

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Aralık 2016

Rapor Kodu: DT23

Ocak 2017



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Aralık 2016

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Aralık 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Aralık 2016 dönemi itibariyle 26 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.971 kişidir.

Aralık 2016 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.971 kişidir. Bu rakamın 7.426'sı yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 700 ve yönetici sayısı 845 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.763 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2016				Aralık 2016				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.976	2.080	7.056	26	5.388	2.038	7.426	26	370
Destek hizmeti veren personel sayısı	482	201	683	30	490	210	700	30	17
Yönetici sayısı	548	307	855	35	509	336	845	35	-10
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.006	2.588	8.594	-	6.387	2.584	8.971	-	377
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.616				2.763		147

Ekim-Aralık 2016 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 377 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Yönetici sayısı 10 kişi azalırken, destek hizmeti veren personel sayısı 17 kişi, müşteri temsilcisi sayısı ise 370 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 147 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ekim-Aralık 2016 döneminde yüzde 10'dur. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ekim-Aralık 2016 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 70, yöneticilerde ise yüzde 60'dır.

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 30, yöneticilerde ise 35 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 62'si İstanbul ve İzmit'tedir.

1.2. Çalışanların yüzde 51'i üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2016					Aralık 2016				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.062	2.700	3.229	65	7.056	1.018	2.835	3.511	62	7.426
Destek hizmeti veren personel sayısı	121	169	358	35	683	132	188	336	44	700
Yönetici sayısı	73	161	550	71	855	76	170	525	74	845
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.256	3.030	4.137	171	8.594	1.226	3.193	4.372	180	8.971

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 14'ü lise, yüzde 35'i ön lisans, yüzde 49'u lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 86'sı 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 192 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 475 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 117 milyon çağrı aldılar ve yüzde 91'ini cevaplandırıdılar.

Ekim-Aralık 2016 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3,5 milyon adet (yüzde 3) artarak 117 milyon 235 bin olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1,6 milyon adet (yüzde 8) artarak 22 milyon 161 bin olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Temmuz-Eylül 2016	Ekim-Aralık 2016
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	113.721	117.235
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	41.341	44.137
Karşılama oranı (yüzde)	91	91
Ortalama konuşma süresi (saniye)	171	173
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	20.519	22.161
Ulaşma oranı (yüzde)	56	58
Ortalama konuşma süresi (saniye)	137	156
Gelen e-posta sayısı	293.714	373.159
Gelen faks sayısı	8.204	10.052
Chat sayısı	182.594	229.384
IVN (IVR Dialer) Sayısı (bin)	26.258	24.170
Görüntülü çağrı sayısı	2.756	1.687
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	174.838	97.277

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 173 saniye oldu.

Ekim-Aralık 2016 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 62'si sesli yanıt sisteminden, yüzde 38'i ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 1 saniye, ortalama cevaplama süresi 84, ortalama çağrı kaçırma süresi 112 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 58, ortalama konuşma süresi 156 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 373 bin 159 adet, gelen faks sayısı 10 bin 52 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ekim-Aralık 2016 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.059 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 20 adet, dış aramada 15 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 15 adet, giden çağrıda 13 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 173 saat, giden çağrıda 144 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 39 dakika, yemek molası süresi 53 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 38 dakika ve 53 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Ekim-Aralık 2016 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1 milyon 825 bin adet, hacmi ise yaklaşık 8,5 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 26 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	
Aralık 2015	18	7	5,765	1,063	6,853	729	659	157	8,398
Mart 2016	10	0	6,099	1,326	7,435	679	690	153	8,957
Haziran 2016	9	0	6,013	1,377	7,399	726	696	170	8,991
Eylül 2016	12	0	5,904	1,140	7,056	683	713	142	8,594
Aralık 2016	11	0	6,200	1,215	7,426	700	698	147	8,971

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	
477	58	125	16	10%
387	63	195	18	9%
556	97	198	34	12%
525	84	128	17	11%
421	103	162	30	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,824
2,878
2,758
2,616
2,763

