



**Çağrı Merkezi İstatistikleri
Mart 2014**

Rapor Kodu: DT23

Nisan 2014

Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Mart 2014

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. Mart 2014 dönemi itibariyle rapor, 22 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 7.938 kişidir.

Ocak-Mart 2014 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 7.938 kişidir. Bu rakamın 6.632'si yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 511 ve yönetici sayısı 795 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.781 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2013				Mart 2014				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.819	1.890	6.709	26	4.608	2.024	6.632	26	-77
Destek hizmeti veren personel sayısı	381	134	515	29	383	128	511	29	-4
Yönetici sayısı	496	287	783	33	492	303	795	33	12
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	5.696	2.311	8.007	-	5.483	2.455	7.938	-	-69
Outsource müşteri temsilcisi sayısı	-	-	2.628	-	-	-	2.781	-	153

Ocak-Mart 2014 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 69 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 77, destek hizmeti veren personel sayısı 4 kişi azalırken, yönetici sayısı ise 12 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı bir önceki döneme göre 153 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2014 döneminde yüzde 11'dir. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2014 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 69'u kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 69, destek hizmeti veren personelde yüzde 75, yöneticilerde ise yüzde 62'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 29, yöneticilerde ise 33 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 80'i 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 43'ü üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2013					Mart 2014				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.518	2.681	2.460	50	6.709	1.483	2.582	2.517	50	6.632
Destek hizmeti veren personel sayısı	100	119	275	21	515	109	109	275	18	511
Yönetici sayısı	91	143	499	50	783	89	153	500	53	795
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.709	2.943	3.234	121	8.007	1.681	2.844	3.292	121	7.938

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 21'i lise, yüzde 36'sı ön lisans, yüzde 41'i lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 78'ini yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 79 ve yöneticilerde ise yüzde 89'dur.

Çağrı merkezi çalışanlarında 147 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 534 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 97 milyon çağrı aldılar ve yüzde 92'sini cevaplandırıdılar.

Ocak-Mart 2014 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 10 milyon adet (yüzde 11,4) artarak yaklaşık 97 milyon 64 bin olmuştur.

Ocak-Mart 2014 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3 milyon 237 bin adet (yüzde 31,5) azalarak yaklaşık 13 milyon 525 bin olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2013	Ocak-Mart 2014
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	87.076	97.065
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	35.956	36.538
Karşılama oranı (yüzde)	92	92
Ortalama konuşma süresi (saniye)	162	162
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	10.288	13.525
Ulaşma oranı (yüzde)	62	61
Ortalama konuşma süresi (saniye)	105	104
Gelen e-posta sayısı	308.208	324.979
Gelen faks sayısı	36.622	44.034
Chat sayısı	253.725	244.406
IVN (IVR Dialer) Sayısı	10.992.592	14.483.092
Görüntülü çağrı sayısı	254.564	148.885
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	178.772	232.685

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 162 saniye oldu.

Ocak-Mart 2014 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 62'si sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 38'i ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 60 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 86 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 61, ortalama konuşma süresi 104 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 324.979 adet, gelen faks sayısı 44.034 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ocak-Mart 2014 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 7.192 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 15 adet, dış aramada 14 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 14 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 215 saat, giden çağrıda 139 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 53 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 37 dakika ve 53 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Ocak-Mart 2014 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı yaklaşık 2 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı yaklaşık 4 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplaştırılmış, 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	
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
Aralık 2013	29	0	5,538	1,142	6,709	515	633	150	8,007
Mart 2014	35	0	5,516	1,081	6,632	511	655	140	7,938

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	
496	107	161	26	12%
480	129	189	37	12%
531	133	180	33	13%
431	80	211	43	11%
423	62	201	19	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,290
2,459
2,403
2,628
2,781

