

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Eylül 2015

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2015



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Eylül 2015

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 2015 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.116 kişidir.

Temmuz-Eylül 2015 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.116 kişidir. Bu rakamın 6.571'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 716 ve yönetici sayısı 829 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.673 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2015				Eylül 2015				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.519	1.692	6.211	27	4.757	1.814	6.571	26	360
Destek hizmeti veren personel sayısı	497	173	670	30	520	196	716	29	46
Yönetici sayısı	448	306	754	34	508	321	829	34	75
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	5.464	2.171	7.635	-	5.785	2.331	8.116	-	481
Outsource müşteri temsilcisi sayısı	-	-	2.989	-	-	-	2.673	-	-316

Temmuz-Eylül 2015 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 481 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Destek hizmeti veren personel sayısı 46, yönetici sayısı 75 ve müşteri temsilcisi sayısı 360 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı bir önceki döneme göre 316 kişi azalmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2015 döneminde yüzde 12'dir. Bunun yüzde 4'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2015 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 73, yöneticilerde ise yüzde 61'dir.

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

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 29, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 70'i İstanbul ve İzmit'tedir.

1.2. Çalışanların yüzde 45'i üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2015					Eylül 2015				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.306	2.400	2.449	56	6.211	1.199	2.713	2.612	47	6.571
Destek hizmeti veren personel sayısı	125	169	348	28	670	139	185	361	31	716
Yönetici sayısı	77	137	476	64	754	73	163	524	69	829
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.508	2.706	3.273	148	7.635	1.411	3.061	3.497	147	8.116

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 17'si lise, yüzde 38'i ön lisans, yüzde 43'ü lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 82'si yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 81, yöneticilerde ise yüzde 91'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 172 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 458 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 107 milyon çağrı aldılar ve yüzde 92'sini cevaplandırıdılar.

Temmuz-Eylül 2015 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 5 milyon 345 bin adet (yüzde 5,3) artarak 106 milyon 923 bin olmuştur.

Temmuz-Eylül 2015 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 671 bin adet (yüzde 2,8) azalarak 23 milyon 457 bin olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Nisan-Haziran 2015	Temmuz-Eylül 2015
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	101.579	106.923
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	38.869	39.446
Karşılama oranı (yüzde)	94	92
Ortalama konuşma süresi (saniye)	168	174
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	24.128	23.457
Ulaşma oranı (yüzde)	57	54
Ortalama konuşma süresi (saniye)	143	131
Gelen e-posta sayısı	466.652	438.369
Gelen faks sayısı	11.087	8.241
Chat sayısı	217.615	307.465
IVN (IVR Dialer) Sayısı	19.005.594	20.218.849
Görüntülü çağrı sayısı	1.290	2.470
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	223.290	295.210

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 174 saniye oldu.

Temmuz-Eylül 2015 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 63'ü sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 37'si ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 59 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 110 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 54, ortalama konuşma süresi 131 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 438 bin 369 adet, gelen faks sayısı 8 bin 241 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Temmuz-Eylül 2015 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 7.466 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 17 adet, dış aramada 16 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 14 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 178 saat, giden çağrıda 120 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 52 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 39 dakika ve 52 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Temmuz-Eylül 2015 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1 milyon 652 bin adet, hacmi yaklaşık 4,5 milyar TL'dir.

³ Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 19 banka verisidir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplaştırılmış, 25 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 2014	25	0	5,116	1,072	6,213	555	725	139	7,632
Aralık 2014	26	0	5,539	967	6,532	625	665	139	7,961
Mart 2015	23	0	5,369	915	6,307	647	640	127	7,721
Haziran 2015	33	7	5,300	871	6,211	670	621	133	7,635
Eylül 2015	20	7	5,545	999	6,571	716	674	155	8,116

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	
487	70	158	30	12%
363	58	133	43	9%
376	42	177	12	10%
589	41	187	28	14%
465	60	194	49	12%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,565
3,119
3,522
2,989
2,673

