



Çağrı Merkezi İstatistikleri
Eylöl 2013

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2013

Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Eylül 2013

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. Eylül 2013 dönemi itibariyle rapor, 22 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.087 kişidir.

Temmuz-Eylül 2013 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.087 kişidir. Bu rakamın 6.799'u yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 502 ve yönetici sayısı 786 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.403 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2013				Eylül 2013				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.602	2.115	6.717	26	4.900	1.899	6.799	26	82
Destek hizmeti veren personel sayısı	358	138	496	29	380	122	502	29	6
Yönetici sayısı	510	284	794	32	506	280	786	33	-8
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	5.470	2.537	8.007	-	5.786	2.301	8.087	-	80
Outsource müşteri temsilcisi sayısı	-	-	2.459	-	-	-	2.403	-	-56

Temmuz-Eylül 2013 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 80 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 82, destek hizmeti veren personel sayısı 6 kişi artarken, yönetici sayısı ise 8 kişi azalmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı bir önceki döneme göre 56 kişi azalmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2013 döneminde yüzde 12,9'dur. Bunun yüzde 3,1'i banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2013 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 76, yöneticilerde ise yüzde 64'dür.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 29, yöneticilerde ise 33 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 82'si İstanbul ve İzmit'tedir.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Mart 2008 raporunda bulunmaktadır.

1.2. Çalışanların yüzde 40'ı üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2013					Eylül 2013				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.529	2.776	2.364	48	6.717	1.544	2.769	2.436	50	6.799
Destek hizmeti veren personel sayısı	107	104	268	17	496	99	118	264	21	502
Yönetici sayısı	98	155	497	44	794	101	145	493	47	786
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.734	3.035	3.129	109	8.007	1.744	3.032	3.193	118	8.087

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 22'si lise, yüzde 38'i ön lisans, yüzde 39'u lisans, yüzde 1'i ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 77'sini yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 80 ve yöneticilerde ise yüzde 87'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 146 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 557 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 87,6 milyon çağrı aldılar ve yüzde 91'ini cevaplandırıdılar.

Temmuz-Eylül 2013 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3 milyon 319 bin adet (yüzde 3,9) artarak yaklaşık 88 milyon olmuştur.

Temmuz-Eylül 2013 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon 300 bin adet (yüzde 9,7) azalarak yaklaşık 12 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Nisan-Haziran 2013	Temmuz-Eylül 2013
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	84.284	87.602
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	36.821	37.916
Karşılama oranı (yüzde)	91	91
Ortalama konuşma süresi (saniye)	164	163
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	13.350	12.050
Ulaşma oranı (yüzde)	58	60
Ortalama konuşma süresi (saniye)	153	135
Gelen e-posta sayısı	261.181	251.544
Gelen faks sayısı	31.281	14.346
Chat sayısı	260.920	276.086
IVN (IVR Dialer) Sayısı	11.638.602	14.615.499
Görüntülü çağrı sayısı	337.282	297.290
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	105.848	202.504

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 163 saniye oldu.

Gelen çağrılarının yüzde 57'si sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 43'ü ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 71 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 98 saniyedir.

Aynı dönem itibarıyla toplam giden çağrı çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 60, ortalama konuşma süresi 135 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 251.544 adet, gelen faks sayısı 14.346 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Temmuz-Eylül 2013 dönemi itibarıyla müşteri temsilcisi koltuk sayısı 7.429 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 15 adet, dış aramada 12 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 15 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 226 saat, giden çağrıda 170 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 37 dakika, yemek molası süresi 54 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 37 dakika ve 53 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Temmuz-Eylül 2013 dönemi itibarıyla, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı yaklaşık 1,8 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 3,8 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 22 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
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2012	34	1	5,058	1,183	6,276	478	548	124	7,426
Aralık 2012	39	0	5,014	1,188	6,241	454	577	248	7,520
Mart 2013	35	0	5,345	1,167	6,547	488	597	138	7,770
Haziran 2013	45	0	5,497	1,175	6,717	496	639	155	8,007
Eylül 2013	41	0	5,504	1,254	6,799	502	638	148	8,087

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
478	92	224	17	13%
490	93	187	64	13%
496	107	161	26	12%
480	129	189	37	12%
531	133	180	33	13%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
-
2,039
2,290
2,459
2,403