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			
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
Aralık 2013	4,819	1,890	381	134	496	287	5,696	2,311	26	29	33
Mart 2014	4,608	2,024	383	128	492	303	5,483	2,455	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
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
Aralık 2013	1,518	2,681	2,460	50	100	119	275	21	91	143	499	50	1,709	2,943	3,234	121
Mart 2014	1,483	2,582	2,517	50	109	109	275	18	89	153	500	53	1,681	2,844	3,292	121

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								
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
Aralık 2013	5,312	1,397	510	5	651	132	6,473	1,534	62	26	59	147	309	71	145	525
Mart 2014	5,198	1,434	506	5	640	155	6,344	1,594	72	23	52	147	307	74	153	534

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

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)
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
Aralık 2013	51,119,232	35,956,311	87,075,543	2,880,168	92%	162	6	2	68	87	14,020,872
Mart 2014	60,526,654	36,538,098	97,064,752	2,743,729	92%	162	5	2	60	86	11,622,496

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
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
Aralık 2013	21	18	19	8	21	12	10	6	5	5	17	10	6	8	5	20
Mart 2014	20	17	18	8	20	13	12	5	4	4	17	9	5	7	5	19

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
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
Aralık 2013	0	0	0	6	0	1	8	7	8	7	4	9	7	2	6	0
Mart 2014	0	1	0	6	0	1	7	8	8	8	4	8	7	2	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
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
Aralık 2013	3,620,811	141,939	39,080	2,595,628	6,397,458	2,022,057	200,265	16,650	1,651,084	3,890,056	5,642,868	342,204	55,730	4,246,712	10,287,514
Mart 2014	4,865,567	196,210	36,486	3,124,652	8,222,915	2,875,910	248,628	17,236	2,160,248	5,302,022	7,741,477	444,838	53,722	5,284,900	13,524,937

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
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
Aralık 2013	64%	41%	70%	61%	62%	108	87	4	104	105
Mart 2014	63%	44%	68%	59%	61%	100	116	0	112	104

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)
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
308,208	36,622	253,725	10,992,592	254,564	178,772
324,979	44,034	244,406	14,483,092	148,885	232,685

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
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
Aralık 2013	7	9	12	8	15	11	5	9	7	8
Mart 2014	6	8	13	10	13	10	5	10	9	7

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
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
Aralık 2013	9	10	14	6	6	8	7	10	8	10
Mart 2014	10	11	14	6	6	9	9	11	8	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)
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
Aralık 2013	5,561	15	14	225	39	53	1,993	12	15	132	40	51
Mart 2014	5,420	15	14	215	40	53	1,772	14	15	139	37	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2013	1,826,381	4,147,173
Haziran 2013	1,782,466	4,743,886
Eylül 2013	1,767,924	3,788,986
Aralık 2013	1,765,091	3,836,720
Mart 2014	2,032,583	3,994,645

* 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.

*** Mart 2014 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	
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
Aralık 2013	28	0	4,591	1,071	5,690	403	512	135	6,740
Mart 2014	34	0	4,729	1,037	5,800	430	554	133	6,917

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	
395	98	125	22	12%
447	129	171	35	13%
468	131	135	27	12%
368	76	190	43	12%
385	59	153	18	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
1,505
1,975
1,744
1,584
1,796

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			
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
Aralık 2013	4,101	1,589	297	106	412	235	4,810	1,930	25	29	31
Mart 2014	4,149	1,651	325	105	434	253	4,908	2,009	25	30	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
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
Aralık 2013	1,444	2,410	1,803	33	91	109	193	10	89	139	381	38	1,624	2,658	2,377	81
Mart 2014	1,468	2,396	1,895	41	107	102	208	13	88	149	406	44	1,663	2,647	2,509	98

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								
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
Aralık 2013	4,439	1,251	398	5	529	118	5,366	1,374	59	23	44	126	237	61	112	410
Mart 2014	4,550	1,250	426	4	549	138	5,525	1,392	71	22	38	131	244	63	123	430