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 2014	4,458	1,755	396	159	476	388	5,330	2,302	26	29	33
Aralık 2014	4,697	1,835	457	168	515	289	5,669	2,292	26	29	33
Mart 2015	4,531	1,776	472	175	432	335	5,435	2,286	26	29	34
Haziran 2015	4,519	1,692	497	173	448	306	5,464	2,171	27	30	34
Eylül 2015	4,757	1,814	520	196	508	321	5,785	2,331	26	29	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 2014	1,417	2,402	2,344	50	116	122	297	20	89	148	560	67	1,622	2,672	3,201	137
Aralık 2014	1,533	2,558	2,389	52	128	145	333	19	87	144	509	64	1,748	2,847	3,231	135
Mart 2015	1,305	2,523	2,418	61	130	150	338	29	79	138	481	69	1,514	2,811	3,237	159
Haziran 2015	1,306	2,400	2,449	56	125	169	348	28	77	137	476	64	1,508	2,706	3,273	148
Eylül 2015	1,199	2,713	2,612	47	139	185	361	31	73	163	524	69	1,411	3,061	3,497	147

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 2014	4,757	1,456	548	7	709	155	6,014	1,618	75	21	53	149	274	78	166	518
Aralık 2014	4,726	1,806	611	14	640	164	5,977	1,984	87	27	56	170	247	80	160	487
Mart 2015	4,592	1,715	632	15	600	167	5,824	1,897	97	20	67	184	207	71	165	443
Haziran 2015	4,263	1,948	646	24	581	173	5,490	2,145	90	25	62	177	207	68	162	437
Eylül 2015	4,381	2,190	688	28	629	200	5,698	2,418	79	24	69	172	224	72	162	458

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 25 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 2014	58,178,790	38,673,026	96,851,816	3,735,550	90%	166	5	2	79	104	14,119,310
Aralık 2014	59,986,836	40,350,862	100,337,698	2,619,825	94%	167	5	2	51	88	16,091,787
Mart 2015	61,583,016	40,169,849	101,752,865	2,582,700	94%	167	5	2	55	87	15,394,129
Haziran 2015	62,709,786	38,869,094	101,578,880	2,328,602	94%	168	6	2	49	89	16,504,325
Eylül 2015	67,477,638	39,445,858	106,923,496	3,027,940	92%	174	5	2	59	110	18,047,363

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 2014	19	17	18	6	21	12	11	4	3	4	16	9	5	8	4	20
Aralık 2014	21	18	17	7	22	12	12	4	4	4	17	10	6	9	5	21
Mart 2015	22	19	18	9	23	13	12	5	4	4	17	12	6	9	6	23
Haziran 2015	22	20	18	9	24	13	12	5	7	4	17	10	6	9	4	24
Eylül 2015	23	20	19	9	24	13	12	5	7	4	18	11	6	10	5	24

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 2014	0	1	0	6	0	1	6	5	9	10	4	7	7	2	6	0
Aralık 2014	0	1	0	6	0	1	6	6	9	9	4	8	7	2	6	0
Mart 2015	0	1	0	7	1	1	7	7	10	10	5	8	7	3	5	0
Haziran 2015	0	2	0	7	0	1	7	8	10	9	5	9	8	2	6	0
Eylül 2015	0	2	0	7	0	1	7	7	10	9	5	9	8	2	6	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 25 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 2014	4,384,727	117,767	42,972	2,754,678	7,300,144	2,835,027	169,214	42,997	3,367,556	6,414,794	7,219,754	286,981	85,969	6,122,234	13,714,938
Aralık 2014	5,775,493	242,448	35,536	2,947,405	9,000,882	3,703,224	346,973	23,140	3,852,549	7,925,886	9,478,717	589,421	58,676	6,799,954	16,926,768
Mart 2015	7,973,713	273,781	37,339	4,912,810	13,197,643	5,849,580	421,821	25,457	4,367,725	10,664,583	13,823,293	695,602	62,796	9,280,535	23,862,226
Haziran 2015	10,156,126	484,786	33,791	3,076,063	13,750,766	7,474,916	555,752	25,832	2,320,978	10,377,478	17,631,042	1,040,538	59,623	5,397,041	24,128,244
Eylül 2015	9,493,469	426,978	31,784	2,775,732	12,727,963	7,836,186	558,156	28,850	2,306,315	10,729,507	17,329,655	985,134	60,634	5,082,047	23,457,470