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 2012	4,534	1,742	330	148	427	245	5,291	2,135	26	30	33
Aralık 2012	4,622	1,619	330	124	551	274	5,503	2,017	26	29	33
Mart 2013	4,798	1,749	351	137	471	264	5,620	2,150	26	29	33
Haziran 2013	4,602	2,115	358	138	510	284	5,470	2,537	26	29	32
Eylül 2013	4,900	1,899	380	122	506	280	5,786	2,301	26	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
Eylül 2012	1,177	2,369	2,674	56	77	121	263	17	70	115	458	29	1,324	2,605	3,395	102
Aralık 2012	1,223	2,520	2,447	51	82	96	254	22	100	179	516	30	1,405	2,795	3,217	103
Mart 2013	1,364	2,646	2,486	51	86	96	286	20	98	147	457	33	1,548	2,889	3,229	104
Haziran 2013	1,529	2,776	2,364	48	107	104	268	17	98	155	497	44	1,734	3,035	3,129	109
Eylül 2013	1,544	2,769	2,436	50	99	118	264	21	101	145	493	47	1,744	3,032	3,193	118

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 ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller								
Eylül 2012	4,553	1,723	393	85	543	129	5,489	1,937	70	14	71	155	318	70	144	532
Aralık 2012	5,087	1,154	448	6	718	107	6,253	1,267	68	27	74	169	294	78	143	515
Mart 2013	5,239	1,308	482	6	623	112	6,344	1,426	67	29	63	159	309	88	145	542
Haziran 2013	5,384	1,333	491	5	669	125	6,544	1,463	63	29	61	153	331	92	165	588
Eylül 2013	5,450	1,349	498	4	652	134	6,600	1,487	60	32	54	146	313	85	159	557

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

** Aralık 2012 öncesi dönemler sadece "İstanbul" bilgilerini içermektedir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 22 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	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)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2012	42,282,711	33,347,615	75,630,326	3,262,832	90%	154	10	2	54	93	8,623,462
Aralık 2012	46,009,033	35,888,117	81,897,150	3,133,757	91%	164	6	1	60	83	10,411,926
Mart 2013	48,671,536	37,698,928	86,370,464	3,380,596	91%	164	5	2	67	72	11,437,373
Haziran 2013	47,462,241	36,821,273	84,283,514	3,246,828	91%	164	6	2	66	82	10,982,087
Eylül 2013	49,686,297	37,916,123	87,602,420	3,270,049	91%	163	5	2	71	98	12,049,878

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	20	18	19	8	19	12	7	6	6	5	16	9	6	9	6	20
Aralık 2012	22	19	20	8	21	14	9	7	6	5	17	10	8	10	6	22
Mart 2013	21	19	18	9	20	13	9	7	6	5	17	11	7	9	6	21
Haziran 2013	21	19	19	9	20	13	9	6	6	5	17	11	7	9	6	21
Eylül 2013	20	18	18	9	19	11	9	5	5	5	16	11	7	8	5	20

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	1	1	1	7	1	1	10	5	8	8	4	9	6	4	7	1
Aralık 2012	1	1	1	6	1	1	10	6	9	8	4	9	6	3	7	1
Mart 2013	1	1	1	5	1	1	10	6	8	8	4	8	6	3	7	1
Haziran 2013	1	1	1	5	1	1	10	7	9	10	4	8	6	3	7	1
Eylül 2013	1	1	1	5	1	1	9	6	8	7	3	8	7	3	6	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 22 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	3,190,744	477,747	82,223	588,556	4,339,270	1,851,399	290,562	33,106	519,630	2,694,697	5,042,143	768,309	115,329	1,108,186	7,033,967
Aralık 2012	4,302,114	783,746	102,993	2,128,602	7,317,455	2,689,312	501,971	48,930	1,496,496	4,736,709	6,991,426	1,285,717	151,923	3,625,098	12,054,164
Mart 2013	4,420,725	297,182	33,693	2,901,699	7,653,299	2,709,308	331,506	13,704	1,573,480	4,627,998	7,130,033	628,688	47,397	4,475,179	12,281,297
Haziran 2013	4,573,261	271,610	37,358	2,855,047	7,737,276	3,284,718	347,709	14,925	1,965,121	5,612,473	7,857,979	619,319	52,283	4,820,168	13,349,749
Eylül 2013	4,346,969	161,825	33,505	2,721,727	7,264,026	2,499,518	237,991	13,624	2,034,948	4,786,081	6,846,487	399,816	47,129	4,756,675	12,050,107

