,981,781	12,634,182	598,336	90%	166	10	3	40	95
Haziran 2011	6,471,279	5,988,395	12,459,674	852,913	86%	163	8	2	50	117

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 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
Aralık 2010	2,611,087	774,099	3,385,186	77%	105	61,505	42,578	125,401
Mart 2011	1,917,486	721,916	2,639,402	73%	100	73,244	28,367	257,250
Haziran 2011	1,508,985	556,046	2,065,031	73%	105	88,008	29,967	360,874

**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 2010	1,516	11	15	223	135	35	51
Eylül 2010	1,515	12	14	231	142	35	51
Aralık 2010	1,458	12	15	201	103	36	51
Mart 2011	1,188	12	13	217	135	34	53
Haziran 2011	1,173	12	13	233	112	36	51

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Haziran 2010	1,802,494	1,169,725
Eylül 2010	1,926,875	1,155,946
Aralık 2010	344,984	1,141,628
Mart 2011	431,059	945,257
Haziran 2011	529,197	1,032,243

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (8 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
Haziran 2010	0	46	46	6	11	63
Eylül 2010	0	61	61	3	15	79
Aralık 2010	0	59	59	3	12	74
Mart 2011	0	58	58	2	12	72
Haziran 2011	0	61	61	2	13	76

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
2	2	9%
1	1	3%
4	1	8%
9	3	21%
2	2	7%

**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 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
Aralık 2010	41	18	0	3	8	4	49	25	27	25	34
Mart 2011	39	19	0	2	8	4	47	25	27	24	35
Haziran 2011	39	22	0	2	9	4	48	28	28	24	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 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
Aralık 2010	19	25	15	0	1	1	1	0	0	1	6	5	20	27	22	5
Mart 2011	13	17	28	0	1	1	0	0	0	1	5	6	14	19	33	6
Haziran 2011	12	19	30	0	1	0	1	0	0	1	8	4	13	20	39	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 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
Aralık 2010	59	0	3	0	12	0	74	0	1	0	2	3	16	1	9	26
Mart 2011	58	0	2	0	12	0	72	0	0	0	2	2	15	0	10	25
Haziran 2011	61	0	2	0	13	0	76	0	0	0	2	2	17	2	8	27

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (8 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)
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
Aralık 2010	58,733	103,668	162,401	12,040	88%	118	16	4	38	30
Mart 2011	61,011	103,324	164,335	16,469	84%	119	19	6	46	36
Haziran 2011	60,584	117,393	177,977	12,903	89%	130	16	5	41	38

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 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
Aralık 2010	54,974	37,758	92,732	59%	88	1,814	4,584	0
Mart 2011	87,978	47,941	135,919	65%	85	2,097	5,626	0
Haziran 2011	75,257	47,606	122,863	61%	73	1,770	5,566	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 2010	51	20	5	58	12	35	52
Eylül 2010	67	20	5	58	12	37	52
Aralık 2010	64	25	6	58	12	35	54
Mart 2011	62	23	6	63	12	35	54
Haziran 2011	62	20	4	70	30	34	54

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Haziran 2010	310	147
Eylül 2010	310	126
Aralık 2010	377	129
Mart 2011	201	55
Haziran 2011	217	85

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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 Eurobank Tekfen A.Ş.
- 8 Fibabanka A.Ş.
- 9 Finans Bank A.Ş.
- 10 HSBC Bank A.Ş.
- 11 ING 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 ortalamalarıdır.
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 sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.
2. **Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL)**: İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi toplamıdır.

#### Kısaltmalar

- Chat** : Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile eşanlı olarak yazılı ortamda haberleşmesidir.
- Co-browsing** : Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile birlikte sayfalarda gezinmesi ve ihtiyaç halinde sesli ve görsel yardımcı olmasını sağlayan sistemdir.
- 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.