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 2014	61%	41%	50%	45%	53%	84	94	17	150	109
Aralık 2014	61%	41%	61%	43%	53%	140	62	11	135	135
Mart 2015	58%	39%	59%	53%	55%	141	67	36	122	132
Haziran 2015	58%	47%	57%	57%	57%	142	151	40	146	143
Eylül 2015	55%	43%	52%	55%	54%	127	138	46	144	131

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)
474,225	41,271	210,531	21,788,779	1,734	240,000
664,595	50,666	227,106	24,828,222	566	303,167
511,300	24,525	218,786	18,519,510	1,404	315,806
466,652	11,087	217,615	19,005,594	1,290	223,290
438,369	8,241	307,465	20,218,849	2,470	295,210

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 2014	7	9	12	10	14	10	5	10	7	7
Aralık 2014	7	9	11	10	12	9	5	9	7	7
Mart 2015	6	8	12	10	12	10	6	9	7	7
Haziran 2015	6	8	12	10	13	12	6	8	7	7
Eylül 2015	5	7	12	9	12	11	5	9	7	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
Eylül 2014	10	10	14	7	8	7	10	12	8	9
Aralık 2014	10	12	14	8	10	7	9	12	8	9
Mart 2015	10	12	14	8	9	7	8	11	7	8
Haziran 2015	10	12	15	10	10	7	9	12	8	10
Eylül 2015	10	11	13	9	10	9	9	12	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, 25 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 2014	5,626	17	14	217	40	52	1,804	14	15	161	37	53
Aralık 2014	5,804	15	14	194	40	53	1,827	15	14	166	37	54
Mart 2015	6,085	16	14	172	39	53	1,667	14	14	128	37	53
Haziran 2015	5,944	16	14	178	40	52	1,594	14	14	127	37	53
Eylül 2015	5,954	17	14	178	40	52	1,512	16	15	120	39	52

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2014	1,527,593	5,356,531
Aralık 2014	1,624,741	4,753,032
Mart 2015	1,618,113	4,300,356
Haziran 2015	1,646,592	4,321,631
Eylül 2015	1,651,733	4,323,627

* 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.

*** Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (19/25) bankanın verisinden oluşmaktadır.

**** Mart ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler 1 banka tarafından revize edilmiştir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (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 2014	25	0	4,381	1,019	5,425	468	609	129	6,631
Aralık 2014	25	0	5,017	936	5,978	534	567	134	7,213
Mart 2015	22	0	4,850	882	5,754	572	549	122	6,997
Haziran 2015	20	0	4,794	839	5,653	611	537	128	6,929
Eylül 2015	8	0	4,962	967	5,937	658	600	148	7,343

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	
433	65	148	30	12%
350	56	99	42	9%
361	42	160	12	10%
462	39	144	27	12%
434	58	152	49	12%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
1,422
1,977
2,358
1,797
1,924

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 2014	3,915	1,510	335	133	401	337	4,651	1,980	25	29	31
Aralık 2014	4,319	1,659	392	142	459	242	5,170	2,043	26	29	30
Mart 2015	4,154	1,600	417	155	382	289	4,953	2,044	25	30	32
Haziran 2015	4,141	1,512	453	158	399	266	4,993	1,936	25	30	32
Eylül 2015	4,320	1,617	477	181	460	288	5,257	2,086	25	29	32

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2014	1,323	2,271	1,798	33	114	116	228	10	87	146	455	50	1,524	2,533	2,481	93
Aralık 2014	1,511	2,500	1,929	38	126	135	260	13	85	141	418	57	1,722	2,776	2,607	108
Mart 2015	1,283	2,472	1,952	47	130	145	275	22	77	135	397	62	1,490	2,752	2,624	131
Haziran 2015	1,286	2,213	2,114	40	125	161	302	23	76	126	404	59	1,487	2,500	2,820	122
Eylül 2015	1,178	2,562	2,158	39	139	177	318	24	72	153	461	62	1,389	2,892	2,937	125

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 2014	4,008	1,417	462	6	587	151	5,057	1,574	75	20	41	136	234	68	126	428
Aralık 2014	4,207	1,771	520	14	541	160	5,268	1,945	87	24	43	154	220	70	127	417
Mart 2015	4,073	1,681	557	15	507	164	5,137	1,860	96	16	52	164	175	61	133	369
Haziran 2015	3,972	1,681	597	14	514	151	5,083	1,846	89	23	52	164	178	62	135	375
Eylül 2015	3,914	2,023	638	20	566	182	5,118	2,225	78	20	66	164	193	62	137	392