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	63%	62%	71%	53%	62%	86	17	4	46	153
Aralık 2012	62%	61%	68%	59%	61%	125	90	1	116	117
Mart 2013	62%	47%	71%	65%	62%	131	121	4	185	150
Haziran 2013	58%	44%	71%	59%	58%	133	128	5	189	153
Eylül 2013	63%	40%	71%	57%	60%	114	111	1	171	135

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
128,470	27,556	146,177	11,193,781	307,845	7,436
178,450	34,467	165,064	8,480,177	329,703	46,693
271,018	45,264	214,567	10,509,359	371,566	46,912
261,181	31,281	260,920	11,638,602	337,282	105,848
251,544	14,346	276,086	14,615,499	297,290	202,504

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	6	7	12	8	13	10	8	10	7	9
Aralık 2012	7	8	11	10	13	12	6	11	8	6
Mart 2013	7	9	12	8	13	9	6	14	10	7
Haziran 2013	7	9	12	9	14	10	5	13	9	9
Eylül 2013	7	9	11	8	14	10	5	11	7	8

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	11	12	13	7	7	6	5	9	8	9
Aralık 2012	11	12	14	8	7	8	8	12	10	10
Mart 2013	10	11	12	8	7	7	6	10	8	10
Haziran 2013	10	11	12	7	7	6	7	9	7	9
Eylül 2013	11	11	12	6	6	6	6	8	6	9

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 22 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	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)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2012	4,507	15	11	221	37	51	1,272	9	8	136	26	35
Aralık 2012	5,025	17	14	226	38	51	1,838	14	13	191	39	51
Mart 2013	5,363	16	14	227	38	51	1,670	11	16	176	38	52
Haziran 2013	5,366	15	15	284	38	51	1,751	11	16	267	39	52
Eylül 2013	5,357	15	15	226	37	54	2,072	12	15	170	37	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2012	1,577,440	3,940,023
Aralık 2012	1,701,531	4,619,729
Mart 2013	1,826,381	4,147,173
Haziran 2013	1,782,466	4,743,886
Eylül 2013	1,767,924	3,788,986

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

*** Haziran 2013 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi 18/22) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (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
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2012	9	1	4,108	939	5,057	224	411	88	5,780
Aralık 2012	7	0	4,037	1,093	5,137	282	434	228	6,081
Mart 2013	6	0	4,378	1,075	5,459	343	466	117	6,385
Haziran 2013	21	0	4,962	1,134	6,117	405	552	147	7,221
Eylül 2013	40	0	4,840	1,211	6,091	435	538	139	7,203

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
410	68	189	8	13%
381	91	133	63	13%
395	98	125	22	12%
447	129	171	35	13%
468	131	135	27	12%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
-
1,297
1,505
1,975
1,744

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 2012	3,818	1,239	167	57	324	175	4,309	1,471	25	29	31
Aralık 2012	3,894	1,243	219	63	455	207	4,568	1,513	26	30	32
Mart 2013	4,052	1,407	250	93	370	213	4,672	1,713	25	30	32
Haziran 2013	4,187	1,930	301	104	454	245	4,942	2,279	25	29	31
Eylül 2013	4,387	1,704	337	98	440	237	5,164	2,039	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
Eylül 2012	921	1,989	2,094	53	34	64	112	14	54	90	336	19	1,009	2,143	2,542	86
Aralık 2012	973	2,154	1,961	49	40	71	154	17	76	158	407	21	1,089	2,383	2,522	87
Mart 2013	1,154	2,287	1,971	47	66	85	181	11	84	131	345	23	1,304	2,503	2,497	81
Haziran 2013	1,461	2,577	2,034	45	98	100	193	14	95	149	417	38	1,654	2,826	2,644	97
Eylül 2013	1,525	2,599	1,935	32	97	112	208	18	100	139	399	39	1,722	2,850	2,542	89

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 ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller								
Eylül 2012	3,551	1,506	212	12	394	105	4,157	1,623	67	11	66	144	203	40	93	336
Aralık 2012	4,017	1,120	276	6	556	106	4,849	1,232	65	25	68	158	207	56	102	365
Mart 2013	4,185	1,274	337	6	475	108	4,997	1,388	64	25	58	147	220	65	96	381
Haziran 2013	4,817	1,300	400	5	576	123	5,793	1,428	60	27	58	145	247	75	128	450
Eylül 2013	4,849	1,242	431	4	555	122	5,835	1,368	58	27	37	122	250	71	125	446

