



Çağrı Merkezi İstatistikleri
Aralık 2011

Rapor Kodu: DT23

Ocak 2012

Çağrı Merkezleri İstatistikleri^{1,2,3} Aralık 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, Temmuz-Eylül 2011 döneminden itibaren Birleşik Fon Bankası A.Ş.'nin çağrı merkezi istatistiklerini raporlamadan muaf olması nedeniyle, 21 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 6.775 kişidir.

Ekim-Aralık 2011 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 6.775 kişidir. Bu rakamın 5.672'si yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 393 ve yönetici sayısı 710 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2011				Aralık 2011				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.363	1.356	5.719	25	4.326	1.346	5.672	25	-47
Destek hizmeti veren personel sayısı	258	106	364	27	278	115	393	29	29
Yönetici sayısı	465	243	708	31	436	274	710	32	2
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	5.086	1.705	6.791	-	5.040	1.735	6.775	-	-16

Ekim-Aralık 2011 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 16 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 47 kişi azalırken, destek hizmeti veren personel sayısı 29 kişi, yönetici sayısı ise 2 kişi artmıştır.

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibarıyla çağrı merkezinde çalışanların yüzde 74'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 76, destek hizmeti veren personelde yüzde 71, yöneticilerde ise yüzde 61'dir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 78'i İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 25, destek hizmeti veren personelde 29, yöneticilerde ise 32 düzeyindedir.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2011 döneminde yüzde 9 iken, Ekim-Aralık 2011 döneminde yüzde 10 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 Aralık 2011 raporunda muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 17, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi ise 16 bankanın verisinden oluşmaktadır.

1.2. Çalışanların yüzde 50'si üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2011					Aralık 2011				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	865	2.108	2.681	65	5.719	867	2.051	2.698	56	5.672
Destek hizmeti veren personel sayısı	57	92	205	10	364	62	95	224	12	393
Yönetici sayısı	89	106	479	34	708	87	105	487	31	710
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.011	2.306	3.365	109	6.791	1.016	2.251	3.409	99	6.775

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 15'i lise, yüzde 33'ü ön lisans, yüzde 50'si lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 85'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 160 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 519 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 71,1 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırıdılar.

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 2.996 bin adet (yüzde 4) artarak yaklaşık 71,1 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Temmuz-Eylül 2011	Ekim-Aralık 2011
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	68.149	71.146
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	31.461	31.446
Karşılama oranı (yüzde)	92	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	144	145
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	6.425	6.370
Ulaşma oranı (yüzde)	69	67
Ortalama konuşma süresi (saniye)	85	81
Gelen e-posta sayısı	108.166	109.200
Gelen faks sayısı	28.607	28.788
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	483.518	464.420

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 145 saniye oldu.

Gelen çağrıların yüzde 56'sı sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 44'ü ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 8 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 47 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 92 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 6,4 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 67, ortalama konuşma süresi 81 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 109.200 adet, gelen faks sayısı 28.788 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 5.982 adettir. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 16 adet, ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 10 adettir.

Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 206 saat iken, giden çağrıda 114 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

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1,5 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 3,9 milyar TL' dir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı	Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
Aralık 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
Eylül 2011	395	5,324	5,719	364	708	6,791
Aralık 2011	340	5,332	5,672	393	710	6,775

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
309	158	9%
351	107	8%
325	203	9%
388	150	9%
389	181	10%

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 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
Eylül 2011	4,363	1,356	258	106	465	243	5,086	1,705	25	27	31
Aralık 2011	4,326	1,346	278	115	436	274	5,040	1,735	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
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
Eylül 2011	865	2,108	2,681	65	57	92	205	10	89	106	479	34	1,011	2,306	3,365	109
Aralık 2011	867	2,051	2,698	56	62	95	224	12	87	105	487	31	1,016	2,251	3,409	99

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 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
Eylül 2011	4,555	1,164	308	56	583	125	5,446	1,345	80	11	75	166	276	60	152	488
Aralık 2011	4,369	1,303	333	60	582	128	5,284	1,491	74	9	77	160	299	68	152	519

* 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)
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
Eylül 2011	36,687,924	31,461,288	68,149,212	2,385,939	92%	144	9	2	45	83
Aralık 2011	39,699,091	31,446,449	71,145,540	2,321,153	93%	145	8	2	47	92

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 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
Eylül 2011	4,453,960	1,971,058	6,425,017	69%	85	108,166	28,607	483,518
Aralık 2011	4,243,027	2,126,660	6,369,687	67%	81	109,200	28,788	464,420

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Giden çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 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
Eylül 2011	6,112	17	10	206	112	38	51
Aralık 2011	5,982	16	10	206	114	38	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi**	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2010	1,358,745	4,042,167
Mart 2011	1,619,477	4,292,207
Haziran 2011	1,712,094	4,001,439
Eylül 2011	1,688,606	4,384,604
Aralık 2011	1,541,000	3,895,396

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

** Aralık 2011 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi 17 bankanın verisinden oluşmaktadır.

*** Aralık 2011 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi 16 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
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
Eylül 2011	371	4,155	4,526	192	517	5,235
Aralık 2011	298	4,138	4,436	205	518	5,159

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
240	94	8%
244	68	7%
260	121	8%
279	102	8%
299	144	10%

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 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
Eylül 2011	3,545	981	146	46	345	172	4,036	1,199	22	25	27
Aralık 2011	3,478	958	151	54	341	177	3,970	1,189	26	29	31