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2015	4,971	1,882	485	244	494	322	5,950	2,448	26	30	34
Mart 2016	5,352	2,083	473	206	526	317	6,351	2,606	26	30	34
Haziran 2016	5,300	2,099	488	238	515	351	6,303	2,688	26	30	35
Eylül 2016	4,976	2,080	482	201	548	307	6,006	2,588	26	30	35
Aralık 2016	5,388	2,038	490	210	509	336	6,387	2,584	26	30	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
Aralık 2015	1,137	2,852	2,806	58	133	187	375	34	69	158	518	71	1,339	3,197	3,699	163
Mart 2016	1,146	3,143	3,089	57	133	172	341	33	73	165	534	71	1,352	3,480	3,964	161
Haziran 2016	1,226	2,956	3,168	49	134	176	377	39	77	160	559	70	1,437	3,292	4,104	158
Eylül 2016	1,062	2,700	3,229	65	121	169	358	35	73	161	550	71	1,256	3,030	4,137	171
Aralık 2016	1,018	2,835	3,511	62	132	188	336	44	76	170	525	74	1,226	3,193	4,372	180

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								
Aralık 2015	4,492	2,361	697	32	601	215	5,790	2,608	92	24	61	177	228	71	154	453
Mart 2016	4,596	2,839	639	40	569	274	5,804	3,153	92	26	64	182	235	72	156	463
Haziran 2016	4,434	2,965	619	107	582	284	5,635	3,356	89	26	59	174	229	78	161	468
Eylül 2016	4,203	2,853	617	66	586	269	5,406	3,188	80	27	61	168	232	82	164	478
Aralık 2016	4,336	3,090	632	68	565	280	5,533	3,438	96	30	66	192	236	87	152	475

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 26 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)
Aralık 2015	76,002,465	41,214,983	117,217,448	3,370,243	92%	172	5	1	72	104	19,212,887
Mart 2016	72,522,886	42,701,928	115,224,814	2,852,434	93%	170	5	1	58	115	20,893,655
Haziran 2016	71,471,725	40,578,562	112,050,287	2,416,027	94%	174	5	1	49	105	20,383,733
Eylül 2016	72,379,920	41,341,088	113,721,008	3,666,235	91%	171	5	1	72	114	20,616,202
Aralık 2016	73,098,079	44,137,275	117,235,354	3,921,527	91%	173	4	1	84	112	22,395,045

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
Aralık 2015	23	20	19	8	24	13	12	4	8	4	18	12	6	10	5	24
Mart 2016	23	20	19	8	24	13	12	4	8	4	17	12	6	10	5	23
Haziran 2016	23	20	19	8	24	13	12	4	9	4	17	12	6	10	5	23
Eylül 2016	23	20	19	9	24	13	12	4	9	4	17	12	6	10	4	23
Aralık 2016	24	20	19	9	24	13	12	4	9	4	18	12	6	10	5	23

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
Aralık 2015	0	2	0	6	1	1	7	8	10	9	5	9	8	4	6	1
Mart 2016	0	2	0	6	1	1	7	8	10	9	5	9	8	4	6	1
Haziran 2016	0	2	0	6	2	1	7	8	10	9	5	8	8	4	6	1
Eylül 2016	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	8	8	4	7	1
Aralık 2016	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	8	8	4	6	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 26 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
Aralık 2015	9,644,017	423,654	32,536	3,254,672	13,354,879	8,176,450	528,230	22,590	2,877,724	11,604,994	17,820,467	951,884	55,126	6,132,396	24,959,873
Mart 2016	9,734,367	385,537	34,080	3,624,320	13,778,304	7,385,236	541,124	20,551	3,150,666	11,097,577	17,119,603	926,661	54,631	6,774,986	24,875,881
Haziran 2016	9,721,223	1,261,761	26,394	2,765,754	13,775,132	7,601,121	647,563	17,552	3,572,743	11,838,979	17,322,344	1,909,324	43,946	6,338,497	25,614,111
Eylül 2016	8,657,493	951,920	25,730	1,861,446	11,496,589	6,315,604	582,962	21,413	2,102,553	9,022,532	14,973,097	1,534,882	47,143	3,963,999	20,519,121
Aralık 2016	9,156,444	1,069,315	28,341	2,598,934	12,853,034	6,253,141	823,931	20,721	2,209,755	9,307,548	15,409,585	1,893,246	49,062	4,808,689	22,160,582