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

** Aralık 2012 öncesi dönemler sadece "İstanbul" bilgilerini içermektedir.

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	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)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2012	34,233,130	27,505,746	61,738,876	2,431,805	91%	168	8	2	71	103	5,543,476
Aralık 2012	39,467,647	29,192,580	68,660,227	2,406,548	92%	161	6	1	62	80	7,396,217
Mart 2013	38,585,489	30,156,385	68,741,874	2,408,083	92%	164	5	2	64	60	6,959,573
Haziran 2013	43,149,152	33,417,718	76,566,870	2,791,324	92%	162	6	2	62	78	9,424,597
Eylül 2013	38,373,232	32,227,796	70,601,028	2,624,132	92%	162	5	2	63	86	8,819,857

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	8	8	8	5	8	5	3	3	2	2	4	5	4	4	3	8
Aralık 2012	8	8	8	4	8	5	3	3	2	2	4	4	3	4	2	8
Mart 2013	8	8	8	5	8	6	2	3	2	2	4	6	3	4	2	8
Haziran 2013	10	10	10	6	10	6	4	2	2	2	5	7	4	4	3	10
Eylül 2013	9	9	9	6	9	6	4	2	2	1	4	6	3	3	2	9

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	0	0	0	3	0	1	7	3	4	2	4	4	3	2	5	0
Aralık 2012	0	0	0	4	0	1	6	4	4	2	3	5	2	2	4	0
Mart 2013	0	0	0	2	0	1	7	3	4	1	3	3	3	2	4	0
Haziran 2013	0	0	0	3	0	1	8	5	6	4	4	4	4	2	5	0
Eylül 2013	0	0	0	2	0	1	7	4	5	3	3	4	6	2	4	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	2,600,322	315,773	0	151,098	3,067,193	1,458,836	196,497	0	99,885	1,755,218	4,059,158	512,270	0	250,983	4,822,411
Aralık 2012	2,876,270	211,494	67,408	405,185	3,560,357	2,037,190	210,635	35,140	209,492	2,492,457	4,913,460	422,129	102,548	614,677	6,052,814
Mart 2013	3,102,892	122,233	29,105	1,955,847	5,210,077	1,857,189	154,707	12,201	897,937	2,922,034	4,960,081	276,940	41,306	2,853,784	8,132,111
Haziran 2013	4,006,247	187,256	30,933	2,557,526	6,781,962	2,962,468	302,866	12,694	1,656,655	4,934,683	6,968,715	490,122	43,627	4,214,181	11,716,645
Eylül 2013	3,722,432	93,646	31,944	2,475,987	6,324,009	2,049,890	203,491	13,105	1,737,217	4,003,703	5,772,322	297,137	45,049	4,213,204	10,327,712

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	64%	62%	-	60%	64%	108	28	0	41	177
Aralık 2012	59%	50%	66%	66%	59%	95	97	0	129	97
Mart 2013	63%	44%	70%	69%	64%	103	147	0	212	144
Haziran 2013	57%	38%	71%	61%	58%	130	142	0	198	155
Eylül 2013	64%	32%	71%	59%	61%	106	127	0	176	133

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
27,099	3,829	145,890	8,987,385	1,492	0
16,125	0	139,438	7,695,181	329,579	0
123,620	16,651	190,028	8,942,242	1,050	0
90,950	6,406	256,227	11,212,960	337,282	0
63,323	3,905	233,909	13,029,137	295,890	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	4	4	6	4	7	5	4	5	4	3
Aralık 2012	4	4	6	4	6	6	3	5	4	2
Mart 2013	3	3	6	3	6	4	3	6	4	3
Haziran 2013	5	5	8	5	8	7	4	8	6	5
Eylül 2013	5	5	7	5	7	7	3	7	6	4

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	6	6	7	2	3	3	1	5	4	4
Aralık 2012	5	5	6	3	2	3	2	4	3	4
Mart 2013	5	5	7	4	3	4	2	5	3	5
Haziran 2013	6	6	7	4	4	4	4	5	4	6
Eylül 2013	7	6	7	3	4	5	4	5	4	6