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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 2014	41,123,749	30,299,175	71,422,924	1,519,207	95%	165	5	2	54	69	7,545,246
Aralık 2014	46,697,452	33,834,618	80,532,070	1,779,224	95%	165	5	2	43	76	12,627,126
Mart 2015	48,175,408	33,152,635	81,328,043	1,576,200	95%	164	5	2	44	72	12,375,448
Haziran 2015	50,607,254	32,732,122	83,339,376	1,785,328	95%	165	5	2	48	82	13,454,426
Eylül 2015	62,545,119	34,593,787	97,138,906	2,444,622	93%	170	5	1	55	104	16,123,882

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 2014	8	8	8	4	8	7	5	3	1	2	4	5	2	2	3	7
Aralık 2014	9	9	9	4	9	7	6	3	1	2	5	5	2	2	3	8
Mart 2015	10	10	10	6	10	8	6	4	1	2	5	6	2	2	3	10
Haziran 2015	10	10	10	5	10	7	6	3	2	1	5	5	2	3	4	10
Eylül 2015	10	10	10	5	10	7	6	3	2	1	5	5	3	3	3	10

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 2014	0	0	0	2	0	1	5	2	6	4	4	3	5	2	4	0
Aralık 2014	0	0	0	3	0	1	5	3	6	5	4	4	5	2	4	0
Mart 2015	0	0	0	4	1	1	6	4	7	6	5	5	6	3	4	0
Haziran 2015	0	1	0	5	0	1	6	6	8	6	5	6	7	2	4	0
Eylül 2015	0	1	0	5	0	1	7	4	7	7	5	6	7	2	5	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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 2014	3,786,393	17,133	38,362	1,914,261	5,756,149	2,364,481	54,678	29,867	1,785,111	4,234,137	6,150,874	71,811	68,229	3,699,372	9,990,286
Aralık 2014	5,324,980	172,682	32,909	2,363,323	7,893,894	3,456,801	317,190	18,896	3,270,091	7,062,978	8,781,781	489,872	51,805	5,633,414	14,956,872
Mart 2015	7,443,700	195,401	37,170	4,447,227	12,123,498	5,558,752	392,567	24,861	4,080,360	10,056,540	13,002,452	587,968	62,031	8,527,587	22,180,038
Haziran 2015	9,706,597	406,060	33,780	2,890,967	13,037,404	7,207,392	524,514	25,823	2,041,619	9,799,348	16,913,989	930,574	59,603	4,932,586	22,836,752
Eylül 2015	8,080,082	341,501	29,726	2,593,099	11,044,408	6,960,703	522,392	25,165	2,233,543	9,741,803	15,040,785	863,893	54,891	4,826,642	20,786,211

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 2014	62%	24%	56%	52%	58%	75	0	0	165	104
Aralık 2014	61%	35%	64%	42%	53%	138	40	0	135	134
Mart 2015	57%	33%	60%	52%	55%	140	55	35	114	129
Haziran 2015	57%	44%	57%	59%	57%	142	160	40	144	143
Eylül 2015	54%	40%	54%	54%	53%	128	156	38	142	132

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)
148,987	33,631	163,880	18,770,739	0	0
148,029	39,560	178,263	24,509,537	0	0
90,517	14,895	177,580	18,183,009	216	0
79,367	7,218	177,920	18,391,112	158	0
73,490	4,363	288,708	19,834,526	127	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 2014	4	4	7	7	8	6	3	6	6	4
Aralık 2014	5	5	7	7	8	7	3	6	6	4
Mart 2015	4	4	7	7	8	8	4	6	6	4
Haziran 2015	4	4	6	6	7	7	4	5	4	2
Eylül 2015	3	3	6	5	6	6	3	6	4	2

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 2014	6	5	8	3	4	6	5	7	6	5
Aralık 2014	6	6	9	4	6	5	6	8	7	6
Mart 2015	6	6	9	4	5	5	5	7	6	5
Haziran 2015	6	6	9	6	6	3	6	7	5	7
Eylül 2015	6	6	8	5	6	5	6	7	5	6