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
Aralık 2015	54%	45%	59%	53%	54%	152	138	39	133	146
Mart 2016	57%	42%	62%	53%	55%	171	150	34	120	156
Haziran 2016	56%	66%	60%	44%	54%	150	79	33	121	138
Eylül 2016	58%	62%	55%	47%	56%	150	84	39	104	137
Aralık 2016	59%	56%	58%	54%	58%	173	98	38	118	156

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)
524,042	7,851	266,262	26,551,729	2,326	369,986
507,612	7,780	261,726	24,879,661	2,396	324,920
304,346	8,300	315,596	23,977,920	2,454	262,510
293,714	8,204	182,594	26,257,802	2,756	174,838
373,159	10,052	229,384	24,169,978	1,687	97,277

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
Aralık 2015	7	9	12	9	12	11	4	9	7	6
Mart 2016	5	7	12	9	12	11	4	9	8	7
Haziran 2016	5	7	12	9	12	11	4	9	7	7
Eylül 2016	6	8	12	10	12	11	5	10	7	7
Aralık 2016	6	7	12	10	12	10	5	10	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
Aralık 2015	10	11	14	9	10	9	9	12	7	10
Mart 2016	10	11	13	8	10	8	8	12	7	9
Haziran 2016	9	10	14	8	10	10	8	12	7	9
Eylül 2016	8	9	14	7	8	9	7	11	6	7
Aralık 2016	9	11	13	8	10	9	7	11	7	8

* 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, 26 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)
Aralık 2015	6,138	18	14	209	40	52	1,627	14	13	141	39	52
Mart 2016	6,071	17	14	215	40	52	1,567	16	12	145	38	53
Haziran 2016	6,166	18	15	200	40	52	1,633	16	13	150	39	53
Eylül 2016	6,281	19	15	176	40	53	1,725	14	12	149	38	53
Aralık 2016	6,144	20	15	173	39	53	1,915	15	13	144	38	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2015	1,639,919	5,089,030
Mart 2016	1,889,229	6,448,238
Haziran 2016	2,169,918	6,240,364
Eylül 2016	2,144,310	5,231,953
Aralık 2016	1,824,507	8,470,731

* 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 (18/26) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (12 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	
Aralık 2015	6	0	5,404	1,031	6,441	692	606	149	7,888
Mart 2016	8	0	5,745	1,283	7,036	647	635	147	8,465
Haziran 2016	7	0	5,591	1,215	6,813	645	634	147	8,239
Eylül 2016	10	0	5,529	1,106	6,645	646	656	136	8,083
Aralık 2016	9	0	5,943	1,180	7,132	676	656	141	8,605

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	
448	57	115	16	10%
364	60	182	17	9%
508	61	189	31	12%
493	83	104	16	10%
408	101	158	30	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,198
2,325
2,162
2,120
2,337

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2015	4,701	1,740	459	233	457	298	5,617	2,271	25	30	32
Mart 2016	5,088	1,948	450	197	490	292	6,028	2,437	26	30	32
Haziran 2016	4,905	1,908	444	201	468	313	5,817	2,422	26	30	32
Eylül 2016	4,702	1,943	457	189	509	283	5,668	2,415	26	30	34
Aralık 2016	5,207	1,925	473	203	480	317	6,160	2,445	25	31	33

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre											
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 2015	1,118	2,697	2,574	52	133	179	351	29	68	148	475	64
Mart 2016	1,126	2,994	2,865	51	133	163	323	28	72	155	491	64
Haziran 2016	1,099	2,751	2,921	42	127	153	332	33	72	142	504	63
Eylül 2016	1,044	2,554	2,988	59	121	160	335	30	73	150	505	64
Aralık 2016	1,000	2,789	3,288	55	132	185	321	38	76	165	489	67

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								
Aralık 2015	4,257	2,184	669	23	559	196	5,485	2,403	91	24	60	175	201	66	137	404
Mart 2016	4,366	2,670	617	30	528	254	5,511	2,954	91	26	63	180	201	66	138	405
Haziran 2016	4,220	2,593	596	49	542	239	5,358	2,881	88	26	58	172	198	72	140	410
Eylül 2016	3,969	2,676	593	53	545	247	5,107	2,976	80	27	60	167	201	75	142	418
Aralık 2016	4,053	3,079	608	68	520	277	5,181	3,424	95	30	64	189	199	79	134	412