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	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)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2012	3,705	19	14	267	43	47	1,017	14	11	211	38	43
Aralık 2012	3,995	19	14	286	41	48	1,603	15	14	240	43	48
Mart 2013	4,200	17	14	323	41	49	1,511	11	16	222	43	49
Haziran 2013	4,634	15	15	421	40	50	1,579	11	16	342	42	51
Eylül 2013	4,339	15	15	300	37	53	1,861	12	15	192	37	55

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi**** (Bin TL)
Eylül 2012	1,023,376	2,388,702
Aralık 2012	1,516,472	2,960,335
Mart 2013	1,222,979	2,712,250
Haziran 2013	1,694,382	3,596,715
Eylül 2013	1,619,144	3,317,410

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

*** Haziran 2013 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi 18/22) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 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
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2012	25	0	914	228	1,167	252	125	35	1,579
Aralık 2012	32	0	904	80	1,016	164	127	19	1,326
Mart 2013	28	0	885	68	981	136	113	19	1,249
Haziran 2013	23	0	448	18	489	82	66	6	643
Eylül 2013	0	0	562	16	578	58	78	7	721

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
67	23	34	9	11%
103	1	54	1	16%
95	8	26	1	13%
27	0	12	0	8%
52	1	44	6	18%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
-
520
555
161
353

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 2012	678	489	161	91	94	66	933	646	25	30	32
Aralık 2012	676	340	106	58	83	63	865	461	25	30	32
Mart 2013	679	302	95	41	87	45	861	388	25	30	31
Haziran 2013	343	146	52	30	40	32	435	208	25	30	31
Eylül 2013	427	151	38	20	49	36	514	207	27	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
Eylül 2012	245	361	558	3	42	57	150	3	16	23	114	7	303	441	822	13
Aralık 2012	233	343	439	1	41	22	97	4	24	20	96	6	298	385	632	11
Mart 2013	188	332	458	3	18	8	102	8	12	15	97	8	218	355	657	19
Haziran 2013	49	163	275	2	6	2	72	2	2	5	61	4	57	170	408	8
Eylül 2013	0	134	426	18	0	4	53	1	0	5	76	4	0	143	555	23

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller								
Eylül 2012	950	217	179	73	136	24	1,265	314	3	3	4	10	103	29	41	173
Aralık 2012	982	34	164	0	145	1	1,291	35	3	2	5	10	66	21	29	116
Mart 2013	947	34	136	0	128	4	1,211	38	3	4	4	11	65	22	36	123
Haziran 2013	456	33	82	0	70	2	608	35	3	2	1	6	54	16	22	92
Eylül 2013	471	107	58	0	73	12	602	119	2	5	15	22	30	12	17	59

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

** Aralık 2012 öncesi dönemler sadece "İstanbul" bilgilerini içermektedir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	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)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2012	7,972,902	5,727,437	13,700,339	819,836	86%	189	10	2	52	115	3,043,314
Aralık 2012	6,285,495	6,210,933	12,496,428	707,528	89%	177	5	2	56	101	2,626,688
Mart 2013	9,857,228	6,956,323	16,813,551	937,460	87%	161	6	1	80	127	4,081,137
Haziran 2013	4,120,173	2,820,279	6,940,452	434,673	85%	178	8	2	123	139	1,149,412
Eylül 2013	10,992,411	5,042,244	16,034,655	612,939	88%	167	7	1	130	175	2,805,423

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	6	6	6	1	5	5	4	2	2	1	6	1	1	3	2	6
Aralık 2012	5	5	5	1	4	4	3	2	2	1	5	2	2	1	3	5
Mart 2013	5	5	5	1	4	3	4	2	2	1	5	1	2	1	3	5
Haziran 2013	3	3	3	0	2	3	2	2	2	1	3	0	1	1	2	3
Eylül 2013	3	3	3	0	2	1	2	1	1	2	3	0	2	2	2	3

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	1	1	1	3	1	0	3	2	3	5	0	4	3	2	2	1
Aralık 2012	1	1	1	1	1	0	4	0	3	4	1	2	3	1	2	1
Mart 2013	1	1	1	2	1	0	3	1	2	5	1	3	2	1	2	1
Haziran 2013	1	1	1	1	1	0	2	0	1	3	0	2	1	1	1	1
Eylül 2013	1	1	1	2	1	0	2	0	1	1	0	2	0	0	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	589,258	137,797	77,983	387,540	1,192,578	392,068	67,889	30,982	402,685	893,624	981,326	205,686	108,965	790,225	2,086,202
Aralık 2012	1,351,113	498,823	32,105	1,484,481	3,366,522	574,036	260,035	12,386	1,043,019	1,889,476	1,925,149	758,858	44,491	2,527,500	5,255,998
Mart 2013	1,271,052	78,401	0	647,006	1,996,459	802,362	124,648	0	330,414	1,257,424	2,073,414	203,049	0	977,420	3,253,883
Haziran 2013	479,789	0	0	0	479,789	195,962	0	0	0	195,962	675,751	0	0	0	675,751
Eylül 2013	511,095	0	0	3,937	515,032	263,840	0	0	2,366	266,206	774,935	0	0	6,303	781,238