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

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)
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
Aralık 2013	35,890,448	27,882,907	63,773,355	1,531,277	95%	162	5	2	53	58	9,211,517
Mart 2014	46,992,309	30,670,007	77,662,316	2,085,089	93%	160	4	2	58	72	8,828,976

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
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
Aralık 2013	8	8	8	5	8	6	4	3	2	1	3	5	3	3	3	8
Mart 2014	8	8	8	4	8	6	5	2	1	1	4	5	2	2	3	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/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
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
Aralık 2013	0	0	0	2	0	1	7	3	6	3	4	4	6	2	4	0
Mart 2014	0	0	0	3	0	1	6	5	6	4	4	4	6	2	4	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 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
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
Aralık 2013	3,026,299	17,505	36,700	1,655,024	4,735,528	1,794,220	32,991	16,191	988,071	2,831,473	4,820,519	50,496	52,891	2,643,095	7,567,001
Mart 2014	3,933,125	101,744	36,405	2,735,734	6,807,008	2,486,667	193,077	17,193	1,852,387	4,549,324	6,419,792	294,821	53,598	4,588,121	11,356,332

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
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
Aralık 2013	63%	35%	69%	63%	63%	83	0	0	90	85
Mart 2014	61%	35%	68%	60%	60%	68	68	0	113	85

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)
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
60,071	3,820	211,750	8,910,953	0	0
68,757	12,643	198,113	14,444,384	147,040	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
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
Aralık 2013	4	4	6	5	7	6	3	5	4	4
Mart 2014	5	5	7	6	7	7	3	6	5	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
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
Aralık 2013	6	5	7	3	4	5	3	6	5	5
Mart 2014	6	5	8	3	4	5	4	6	5	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)
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
Aralık 2013	4,282	15	15	277	38	53	1,719	12	15	155	37	54
Mart 2014	4,270	15	14	285	37	53	1,560	15	15	186	36	54

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi**** (Bin TL)
Mart 2013	1,222,979	2,712,250
Haziran 2013	1,694,382	3,596,715
Eylül 2013	1,619,144	3,317,410
Aralık 2013	1,336,059	3,204,501
Mart 2014	1,772,865	3,573,044

* 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.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 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	
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
Aralık 2013	0	0	821	39	860	101	98	12	1,071
Mart 2014	1	0	690	28	719	70	81	6	876

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	
95	8	26	1	13%
27	0	12	0	8%
52	1	44	6	18%
57	3	17	0	9%
32	1	47	0	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
555
161
353
495
647

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			
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
Aralık 2013	613	247	78	23	69	41	760	311	27	29	32
Mart 2014	389	330	52	18	45	42	486	390	26	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
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
Aralık 2013	55	225	564	16	7	6	80	8	1	3	98	8	63	234	742	32
Mart 2014	0	158	552	9	0	2	66	2	0	3	79	5	0	163	697	16

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								
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
Aralık 2013	714	146	101	0	96	14	911	160	3	3	13	19	44	8	19	71
Mart 2014	535	184	69	1	70	17	674	202	1	1	13	15	45	10	18	73

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 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)
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
Aralık 2013	14,702,457	7,045,786	21,748,243	1,213,674	83%	164	7	1	129	204	4,332,977
Mart 2014	13,224,793	5,207,748	18,432,541	630,269	88%	167	6	1	72	165	2,300,057

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
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
Aralık 2013	4	4	4	0	4	1	3	0	1	2	4	0	1	1	1	3
Mart 2014	4	4	4	1	4	2	4	0	1	1	4	1	1	1	1	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
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
Aralık 2013	0	0	0	3	0	0	1	2	0	1	0	3	0	0	1	0
Mart 2014	0	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 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
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
Aralık 2013	236,262	56,523	2,073	591,982	886,840	65,963	132,962	380	336,277	535,582	302,225	189,485	2,453	928,259	1,422,422
Mart 2014	849,139	0	0	127,019	976,158	266,505	0	0	50,764	317,269	1,115,644	0	0	177,783	1,293,427