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (12 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)
Aralık 2015	72,724,241	38,356,037	111,080,278	3,188,465	92%	173	5	1	72	99	18,196,908
Mart 2016	68,474,908	39,506,723	107,981,631	2,526,492	94%	167	5	1	59	112	19,954,626
Haziran 2016	67,751,187	37,553,017	105,304,204	2,199,815	94%	171	5	1	51	104	19,465,801
Eylül 2016	69,721,542	38,402,441	108,123,983	3,314,561	91%	169	5	1	73	111	19,572,442
Aralık 2016	70,977,323	42,236,468	113,213,791	3,754,741	91%	171	4	1	87	110	21,823,443

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
Aralık 2015	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	11
Mart 2016	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	10
Haziran 2016	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	10
Eylül 2016	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	3	10
Aralık 2016	12	12	12	5	12	8	8	3	4	2	7	7	3	4	4	11

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
Aralık 2015	0	1	0	5	1	1	7	6	8	7	5	7	7	4	5	1
Mart 2016	0	1	0	5	1	1	7	6	8	7	5	7	7	4	5	1
Haziran 2016	0	1	0	5	1	1	7	6	8	7	5	6	7	4	5	1
Eylül 2016	0	1	0	5	1	1	7	6	8	6	5	6	7	4	6	1
Aralık 2016	0	1	0	5	1	1	7	6	8	6	5	6	7	4	5	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (12 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
Aralık 2015	9,198,353	335,657	32,023	3,147,108	12,713,141	7,564,191	493,844	21,885	2,799,993	10,879,913	16,762,544	829,501	53,908	5,947,101	23,593,054
Mart 2016	8,869,162	309,854	33,683	3,395,650	12,608,349	6,496,920	477,913	20,112	2,775,775	9,770,720	15,366,082	787,767	53,795	6,171,425	22,379,069
Haziran 2016	9,288,201	1,205,227	26,177	2,492,801	13,012,406	7,415,885	621,927	17,197	3,072,365	11,127,374	16,704,086	1,827,154	43,374	5,565,166	24,139,780
Eylül 2016	8,216,095	909,384	25,726	1,773,046	10,924,251	6,121,670	560,581	21,401	2,009,579	8,713,231	14,337,765	1,469,965	47,127	3,782,625	19,637,482
Aralık 2016	8,002,928	1,022,389	28,337	2,544,771	11,598,425	5,762,228	805,298	20,706	2,189,054	8,777,286	13,765,156	1,827,687	49,043	4,733,825	20,375,711

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
Aralık 2015	55%	40%	59%	53%	54%	159	119	38	163	158
Mart 2016	58%	39%	63%	55%	56%	168	162	33	119	154
Haziran 2016	56%	66%	60%	45%	54%	143	77	33	122	133
Eylül 2016	57%	62%	55%	47%	56%	147	82	39	106	135
Aralık 2016	58%	56%	58%	54%	57%	158	98	38	119	144

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)
79,628	4,292	246,803	26,431,361	0	0
85,844	3,844	238,775	24,580,786	82	0
99,465	3,378	300,704	23,526,723	106	0
110,083	2,968	168,786	25,815,618	95	0
127,471	3,254	228,969	23,969,236	109	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
Aralık 2015	5	5	6	5	6	6	2	6	4	1
Mart 2016	4	4	6	5	6	6	2	6	4	2
Haziran 2016	4	4	6	5	6	6	2	6	3	2
Eylül 2016	5	5	6	5	6	6	3	6	3	2
Aralık 2016	5	5	7	6	7	6	3	6	4	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
Aralık 2015	6	6	10	6	7	5	7	8	4	8
Mart 2016	6	6	9	5	7	4	6	8	4	7
Haziran 2016	5	5	9	5	7	6	6	8	4	7
Eylül 2016	5	5	9	5	6	6	6	8	4	6
Aralık 2016	6	6	9	6	7	7	6	9	5	7