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	60%	67%	72%	49%	57%	131	10	0	64	206
Aralık 2012	70%	66%	72%	59%	64%	187	89	0	112	138
Mart 2013	61%	39%	-	66%	61%	198	105	-	133	173
Haziran 2013	71%	-	-	-	71%	154	-	-	-	154
Eylül 2013	66%	-	-	62%	66%	147	#DIV/0!	#DIV/0!	176	147

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
100,158	18,071	287	2,180,804	306,353	7,436
85,981	27,446	23,285	718,169	0	0
37,635	17,376	21,775	1,557,527	370,233	0
21,165	17,581	0	364,156	0	0
18,177	6,324	38,097	1,567,915	1,400	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	1	1	4	2	3	4	2	4	3	3
Aralık 2012	1	1	4	3	4	4	2	4	3	2
Mart 2013	2	2	4	3	4	4	1	4	4	2
Haziran 2013	0	0	2	2	3	2	0	2	2	1
Eylül 2013	0	0	2	1	3	2	1	2	0	1

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5
Aralık 2012	4	4	5	3	4	2	3	4	4	4
Mart 2013	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
Haziran 2013	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
Eylül 2013	2	2	3	2	1	0	1	1	1	2

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	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)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2012	767	11	15	322	33	53	238	9	10	166	26	46
Aralık 2012	880	11	15	271	37	53	91	9	10	144	35	55
Mart 2013	972	11	15	251	37	53	71	8	15	159	35	59
Haziran 2013	520	11	15	255	37	53	25	11	10	180	33	58
Eylül 2013	785	15	13	272	42	52	34	13	5	233	42	52

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2012	550,704	1,537,348
Aralık 2012	174,401	1,634,349
Mart 2013	581,060	1,404,833
Haziran 2013	81,953	1,116,509
Eylül 2013	143,231	444,563

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

*** Haziran 2013 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi 18(22) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (10 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
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2012	0	0	36	16	52	2	12	1	67
Aralık 2012	0	0	73	15	88	8	16	1	113
Mart 2013	1	0	82	24	107	9	18	2	136
Haziran 2013	1	0	87	23	111	9	21	2	143
Eylül 2013	1	0	102	27	130	9	22	2	163

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
1	1	1	0	6%
6	1	0	0	8%
6	1	10	3	19%
6	0	6	2	13%
11	1	1	0	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
-
222
230
323
306

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 2012	38	14	2	0	9	4	49	18	26	30	34
Aralık 2012	52	36	5	3	13	4	70	43	26	28	34
Mart 2013	67	40	6	3	14	6	87	49	26	26	35
Haziran 2013	72	39	5	4	16	7	93	50	26	27	34
Eylül 2013	86	44	5	4	17	7	108	55	26	27	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 2012	11	19	22	0	1	0	1	0	0	2	8	3	12	21	31	3
Aralık 2012	17	23	47	1	1	3	3	1	0	1	13	3	18	27	63	5
Mart 2013	22	27	57	1	2	3	3	1	2	1	15	2	26	31	75	4
Haziran 2013	19	36	55	1	3	2	3	1	1	1	19	2	23	39	77	4
Eylül 2013	19	36	75	0	2	2	3	2	1	1	18	4	22	39	96	6

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 ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller	İstanbul ve İzmit**	Diğer iller								
Eylül 2012	52	0	2	0	13	0	67	0	0	0	1	1	12	1	10	23
Aralık 2012	88	0	8	0	17	0	113	0	0	0	1	1	21	1	12	34
Mart 2013	107	0	9	0	20	0	136	0	0	0	1	1	24	1	13	38
Haziran 2013	111	0	9	0	23	0	143	0	0	0	2	2	30	1	15	46
Eylül 2013	130	0	9	0	24	0	163	0	0	0	2	2	33	2	17	52