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
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
Aralık 2013	78%	30%	85%	64%	62%	167	106	66	121	132
Mart 2014	76%	-	-	71%	75%	247	#DIV/0!	#DIV/0!	89	226

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)
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
6,294	28,258	37,592	2,032,806	254,564	0
26,213	21,563	41,234	29,522	1,845	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
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
Aralık 2013	1	1	4	1	3	3	1	2	2	1
Mart 2014	0	0	3	1	2	2	1	1	2	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
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
Aralık 2013	1	1	4	2	1	2	2	2	2	3
Mart 2014	1	1	4	2	1	2	3	3	2	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) (4 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)
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
Aralık 2013	1,045	12	13	288	45	48	77	11	9	117	50	43
Mart 2014	898	15	12	219	45	48	52	12	15	51	42	48

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2013	581,060	1,404,833
Haziran 2013	81,953	1,116,509
Eylül 2013	143,231	444,563
Aralık 2013	422,848	604,708
Mart 2014	254,472	395,417

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölgelerin 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.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (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	
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
Aralık 2013	1	0	126	32	159	11	23	3	196
Mart 2014	0	0	97	16	113	11	20	1	145

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	
6	1	10	3	19%
6	0	6	2	13%
11	1	1	0	10%
6	1	4	0	7%
6	2	1	1	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
230
323
306
549
338

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			
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
Aralık 2013	105	54	6	5	15	11	126	70	27	27	34
Mart 2014	70	43	6	5	13	8	89	56	28	26	35

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
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
Aralık 2013	19	46	93	1	2	4	2	3	1	1	20	4	22	51	115	8
Mart 2014	15	28	70	0	2	5	1	3	1	1	15	4	18	34	86	7

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								
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
Aralık 2013	159	0	11	0	26	0	196	0	0	0	2	2	28	2	14	44
Mart 2014	113	0	11	0	21	0	145	0	0	0	1	1	18	1	12	31

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (9 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)
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
Aralık 2013	526,327	1,027,618	1,553,945	135,217	87%	159	3	3	54	41	476,378
Mart 2014	309,552	660,343	969,895	28,371	96%	204	6	4	30	89	493,463

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
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
Aralık 2013	9	6	7	3	9	5	3	3	2	2	10	5	2	4	1	9
Mart 2014	8	5	6	3	8	5	3	3	2	2	9	3	2	4	1	8

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı 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
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
Aralık 2013	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	0	1	0
Mart 2014	0	1	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	0	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (9 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
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
Aralık 2013	358,250	67,911	307	348,622	775,090	161,874	34,312	79	326,736	523,001	520,124	102,223	386	675,358	1,298,091
Mart 2014	83,303	94,466	81	261,899	439,749	122,738	55,551	43	257,097	435,429	206,041	150,017	124	518,996	875,178

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
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
Aralık 2013	69%	66%	80%	52%	60%	277	93	9	138	198
Mart 2014	40%	63%	65%	50%	50%	111	168	49	112	124

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)
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
241,843	4,544	4,383	48,833	0	178,772
230,009	9,828	5,059	9,186	0	232,685

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
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
Aralık 2013	2	4	2	2	5	2	1	2	1	3
Mart 2014	1	3	3	3	4	1	1	3	2	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
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
Aralık 2013	2	4	3	1	1	1	2	2	1	2
Mart 2014	3	5	2	1	1	2	2	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) (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)
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
Aralık 2013	234	11	16	157	39	55	197	10	13	101	37	53
Mart 2014	252	15	12	144	41	54	160	14	14	84	30	60

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2013	22,342	30,089
Haziran 2013	6,131	30,661
Eylül 2013	5,549	27,013
Aralık 2013	6,184	27,512
Mart 2014	5,246	26,183

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölgelerin 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.

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 Société Générale (SA)
- 13 Şekerbank T.A.Ş.
- 14 Tekstil Bankası A.Ş.
- 15 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 22 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Açıklamalar

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı*

* 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 (%) = ulaşılan 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.