* 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) (12 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)
Aralık 2015	5,338	19	14	304	40	53	1,394	14	13	145	38	52
Mart 2016	5,266	17	14	297	41	51	1,335	16	13	151	37	53
Haziran 2016	5,364	18	15	264	41	51	1,417	16	13	158	37	53
Eylül 2016	5,445	18	15	209	41	51	1,520	15	13	144	37	53
Aralık 2016	5,775	20	15	224	40	52	1,705	15	13	136	37	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2015	1,570,028	4,868,788
Mart 2016	1,778,836	6,112,805
Haziran 2016	1,968,789	5,956,897
Eylül 2016	1,617,965	4,897,466
Aralık 2016	1,747,490	8,276,758

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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) (1 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	
Aralık 2015	0	0	273	20	293	25	28	3	349
Mart 2016	0	0	262	19	281	19	27	3	330
Haziran 2016	0	0	328	147	475	68	35	20	598
Eylül 2016	0	0	276	19	295	24	30	3	352
Aralık 2016	0	0	158	19	177	11	15	3	206

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	
14	0	9	0	8%
16	1	10	0	10%
42	34	6	0	17%
24	1	24	1	17%
4	1	1	0	3%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
271
245
513
232
135

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2015	204	89	18	7	21	10	243	106	26	31	30
Mart 2016	195	86	14	5	19	11	228	102	25	29	30
Haziran 2016	331	144	35	33	30	25	396	202	27	30	31
Eylül 2016	210	85	15	9	21	12	246	106	26	29	30
Aralık 2016	120	57	8	3	11	7	139	67	25	28	29

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 2015	0	121	169	3	0	4	18	3	0	7	21	3	0	132	208	9
Mart 2016	0	116	162	3	0	5	11	3	0	7	20	3	0	128	193	9
Haziran 2016	109	174	188	4	7	19	38	4	4	14	34	3	120	207	260	11
Eylül 2016	0	113	179	3	0	5	16	3	0	5	25	3	0	123	220	9
Aralık 2016	0	8	164	5	0	0	8	3	0	0	15	3	0	8	187	11

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								
Aralık 2015	124	169	16	9	15	16	155	194	0	0	0	0	12	3	5	20
Mart 2016	120	161	9	10	13	17	142	188	0	0	0	0	18	4	4	26
Haziran 2016	111	364	10	58	13	42	134	464	0	0	0	0	16	4	5	25
Eylül 2016	127	168	11	13	14	19	152	200	0	0	0	0	15	5	5	25
Aralık 2016	177	0	11	0	18	0	206	0	0	0	0	0	20	5	1	26

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (1 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)
Aralık 2015	1,938,905	1,871,503	3,810,408	156,032	92%	167	5	2	72	127	814,033
Mart 2016	1,959,871	2,018,384	3,978,255	146,565	93%	219	4	1	45	161	738,783
Haziran 2016	1,790,745	2,233,442	4,024,187	118,591	95%	224	6	2	28	102	871,951
Eylül 2016	1,533,459	1,799,872	3,333,331	174,383	90%	204	2	2	57	144	713,952
Aralık 2016	611,146	639,743	1,250,889	49,017	92%	246	5	1	39	203	170,313

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	
Aralık 2015	2	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	2	2	0	0	0	2
Mart 2016	2	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Haziran 2016	3	3	3	3	2	3	3	2	1	0	1	2	2	0	1	0	3
Eylül 2016	2	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Aralık 2016	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

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
Aralık 2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mart 2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Haziran 2016	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0
Eylül 2016	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aralık 2016	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (1 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
Aralık 2015	278,914	0	0	0	278,914	351,983	0	0	0	351,983	630,897	0	0	0	630,897
Mart 2016	719,936	0	0	0	719,936	541,398	0	0	0	541,398	1,261,334	0	0	0	1,261,334
Haziran 2016	399,831	52,781	0	3,263	455,875	174,531	19,575	0	2,160	196,266	574,362	72,356	0	5,423	652,141
Eylül 2016	397,180	0	0	0	397,180	160,871	0	0	0	160,871	558,051	0	0	0	558,051
Aralık 2016	1,020,392	0	0	0	1,020,392	430,059	0	0	0	430,059	1,450,451	0	0	0	1,450,451