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

** Aralık 2012 öncesi dönemler sadece "İstanbul" bilgilerini içermektedir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (10 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	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)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2012	76,679	114,432	191,111	11,191	90%	108	14	3	37	64	36,672
Aralık 2012	255,891	484,604	740,495	19,681	96%	195	6	4	28	61	389,021
Mart 2013	228,819	586,220	815,039	35,053	94%	183	5	4	16	52	396,663
Haziran 2013	192,916	583,276	776,192	20,831	96%	186	5	4	23	70	408,078
Eylül 2013	320,654	646,083	966,737	32,978	95%	203	4	4	22	65	424,598

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)																
	Aynı Hattan																
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı	
Eylül 2012	6	4	5	2	6	2	0	1	2	2	6	3	1	2	1	6	
Aralık 2012	9	6	7	3	9	5	3	2	2	2	8	4	3	5	1	9	
Mart 2013	8	6	5	3	8	4	3	2	2	2	8	4	2	4	1	8	
Haziran 2013	8	6	6	3	8	4	3	2	2	2	9	4	2	4	1	8	
Eylül 2013	8	6	6	3	8	4	3	2	2	2	9	5	2	3	1	8	

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2012	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0
Aralık 2012	0	0	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0
Mart 2013	0	0	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0
Haziran 2013	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	0	1	0
Eylül 2013	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	1	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (10 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	1,164	24,177	4,240	49,918	79,499	495	26,176	2,124	17,060	45,855	1,659	50,353	6,364	66,978	125,354
Aralık 2012	74,731	73,429	3,480	238,936	390,576	78,086	31,301	1,404	243,985	354,776	152,817	104,730	4,884	482,921	745,352
Mart 2013	46,781	96,548	4,588	298,846	446,763	49,757	52,151	1,503	345,129	448,540	96,538	148,699	6,091	643,975	895,303
Haziran 2013	87,225	84,354	6,425	297,521	475,525	126,288	44,843	2,231	308,466	481,828	213,513	129,197	8,656	605,987	957,353
Eylül 2013	113,442	68,179	1,561	241,803	424,985	185,788	34,500	519	295,365	516,172	299,230	102,679	2,080	537,168	941,157

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2012	70%	48%	67%	75%	63%	23	12	11	36	82
Aralık 2012	49%	70%	71%	49%	52%	161	74	32	117	117
Mart 2013	48%	65%	75%	46%	50%	162	101	28	118	118
Haziran 2013	41%	65%	74%	49%	50%	164	95	28	117	120
Eylül 2013	38%	66%	75%	45%	45%	220	90	30	117	140

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
1,213	5,656	0	25,592	0	0
76,344	7,021	2,341	66,827	124	46,693
109,763	11,237	2,764	9,590	283	46,912
149,066	7,294	4,693	61,486	0	105,848
170,044	4,117	4,080	18,447	0	202,504

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	1	2	2	2	3	1	2	1	0	3
Aralık 2012	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2
Mart 2013	2	4	2	2	3	1	2	4	2	2
Haziran 2013	2	4	2	2	3	1	1	3	1	3
Eylül 2013	2	4	2	2	4	1	1	2	1	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2012	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Aralık 2012	2	3	3	2	1	3	3	4	3	2
Mart 2013	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1
Haziran 2013	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1
Eylül 2013	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (10 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	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)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2012	35	14	5	81	34	52	17	4	2	24	11	17
Aralık 2012	150	13	10	147	36	53	144	15	13	125	37	53
Mart 2013	191	12	11	129	37	53	88	9	14	71	30	53
Haziran 2013	212	15	12	141	36	53	147	13	11	71	34	51
Eylül 2013	233	12	14	136	36	54	177	11	10	71	34	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2012	3,360	13,973
Aralık 2012	10,658	25,046
Mart 2013	22,342	30,089
Haziran 2013	6,131	30,661
Eylül 2013	5,549	27,013

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

** "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

*** Haziran 2013 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi 18(22) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Anadolubank A.Ş.
- 4 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 5 Burgan Bank A.Ş.
- 6 Denizbank A.Ş.
- 7 Fibabanka A.Ş.
- 8 Finans Bank A.Ş.
- 9 HSBC Bank A.Ş.
- 10 ING Bank A.Ş.
- 11 Odea Bank A.Ş.
- 12 Soci  t   G  n  rale (SA)
- 13   kerbank T.A.  .
- 14 Tekstil Bankası A.  .
- 15 Türk Ekonomi Bankası A.  .
- 16 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.  .
- 17 Türkiye Garanti Bankası A.  .
- 18 Türkiye Halk Bankası A.  .
- 19 Türkiye     Bankası A.  .
- 20 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.  .
- 21 Türkiye Vakıflar Bankası A.  .
- 22 Yapı ve Kredi Bankası A.  .