* 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 ≥ 251) (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 2014	4,373	17	14	271	37	53	1,471	15	15	200	37	54
Aralık 2014	4,715	15	14	257	36	54	1,457	15	15	179	36	54
Mart 2015	4,972	15	14	203	36	54	1,326	14	14	116	36	54
Haziran 2015	4,660	16	14	210	39	53	1,256	14	14	113	36	54
Eylül 2015	4,912	17	14	221	39	54	1,277	16	16	109	37	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi**** (Bin TL)
Eylül 2014	1,355,301	4,977,748
Aralık 2014	1,468,445	4,333,914
Mart 2015	1,499,184	3,894,977
Haziran 2015	1,528,097	3,895,214
Eylül 2015	1,443,709	3,866,282

* 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 ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler 1 banka tarafından revize edilmiştir.

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	
Eylül 2014	0	0	682	43	725	86	102	9	922
Aralık 2014	0	0	462	19	481	90	81	3	655
Mart 2015	0	0	460	21	481	75	73	3	632
Haziran 2015	0	0	462	29	491	59	67	3	620
Eylül 2015	0	0	539	29	568	58	57	5	688

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	
48	3	10	0	8%
10	2	34	1	10%
11	0	17	0	6%
124	2	40	0	34%
25	2	38	0	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
829
842
876
901
454

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 2014	505	220	61	25	64	47	630	292	25	30	32
Aralık 2014	333	148	65	25	43	41	441	214	26	29	32
Mart 2015	334	147	55	20	36	40	425	207	27	31	33
Haziran 2015	338	153	44	15	36	34	418	202	26	31	33
Eylül 2015	399	169	43	15	35	27	477	211	26	30	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 2014	81	115	512	17	1	6	69	10	1	0	95	15	83	121	676	42
Aralık 2014	6	39	422	14	2	10	72	6	0	1	78	5	8	50	572	25
Mart 2015	4	32	432	13	0	5	63	7	0	1	70	5	4	38	565	25
Haziran 2015	4	169	304	14	0	8	46	5	0	9	58	3	4	186	408	22
Eylül 2015	4	133	425	6	0	8	43	7	0	8	49	5	4	149	517	18

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 2014	686	39	85	1	107	4	878	44	0	1	11	12	26	10	30	66
Aralık 2014	446	35	90	0	80	4	616	39	0	3	12	15	20	10	22	52
Mart 2015	447	34	75	0	73	3	595	37	0	4	14	18	17	10	21	48
Haziran 2015	224	267	49	10	48	22	321	299	0	2	9	11	16	6	16	38
Eylül 2015	408	160	50	8	47	15	505	183	0	4	2	6	19	10	14	43

* 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)
Eylül 2014	16,857,129	7,858,328	24,715,457	2,181,289	72%	167	8	1	175	236	6,257,609
Aralık 2014	13,084,561	6,043,450	19,128,011	812,908	87%	176	7	1	97	156	3,147,551
Mart 2015	13,198,520	6,446,771	19,645,291	981,517	85%	180	7	1	116	167	2,847,236
Haziran 2015	11,883,964	5,584,304	17,468,268	518,541	91%	182	8	1	61	137	2,846,502
Eylül 2015	4,730,375	4,326,114	9,056,489	552,965	87%	208	5	2	94	157	1,739,459

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 2014	5	4	4	0	5	2	4	0	0	0	5	2	2	3	1	5
Aralık 2014	4	3	3	0	4	2	3	0	0	0	4	2	2	3	1	4
Mart 2015	4	3	3	0	4	2	3	0	0	0	4	2	2	3	1	4
Haziran 2015	4	3	3	1	4	3	3	1	1	1	4	3	2	2	0	4
Eylül 2015	4	3	3	1	4	3	3	1	1	1	4	3	1	2	1	4

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 2014	0	1	0	3	0	0	1	3	1	4	0	3	1	0	1	0
Aralık 2014	0	1	0	2	0	0	1	2	1	3	0	2	1	0	1	0
Mart 2015	0	1	0	2	0	0	1	2	1	3	0	2	0	0	1	0
Haziran 2015	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	1	0
Eylül 2015	0	1	0	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	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
Eylül 2014	541,867	36,141	4,499	623,404	1,205,911	371,378	89,164	13,062	1,263,282	1,736,886	913,245	125,305	17,561	1,886,686	2,942,797
Aralık 2014	309,574	0	2,585	348,970	661,129	95,166	0	4,161	216,613	315,940	404,740	0	6,746	565,583	977,069
Mart 2015	410,337	0	164	298,346	708,847	114,567	0	571	118,923	234,061	524,904	0	735	417,269	942,908
Haziran 2015	346,632	0	0	72,061	418,693	115,974	0	0	56,472	172,446	462,606	0	0	128,533	591,139
Eylül 2015	1,295,422	0	1,684	151,501	1,448,607	571,350	0	3,238	53,067	627,655	1,866,772	0	4,922	204,568	2,076,262