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
Aralık 2015	44%	-	-	-	44%	114	-	100	97	109
Mart 2016	57%	-	-	-	57%	215	-	-	-	215
Haziran 2016	70%	73%	-	60%	70%	310	112	-	95	286
Eylül 2016	71%	-	-	-	71%	205	-	-	-	205
Aralık 2016	70%	-	-	-	70%	295	-	-	-	295

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)
0	0	18,859	48,001	2,326	0
3,269	0	22,664	272,311	2,314	0
171,611	221	14,892	451,095	2,348	262,510
0	0	13,539	365,178	2,661	0
0	0	0	44,000	1,578	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/ İade ekstre
Aralık 2015	0	0	2	1	2	2	0	0	1	
Mart 2016	0	0	2	1	2	2	0	0	2	
Haziran 2016	0	0	2	1	2	2	0	0	2	
Eylül 2016	0	0	2	1	2	2	0	0	2	
Aralık 2016	0	0	1	0	1	1	0	0	1	

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2015	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0
Mart 2016	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0
Haziran 2016	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1
Eylül 2016	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0
Aralık 2016	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0

* 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) (1 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)
Aralık 2015	585	10	16	209	39	50	20	9	10	90	30	60
Mart 2016	590	10	15	201	38	53	20	17	10	90	30	60
Haziran 2016	695	12	15	241	42	48	198	15	16	145	40	50
Eylül 2016	590	10	14	201	38	53	20	17	10	90	30	60
Aralık 2016	128	15	12	90	45	45	20	12	10	90	30	60

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2015	61,894	194,723
Mart 2016	100,682	294,896
Haziran 2016	189,058	248,771
Eylül 2016	509,155	282,372
Aralık 2016	46,904	125,320

* 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*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 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	
Aralık 2015	12	7	88	12	119	12	25	5	161
Mart 2016	2	0	92	24	118	13	28	3	162
Haziran 2016	2	0	94	15	111	13	27	3	154
Eylül 2016	2	0	99	15	116	13	27	3	159
Aralık 2016	2	0	99	16	117	13	27	3	160

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	
15	1	1	0	14%
7	2	3	1	11%
6	2	3	3	13%
8	0	0	0	7%
9	1	3	0	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
355
308
83
264
291

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2015	66	53	8	4	16	14	90	71	28	-	38
Mart 2016	69	49	9	4	17	14	95	67	27	31	38
Haziran 2016	64	47	9	4	17	13	90	64	27	31	38
Eylül 2016	64	52	10	3	18	12	92	67	27	31	37
Aralık 2016	61	56	9	4	18	12	88	72	27	31	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
Aralık 2015	19	34	63	3	0	4	6	2	1	3	22	4	20	41	91	9
Mart 2016	20	33	62	3	0	4	7	2	1	3	23	4	21	40	92	9
Haziran 2016	18	31	59	3	0	4	7	2	1	4	21	4	19	39	87	9
Eylül 2016	18	33	62	3	0	4	7	2	0	6	20	4	18	43	89	9
Aralık 2016	18	38	59	2	0	3	7	3	0	5	21	4	18	46	87	9

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								
Aralık 2015	111	8	12	0	27	3	150	11	1	0	1	2	15	2	12	29
Mart 2016	110	8	13	0	28	3	151	11	1	0	1	2	16	2	14	32
Haziran 2016	103	8	13	0	27	3	143	11	1	0	1	2	15	2	16	33
Eylül 2016	107	9	13	0	27	3	147	12	0	0	1	1	16	2	17	35
Aralık 2016	106	11	13	0	27	3	146	14	1	0	2	3	17	3	17	37

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 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 kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Aralık 2015	1,339,319	987,443	2,326,762	25,746	97%	180	5	4	16	75	201,946
Mart 2016	2,088,107	1,176,821	3,264,928	179,377	85%	194	5	5	49	134	200,246
Haziran 2016	1,929,793	792,103	2,721,896	97,621	88%	195	7	7	37	161	45,981
Eylül 2016	1,124,919	1,138,775	2,263,694	177,291	84%	183	5	6	52	177	329,808
Aralık 2016	1,509,610	1,261,064	2,770,674	117,769	91%	184	4	3	33	145	401,289