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 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
Eylül 2011	625	1,747	2,096	58	26	52	109	5	68	88	340	21	719	1,887	2,545	84
Aralık 2011	595	1,679	2,115	47	24	50	124	7	64	86	349	19	683	1,815	2,588	73

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 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
Eylül 2011	3,491	1,035	185	7	427	90	4,103	1,132	77	10	70	157	180	39	104	323
Aralık 2011	3,301	1,135	193	12	424	94	3,918	1,241	72	8	71	151	181	44	101	326

* 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)
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
Eylül 2011	28,999,423	24,877,389	53,876,812	1,563,171	94%	168	10	1	46	78
Aralık 2011	31,217,394	24,699,433	55,916,827	1,442,019	94%	157	8	1	44	88

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 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
Eylül 2011	2,533,410	1,139,048	3,672,458	69%	140	15,077	0	135,785
Aralık 2011	2,299,124	1,342,929	3,642,053	63%	117	13,303	0	123,565

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)
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
Eylül 2011	4,793	20	14	292	189	43	48
Aralık 2011	4,870	22	14	291	203	43	48

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2010	1,013,384	2,900,410
Mart 2011	1,188,217	3,346,895
Haziran 2011	1,182,680	2,969,111
Eylül 2011	1,165,222	2,969,693
Aralık 2011	1,041,032	2,502,266

* 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
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
Eylül 2011	24	1,107	1,131	171	178	1,480
Aralık 2011	42	1,142	1,184	186	180	1,550

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
65	63	9%
98	36	11%
63	80	12%
108	48	14%
75	35	9%

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 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
Eylül 2011	775	356	112	59	110	68	997	483	25	30	32
Aralık 2011	812	372	126	60	86	94	1,024	526	25	30	32

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 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
Eylül 2011	227	341	556	7	31	40	95	5	21	17	130	10	279	398	781	22
Aralık 2011	261	352	562	9	37	45	99	5	23	18	129	10	321	415	790	24

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 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
Eylül 2011	1,002	129	122	49	143	35	1,267	213	3	1	3	7	80	21	39	140
Aralık 2011	1,016	168	138	48	146	34	1,300	250	2	1	5	8	102	24	42	168

* 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)
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
Eylül 2011	7,612,257	6,471,967	14,084,224	814,068	87%	160	9	3	71	131
Aralık 2011	8,406,178	6,632,167	15,038,345	864,525	87%	168	9	3	68	132

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 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
Eylül 2011	1,859,617	788,440	2,648,056	70%	76	91,950	23,556	347,733
Aralık 2011	1,880,713	740,830	2,621,543	72%	83	94,763	23,147	340,855

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Giden çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 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
Eylül 2011	1,256	13	12	247	114	35	52
Aralık 2011	1,059	11	13	249	106	35	52

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2010	344,984	1,141,628
Mart 2011	431,059	945,257
Haziran 2011	529,197	1,032,243
Eylül 2011	523,061	1,414,820
Aralık 2011	499,806	1,393,064

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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
Aralık 2010	0	59	59	3	12	74
Mart 2011	0	58	58	2	12	72
Haziran 2011	0	61	61	2	13	76
Eylül 2011	0	62	62	1	13	76
Aralık 2011	0	52	52	2	12	66

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı	Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı	Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
4	1	8%
9	3	21%
2	2	7%
1	0	2%
15	2	33%

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 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
Eylül 2011	43	19	0	1	10	3	53	23	27	23	34
Aralık 2011	36	16	1	1	9	3	46	20	23	28	34

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 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
Eylül 2011	13	20	29	0	0	0	1	0	0	1	9	3	13	21	39	3
Aralık 2011	11	20	21	0	1	0	1	0	0	1	9	2	12	21	31	2

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Aralık 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
Eylül 2011	62	0	1	0	13	0	76	0	0	0	2	2	16	0	9	25
Aralık 2011	52	0	2	0	12	0	66	0	0	0	1	1	16	0	9	25

* 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 toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)
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
Eylül 2011	76,244	111,932	188,176	8,700	92%	103	7	3	18	41
Aralık 2011	75,519	114,849	190,368	14,609	87%	110	7	3	29	55

Dönem	Giden Çağrı (Outbound)					Eposta-Faks-Diğer		
	Ulaşılan müşteri sayısı	Ulaşılamayan müşteri sayısı	Toplam giden çağrı sayısı	Ulaşma Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
Aralık 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
Eylül 2011	60,933	43,570	104,503	58%	37	1,139	5,051	0
Aralık 2011	63,190	42,901	106,091	60%	42	1,134	5,641	0

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler						
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 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
Eylül 2011	63	16	5	80	34	35	54
Aralık 2011	53	16	5	80	34	35	54

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2010	377	129
Mart 2011	201	55
Haziran 2011	217	85
Eylül 2011	323	91
Aralık 2011	162	66

* 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 Citibank A.Ş.
- 5 Denizbank A.Ş.
- 6 Eurobank Tekfen A.Ş.
- 7 Fibabanka A.Ş.
- 8 Finans Bank A.Ş.
- 9 HSBC Bank A.Ş.
- 10 ING Bank A.Ş.
- 11 Société Générale (SA)
- 12 Şekerbank T.A.Ş.
- 13 Tekstil Bankası A.Ş.
- 14 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 21 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 devinim 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 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.

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.