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 2014	59%	29%	26%	33%	41%	146	111	155	123	133
Aralık 2014	76%	-	38%	62%	68%	166	#DIV/0!	152	156	161
Mart 2015	78%	-	22%	71%	75%	141	-	190	164	151
Haziran 2015	75%	-	-	56%	71%	116	-	-	129	118
Eylül 2015	69%	-	34%	74%	70%	120	60	179	185	127

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)
7,970	4,150	45,876	2,909,213	1,734	0
8,864	4,509	45,990	317,390	566	0
16,632	4,863	40,665	316,825	1,188	0
4,852	358	39,133	484,934	1,132	0
19,023	1,366	18,147	381,882	2,343	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 2014	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1
Aralık 2014	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0
Mart 2015	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0
Haziran 2015	0	0	3	2	2	2	0	1	1	1
Eylül 2015	0	0	3	2	2	2	0	1	1	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 2014	2	2	4	3	3	0	4	4	1	3
Aralık 2014	1	2	2	2	2	0	2	3	0	2
Mart 2015	1	2	2	2	2	0	2	3	0	2
Haziran 2015	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1
Eylül 2015	0	1	3	1	1	1	1	3	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*
(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)
Eylül 2014	1,082	16	14	218	48	44	155	9	11	90	37	53
Aralık 2014	920	15	14	209	53	40	124	10	10	97	40	50
Mart 2015	961	16	15	212	53	40	126	10	10	88	40	50
Haziran 2015	1,115	14	17	255	45	48	138	6	6	89	40	50
Eylül 2015	872	13	16	201	41	48	31	8	7	110	30	60

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2014	169,122	365,138
Aralık 2014	153,372	402,136
Mart 2015	115,718	396,932
Haziran 2015	114,047	407,039
Eylül 2015	204,286	442,697

* 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 ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler 1 banka tarafından revize edilmiştir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (11 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 2014	0	0	53	10	63	1	14	1	79
Aralık 2014	1	0	60	12	73	1	17	2	93
Mart 2015	1	0	59	12	72	0	18	2	92
Haziran 2015	13	7	44	3	67	0	17	2	86
Eylül 2015	12	7	44	3	66	0	17	2	85

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	2	0	0	13%
3	0	0	0	4%
4	0	0	0	6%
3	0	3	1	10%
6	0	4	0	15%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
314
300
288
291
295

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 2014	38	25	0	1	11	4	49	30	28	24	35
Aralık 2014	45	28	0	1	13	6	58	35	28	24	37
Mart 2015	43	29	0	0	14	6	57	35	28	24	37
Haziran 2015	40	27	0	0	13	6	53	33	28	-	38
Eylül 2015	38	28	0	0	13	6	51	34	28	-	37

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 2014	13	16	34	0	1	0	0	0	1	2	10	2	15	18	44	2
Aralık 2014	16	19	38	0	0	0	1	0	2	2	13	2	18	21	52	2
Mart 2015	18	19	34	1	0	0	0	0	2	2	14	2	20	21	48	3
Haziran 2015	16	18	31	2	0	0	0	0	1	2	14	2	17	20	45	4
Eylül 2015	17	18	29	2	0	0	0	0	1	2	14	2	18	20	43	4

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 2014	63	0	1	0	15	0	79	0	0	0	1	1	14	0	10	24
Aralık 2014	73	0	1	0	19	0	93	0	0	0	1	1	7	0	11	18
Mart 2015	72	0	0	0	20	0	92	0	1	0	1	2	15	0	11	26
Haziran 2015	67	0	0	0	19	0	86	0	1	0	1	2	13	0	11	24
Eylül 2015	59	7	0	0	16	3	75	10	1	0	1	2	12	0	11	23