Açıklamalar

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı*

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

* 1-6 numaralı maddeler bankanın kendi lokasyonunda çalışan müşteri temsilcilerini kapsamaktadır.

* 7 numaralı madde bankanın kendi lokasyonu dışında, banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

1. Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı : İlgili üç aylık dönem sonunda “yarı zamanlı” kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

2. Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı: İlgili üç aylık dönem sonunda “tam zamanlı” kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

3. Destek hizmeti veren personel sayısı : İlgili üç aylık dönem sonunda Eğitim-Kalite-Raporlama, vb. birimlerde çalışan kişilerin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar için ayrı destek ekipleri yok ise destek hizmeti veren personel sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

4. Yönetici sayısı : İlgili üç aylık dönem sonunda gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerini yöneten ve çağrı yapmayan yöneticilerin (takım lideri, ekip lideri, koç, supervisor, birim/bölüm yöneticisi, çağrı merkezi yöneticisi, vb.) toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa yönetici sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

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.

7. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı: Banka adına outsource çağrı merkezlerinde dış arama yapan ve veya gelen çağrı cevaplayan toplam müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri*

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

* Bu başlık altındaki maddelere A maddesi 7. kategoride belirtilen müşteri temsilcisi sayısı dahil edilmemiştir.

* Ortalama içeren formüllerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

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. 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.

3. 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.

4. 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.

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.

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*

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

* Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Gelen Çağrı Özellikleri

1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı : IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandoned olanlar dahil edilmemiştir.

2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı : MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandoned 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 : Abandoned olan çağrılar

Karşılama Oranı(%) = (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı-müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı)/müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı

4. Ortalama konuşma süresi (saniye) = Avg Talk Time

5. Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) = Avg ACW Time

6. Ortalama çaldırma süresi (saniye) = Avg Ringing Time

7. Ortalama cevaplama süresi (saniye)= Avg Speed of Answer

8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)= Avg Abandoned Time

9. Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) : Çağrı merkezini ilgili üç aylık dönemde en az bir kez arayan ve tanımlanan müşteri sayısıdır. Müşterinin IVR ve/veya müşteri danışmanı ile tanınmış olması yeterlidir.

Açıklamalar

Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat Çağrıları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

10. Ulaşılan müşteri sayısı : Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

11. Ulaşılamayan müşteri sayısı: Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

Ulaşma Oranı (%) = ulaşılabilir müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı*100

12. Eposta-Faks-Diğer : ÇM bünyesinde hizmet verilen eposta, faks ve diğer sayılarıdır

DIŞ ARAMA HİZMETLERİ - inhouse ve/veya outsource ile bu hizmetler veriliyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenmektedir.

Hizmet Tipi

13. Gelen e-posta sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen eposta sayısı

14. Gelen faks sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen faks sayısı

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

16. IVN (IVR Dialer) Sayısı : Çağrı Merkezinden müşteriye doğru yapılan her türlü IVN aramaları sayısı

17. Görüntülü Çağrı Sayısı : Çağrı merkezinde gelen IVR ve/veya müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı

18. Diğer Seçeneklerin Sayısı : Geri arama isteği, co-browse vb diğer çağrılarının sayısı

D. Diğer İstatistikler* (Gelen Çağrı ve Dış Arama ayrımında)

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

* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

1. Müşteri temsilcisi koltuk sayısı : Kullanılan koltuk sayısı (seat) yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa koltuk sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

2. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi: Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayılarıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

3. İlk Amire düşen müşteri temsilcisi sayısı : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayıları yazılmalıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

4. Gelen-Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcilerinin hazırlık dönemi (tüm çağrı türlerini cevaplayana kadar verilen) eğitim süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa "Dış arama" kısmı boş bırakılmalıdır.

5. Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart yemek molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

6. Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart günlük ihtiyaç molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

E. Finansal İşlemler*

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

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.

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

MT : Müşteri Temsilcisi, Gelen ve giden çağrıları ele alan kişi

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

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.