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
Aralık 2015	10	7	6	3	11	4	4	1	4	2	10	4	3	6	1	11
Mart 2016	10	7	6	3	11	4	4	1	4	2	10	4	3	6	1	11
Haziran 2016	9	6	5	2	10	3	3	1	5	2	9	4	3	5	1	10
Eylül 2016	10	7	6	4	11	4	4	1	5	2	10	4	3	6	1	11
Aralık 2016	11	7	6	4	11	4	4	1	5	2	11	4	3	6	1	11

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
Aralık 2015	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0
Mart 2016	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0
Haziran 2016	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
Eylül 2016	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0
Aralık 2016	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 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
Aralık 2015	166,750	87,997	513	107,564	362,824	260,276	34,386	705	77,731	373,098	427,026	122,383	1,218	185,295	735,922
Mart 2016	145,269	75,683	397	228,670	450,019	346,918	63,211	439	374,891	785,459	492,187	138,894	836	603,561	1,235,478
Haziran 2016	33,191	3,753	217	269,690	306,851	10,705	6,061	355	498,218	515,339	43,896	9,814	572	767,908	822,190
Eylül 2016	44,218	42,536	4	88,400	175,158	33,063	22,381	12	92,974	148,430	77,281	64,917	16	181,374	323,588
Aralık 2016	133,124	46,926	4	54,163	234,217	60,854	18,633	15	20,701	100,203	193,978	65,559	19	74,864	334,420

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
Aralık 2015	39%	72%	42%	58%	49%	172	100	106	193	155
Mart 2016	30%	54%	47%	38%	36%	101	99	84	125	113
Haziran 2016	76%	38%	38%	35%	37%	164	53	61	113	118
Eylül 2016	57%	66%	25%	49%	54%	170	122	36	76	111
Aralık 2016	69%	72%	21%	72%	70%	152	100	50	82	125

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)
444,414	3,559	600	72,367	0	369,986
418,499	3,936	287	26,564	0	324,920
33,270	4,701	0	102	0	0
183,631	5,236	269	77,006	0	174,838
245,688	6,798	415	156,742	0	97,277

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
Aralık 2015	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4
Mart 2016	1	3	4	3	4	3	2	3	2	4
Haziran 2016	1	3	4	3	4	3	2	3	2	4
Eylül 2016	1	3	4	4	4	3	2	4	2	4
Aralık 2016	1	2	4	4	4	3	2	4	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
Aralık 2015	4	5	2	3	3	3	2	3	2	2
Mart 2016	4	5	2	3	3	3	2	3	2	2
Haziran 2016	3	4	2	2	2	2	1	2	1	1
Eylül 2016	3	4	3	2	2	2	1	2	1	1
Aralık 2016	3	5	3	2	2	2	1	2	2	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) (13 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)
Aralık 2015	215	36	6	124	41	54	213	3	1	144	46	48
Mart 2016	215	37	10	141	40	53	212	4	3	144	41	52
Haziran 2016	107	54	11	125	40	55	18	2	0	133	42	53
Eylül 2016	246	58	11	141	39	55	185	2	0	176	43	51
Aralık 2016	241	56	12	132	38	55	190	2	0	176	43	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2015	7,997	25,519
Mart 2016	9,711	40,536
Haziran 2016	12,071	34,697
Eylül 2016	17,190	52,115
Aralık 2016	30,113	68,653

* 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.

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 Nürol Yatırım Bankası A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 15 Société Générale (SA)
- 16 Şekerbank T.A.Ş.
- 17 Tekstil Bankası A.Ş.
- 18 Turkish Bank A.Ş.
- 19 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 25 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 26 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. İsten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı : İlgili üç aylık dönem içinde isten 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 Çağrılarları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

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

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

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

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

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

Hizmet Tipi

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

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

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

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

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

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

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

* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

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

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

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

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

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

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

E. Finansal İşlemler*

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

1. Muhasebe kaydı yaratan işlem adedi : İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.

2. Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL): İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi toplamıdır.

Kısaltmalar

Chat : Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile eşanlı olarak yazılı ortamda haberleşmesidir.

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

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

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

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

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