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (11 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 2014	197,912	515,523	713,435	35,054	93%	204	5	4	33	105	316,455
Aralık 2014	204,823	472,794	677,617	27,693	94%	194	5	4	14	84	317,110
Mart 2015	209,088	570,443	779,531	24,983	96%	183	5	4	15	77	171,445
Haziran 2015	218,568	552,668	771,236	24,733	96%	176	4	4	14	64	203,397
Eylül 2015	202,144	525,957	728,101	30,353	94%	183	5	4	22	96	184,022

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 2014	6	5	6	2	8	3	2	1	2	2	7	2	1	3	0	8
Aralık 2014	8	6	5	3	9	3	3	1	3	2	8	3	2	4	1	9
Mart 2015	8	6	5	3	9	3	3	1	3	2	8	4	2	4	2	9
Haziran 2015	8	7	5	3	10	3	3	1	4	2	8	2	2	4	0	10
Eylül 2015	9	7	6	3	10	3	3	1	4	2	9	3	2	5	1	10

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 2014	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	1	0
Aralık 2014	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	2	1	0	1	0
Mart 2015	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0	0
Haziran 2015	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	2	1	0	1	0
Eylül 2015	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	2	1	0	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (11 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 2014	56,467	64,493	111	217,013	338,084	99,168	25,372	68	319,163	443,771	155,635	89,865	179	536,176	781,855
Aralık 2014	140,939	69,766	42	235,112	445,859	151,257	29,783	83	365,845	546,968	292,196	99,549	125	600,957	992,827
Mart 2015	119,676	78,380	5	167,237	365,298	176,261	29,254	25	168,442	373,982	295,937	107,634	30	335,679	739,280
Haziran 2015	102,897	78,726	11	113,035	294,669	151,550	31,238	9	222,887	405,684	254,447	109,964	20	335,922	700,353
Eylül 2015	117,965	85,477	374	31,132	234,948	304,133	35,764	447	19,705	360,049	422,098	121,241	821	50,837	594,997

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 2014	36%	72%	62%	40%	43%	111	109	115	90	97
Aralık 2014	48%	70%	34%	39%	45%	161	116	110	103	123
Mart 2015	40%	73%	17%	50%	49%	182	99	162	257	199
Haziran 2015	40%	72%	55%	34%	42%	174	105	47	204	167
Eylül 2015	28%	71%	46%	61%	39%	169	65	92	107	126

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)
317,268	3,490	775	108,827	0	240,000
507,702	6,597	2,853	1,295	0	303,167
404,151	4,767	541	19,676	0	315,806
382,433	3,511	562	129,548	0	223,290
345,856	2,512	610	2,441	0	295,210

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 2014	2	4	2	2	4	1	1	2	0	2
Aralık 2014	2	4	2	2	4	2	2	2	1	3
Mart 2015	2	4	3	2	4	2	2	2	1	3
Haziran 2015	2	4	3	2	4	3	2	2	2	4
Eylül 2015	2	4	3	2	4	3	2	2	2	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 2014	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
Aralık 2014	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1
Mart 2015	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1
Haziran 2015	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
Eylül 2015	4	4	2	3	3	3	2	2	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*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (11 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 2014	171	12	10	163	39	56	178	14	14	150	40	50
Aralık 2014	169	45	9	125	38	57	246	13	12	174	39	55
Mart 2015	152	47	9	125	38	57	215	12	12	174	39	53
Haziran 2015	169	46	8	122	40	54	200	12	11	174	39	53
Eylül 2015	170	57	7	124	41	54	204	3	1	150	46	48

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2014	3,170	13,644
Aralık 2014	2,924	16,982
Mart 2015	3,211	8,447
Haziran 2015	4,448	19,378
Eylül 2015	3,738	14,648

* 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.

*** Mart ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler 1 banka tarafından revize edilmiştir.

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 6 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 7 Burgan Bank A.Ş.
- 8 Denizbank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 10 Finans Bank A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Odea Bank A.Ş.
- 14 Société Générale (SA)
- 15 Şekerbank T.A.Ş.
- 16 Tekstil Bankası A.Ş.
- 17 Turkish Bank A.Ş.
- 18 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 25 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 (%) = ulaşılabilir müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı*100

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

DİŞ 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 çağrıların 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.