

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Mart 2017

Rapor Kodu: DT23

Nisan 2017



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Mart 2017

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. Mart 2017 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 9.050 kişidir.

Mart 2017 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 9.050 kişidir. Bu rakamın 7.460'ı yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 716 ve yönetici sayısı 874 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.552 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2016				Mart 2017				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	5.388	2.038	7.426	26	5.439	2.021	7.460	27	34
Destek hizmeti veren personel sayısı	490	210	700	30	511	205	716	31	16
Yönetici sayısı	509	336	845	35	523	351	874	34	29
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.387	2.584	8.971	-	6.473	2.577	9.050	-	79
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.763				2.552		-211

Ocak-Mart 2017 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 79 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Destek hizmeti veren personel sayısı 16 kişi, yönetici sayısı 29 kişi, müşteri temsilcisi sayısı ise 34 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 211 kişi azalmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2017 döneminde yüzde 8'dir. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2017 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 71, yöneticilerde ise yüzde 60'dır.

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

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 31, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 61'i İstanbul ve İzmit'tedir.

1.2. Çalışanların yüzde 51'i üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2016					Mart 2017				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.018	2.835	3.511	62	7.426	989	2.852	3.547	72	7.460
Destek hizmeti veren personel sayısı	132	188	336	44	700	129	179	364	44	716
Yönetici sayısı	76	170	525	74	845	77	170	553	74	874
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.226	3.193	4.372	180	8.971	1.195	3.201	4.464	190	9.050

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 13'ü lise, yüzde 35'i ön lisans, yüzde 49'u lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 87'sini yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 82, yöneticilerde ise yüzde 91'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 191 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 488 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 123 milyon çağrı aldılar ve yüzde 92'sini cevaplandırdılar.

Ocak-Mart 2017 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 5,4 milyon adet (yüzde 5) artarak 122 milyon 634 bin olmuştur. Yine aynı dönem itibarıyla, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1,6 milyon adet (yüzde 7) azalarak 20 milyon 529 bin olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2016	Ocak-Mart 2017
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	117.235	122.634
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	44.137	44.202
Karşılama oranı (yüzde)	91	92
Ortalama konuşma süresi (saniye)	173	173
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	22.161	20.529
Ulaşma oranı (yüzde)	58	59
Ortalama konuşma süresi (saniye)	156	156
Gelen e-posta sayısı	373.159	399.447
Gelen faks sayısı	10.052	8.287
Chat sayısı	229.384	394.380
IVN (IVR Dialer) Sayısı (bin)	24.170	25.556
Görüntülü çağrı sayısı	1.687	2.889
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	97.277	78.830

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

Ocak-Mart 2017 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 64'ü sesli yanıt sisteminden, yüzde 36'sı 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 114 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 59, ortalama konuşma süresi 156 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 399 bin 447 adet, gelen faks sayısı 8 bin 287 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ocak-Mart 2017 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.504 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 14 adet, dış aramada 17 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 20 adet, giden çağrıda 14 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 193 saat, giden çağrıda 139 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 53 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 38 dakika ve 53 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Ocak-Mart 2017 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1 milyon 995 bin adet, hacmi ise 7,7 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 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	
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
Mart 2017	25	0	6,143	1,292	7,460	716	717	157	9,050

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	
387	63	195	18	9%
556	97	198	34	12%
525	84	128	17	11%
421	103	162	30	10%
371	74	105	23	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,878
2,758
2,616
2,763
2,552

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2017	5,439	2,021	511	205	523	351	6,473	2,577	27	31	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
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
Mart 2017	989	2,852	3,547	72	129	179	364	44	77	170	553	74	1,195	3,201	4,464	190

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 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
Mart 2017	4,267	3,193	632	84	590	284	5,489	3,561	99	24	68	191	244	84	160	488

* 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)
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
Mart 2017	78,431,693	44,201,886	122,633,579	3,654,927	92%	173	4	1	84	114	21,898,884

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 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
Mart 2017	23	20	19	8	24	13	12	4	9	4	17	12	7	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
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
Mart 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	10	8	4	6	1

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
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
Mart 2017	9,246,240	940,003	29,280	1,829,272	12,044,795	6,281,822	780,336	21,439	1,400,826	8,484,423	15,528,062	1,720,339	50,719	3,230,098	20,529,218

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2017	60%	55%	58%	57%	59%	163	140	49	130	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)
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
399,447	8,287	394,380	25,555,742	2,889	78,830

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 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
Mart 2017	6	6	12	10	13	10	6	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
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
Mart 2017	9	10	14	9	10	8	7	11	8	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*
(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)
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
Mart 2017	6,518	14	20	193	40	53	1,986	17	14	139	38	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
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
Mart 2017	1,995,212	7,740,489

* 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 (18/25) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (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	
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
Mart 2017	23	0	5,651	1,256	6,930	678	649	151	8,408

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	
364	60	182	17	9%
508	61	189	31	12%
493	83	104	16	10%
408	101	158	30	10%
338	73	103	22	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,325
2,162
2,120
2,337
2,200

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2017	5,086	1,844	485	193	478	322	6,049	2,359	26	31	32

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Mart 2016	1,126	2,994	2,865	51	133	163	323	28	72	155	491	64	1,331	3,312	3,679	143
Haziran 2016	1,099	2,751	2,921	42	127	153	332	33	72	142	504	63	1,298	3,046	3,757	138
Eylül 2016	1,044	2,554	2,988	59	121	160	335	30	73	150	505	64	1,238	2,864	3,828	153
Aralık 2016	1,000	2,789	3,288	55	132	185	321	38	76	165	489	67	1,208	3,139	4,098	160
Mart 2017	971	2,644	3,252	63	129	170	340	39	77	156	500	67	1,177	2,970	4,092	169

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 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
Mart 2017	3,986	2,944	608	70	543	257	5,137	3,271	98	24	67	189	201	76	142	419

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Mart 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
Mart 2017	75,119,406	41,104,805	116,224,211	3,491,569	92%	169	4	1	89	113	20,661,614

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 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
Mart 2017	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	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
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
Mart 2017	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) (11 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
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
Mart 2017	8,354,586	906,899	29,245	1,785,503	11,076,233	5,760,376	760,457	21,426	1,382,655	7,924,914	14,114,962	1,667,356	50,671	3,168,158	19,001,147

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2017	59%	54%	58%	56%	58%	156	141	49	132	151

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)
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
144,177	1,842	377,700	24,707,993	0	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 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
Mart 2017	5	5	6	5	6	5	3	5	3	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
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
Mart 2017	5	5	8	6	7	5	6	8	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) (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)
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
Mart 2017	5,861	14	21	254	41	51	1,776	18	14	128	37	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
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
Mart 2017	1,819,701	7,342,000

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

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Mart 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
Mart 2017	0	0	390	19	409	25	43	3	480

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	
16	1	10	0	10%
42	34	6	0	17%
24	1	24	1	17%
4	1	1	0	3%
27	1	1	0	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
245
513
232
135
106

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2017	285	124	17	8	29	17	331	149	26	28	33

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Mart 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
Mart 2017	0	171	233	5	0	5	17	3	0	8	35	3	0	184	285	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								
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
Mart 2017	171	238	11	14	22	24	204	276	0	0	0	0	24	6	4	34

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Mart 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
Mart 2017	1,825,659	1,864,556	3,690,215	54,597	97%	242	3	2	23	118	828,388

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 2016	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Haziran 2016	3	3	3	2	3	3	2	1	0	1	2	2	0	1	0	3
Eylül 2016	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Aralık 2016	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Mart 2017	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Aralık 2016	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Mart 2017	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) (2 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
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
Mart 2017	768,021	0	0	0	768,021	458,167	0	0	0	458,167	1,226,188	0	0	0	1,226,188

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2017	63%	-	-	-	63%	238	-	-	-	238

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)
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
0	0	16,345	690,903	2,889	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	iade kart/ iade ekstre
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	
Mart 2017	0	0	2	1	2	2	0	0	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
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
Mart 2017	0	0	2	0	1	1	0	1	1	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) (2 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Mart 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
Mart 2017	406	6	14	161	38	53	20	12	10	90	30	60

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Mart 2016	100,682	294,896
Haziran 2016	189,058	248,771
Eylül 2016	509,155	282,372
Aralık 2016	46,904	125,320
Mart 2017	150,534	349,580

* 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) (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	
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
Mart 2017	2	0	102	17	121	13	25	3	162

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

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
308
83
264
291
246

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2017	68	53	9	4	16	12	93	69	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
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
Mart 2017	18	37	62	4	0	4	7	2	0	6	18	4	18	47	87	10

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 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
Mart 2017	110	11	13	0	25	3	148	14	1	0	1	2	19	2	14	35

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toplanılma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Mart 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
Mart 2017	1,486,628	1,232,525	2,719,153	108,761	91%	180	5	3	31	141	408,882

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/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
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
Mart 2017	10	7	6	3	11	4	4	1	5	2	10	4	4	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/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
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
Mart 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2017	123,633	33,104	35	43,769	200,541	63,279	19,879	13	18,171	101,342	186,912	52,983	48	61,940	301,883

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2017	66%	62%	73%	71%	66%	139	94	55	86	120

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)
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
255,270	6,445	335	156,846	0	78,830

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 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
Mart 2017	1	1	4	4	5	3	3	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
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
Mart 2017	4	5	4	3	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) (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)
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
Mart 2017	251	46	14	142	39	55	190	2	0	176	43	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2016	9,711	40,536
Haziran 2016	12,071	34,697
Eylül 2016	17,190	52,115
Aralık 2016	30,113	68,653
Mart 2017	24,977	48,909

* 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.

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 Nurol Yatırım Bankası A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 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. 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 Çağrıları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

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

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

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

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

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

Hizmet Tipi

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

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

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

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

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

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

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

* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

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

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

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

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

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

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

E. Finansal İşlemler*

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

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

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

Kısaltmalar

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

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

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

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

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

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