

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Mart 2018

Rapor Kodu: DT23

Nisan 2018



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Mart 2018

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 2018 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 9.055 kişidir.

Mart 2018 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 9.055 kişidir. Bu rakamın 7.419'u yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 760 ve yönetici sayısı 876 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 3.215 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2017				Mart 2018				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	5.596	2.066	7.662	27	5.500	1.919	7.419	27	-243
Destek hizmeti veren personel sayısı	541	223	764	31	540	220	760	31	-4
Yönetici sayısı	513	364	877	35	509	367	876	34	-1
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.650	2.653	9.303	-	6.549	2.506	9.055	-	-248
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.938				3.215		277

Ocak-Mart 2018 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 248 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 243 kişi azalırken, destek hizmeti veren personel sayısı 4 kişi, yönetici sayısı ise 1 kişi azalmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 277 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2018 döneminde yüzde 9'dur. Bunun yüzde 4'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2018 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 74, destek hizmeti veren personelde yüzde 71, yöneticilerde ise yüzde 58'dir.

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 55'i İstanbul ve İzmit'tedir.

1.2. Çalışanların yüzde 53'ü üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2017					Mart 2018				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	859	3.064	3.682	57	7.662	903	2.806	3.654	56	7.419
Destek hizmeti veren personel sayısı	138	205	370	51	764	132	183	395	50	760
Yönetici sayısı	75	192	530	80	877	80	178	532	86	876
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	1.072	3.461	4.582	188	9.303	1.115	3.167	4.581	192	9.055

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 12'si lise, yüzde 35'i ön lisans, yüzde 51'i lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 88'i yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 83, yöneticilerde ise yüzde 91'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 215 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 447 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 127 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırdılar.

Ocak-Mart 2018 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 2,6 milyon adet (yüzde 2) artarak 126,7 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibarıyla, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 2,5 milyon adet (yüzde 11) artarak 26,3 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2017	Ocak-Mart 2018
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	124,1	126,7
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	46,2	46,1
Karşılama oranı (yüzde)	92	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	170	170
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	23,7	26,3
Ulaşma oranı (yüzde)	52	51
Ortalama konuşma süresi (saniye)	157	153
Gelen e-posta sayısı (bin)	345,0	367,8
Gelen faks sayısı (bin)	4,8	4,8
Chat sayısı (bin)	454,7	487,0
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	22,5	21,6
Görüntülü çağrı sayısı	1.583	241
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	105,7	100,6

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 170 saniye oldu.

Ocak-Mart 2018 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 70, ortalama çağrı kaçırma süresi 103 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 51, ortalama konuşma süresi 153 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı yaklaşık 368 bin, gelen faks sayısı 5 bin adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ocak-Mart 2018 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.500 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 20 adet, dış aramada 18 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 16 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 200 saat, giden çağrıda 138 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 51 dakikadır. Aynı değerler dış aramada da 40 dakika ve 51 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Ocak-Mart 2018 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,6 milyon adet, hacmi ise 9,5 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 2017	25	0	6,143	1,292	7,460	716	717	157	9,050
Haziran 2017	25	1	6,307	1,313	7,646	718	727	154	9,245
Eylül 2017	22	1	6,246	1,400	7,669	744	708	155	9,276
Aralık 2017	18	1	6,322	1,321	7,662	764	734	143	9,303
Mart 2018	29	3	6,156	1,231	7,419	760	747	129	9,055

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	
371	74	105	23	8%
365	79	106	28	8%
469	88	132	33	9%
462	81	143	27	9%
299	72	244	42	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,552
2,485
2,622
2,938
3,215

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 2017	5,439	2,021	511	205	523	351	6,473	2,577	27	31	34
Haziran 2017	5,541	2,105	510	208	528	353	6,579	2,666	26	31	34
Eylül 2017	5,527	2,142	529	215	512	351	6,568	2,708	26	31	34
Aralık 2017	5,596	2,066	541	223	513	364	6,650	2,653	27	31	35
Mart 2018	5,500	1,919	540	220	509	367	6,549	2,506	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 2017	989	2,852	3,547	72	129	179	364	44	77	170	553	74	1,195	3,201	4,464	190
Haziran 2017	929	2,916	3,733	68	141	184	351	42	72	173	549	87	1,142	3,273	4,633	197
Eylül 2017	866	2,724	4,013	66	140	189	371	44	58	203	509	93	1,064	3,116	4,893	203
Aralık 2017	859	3,064	3,682	57	138	205	370	51	75	192	530	80	1,072	3,461	4,582	188
Mart 2018	903	2,806	3,654	56	132	183	395	50	80	178	532	86	1,115	3,167	4,581	192

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 2017	4,267	3,193	632	84	590	284	5,489	3,561	99	24	68	191	244	84	160	488
Haziran 2017	4,131	3,515	630	88	593	288	5,354	3,891	101	27	81	209	253	85	161	499
Eylül 2017	4,153	3,516	650	94	584	279	5,387	3,889	128	30	81	239	246	85	153	484
Aralık 2017	4,077	3,585	673	91	572	305	5,322	3,981	132	32	79	243	232	88	150	470
Mart 2018	3,771	3,648	687	73	551	325	5,009	4,046	115	27	73	215	227	82	138	447

* 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 2017	78,431,693	44,201,886	122,633,579	3,654,927	92%	173	4	1	84	114	21,898,884
Haziran 2017	75,714,359	43,454,341	119,168,700	3,492,568	92%	170	4	1	77	107	21,980,655
Eylül 2017	77,284,588	45,461,782	122,746,370	4,295,092	91%	171	4	1	91	104	22,696,901
Aralık 2017	77,937,552	46,164,765	124,102,317	3,490,479	92%	170	4	1	73	95	24,302,962
Mart 2018	80,678,475	46,050,722	126,729,197	3,182,749	93%	170	4	1	70	103	25,302,225

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 2017	23	20	19	8	24	13	12	4	9	4	17	12	7	10	5	23
Haziran 2017	23	21	19	7	23	13	12	4	9	4	17	11	7	9	5	23
Eylül 2017	22	21	19	7	23	13	12	4	9	4	17	11	7	9	5	23
Aralık 2017	22	20	20	7	23	14	13	5	9	6	18	13	9	10	4	23
Mart 2018	22	20	20	9	23	15	12	4	8	6	18	13	9	10	4	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 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	5	10	8	4	6	1
Haziran 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	10	8	4	7	1
Eylül 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	10	8	4	7	1
Aralık 2017	0	2	0	6	1	1	8	8	9	8	4	8	8	4	7	1
Mart 2018	0	2	0	6	1	1	8	8	10	7	4	8	8	3	7	2

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 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
Haziran 2017	7,927,925	789,381	16,311	1,551,364	10,284,981	5,827,105	658,905	18,877	1,334,715	7,839,602	13,755,030	1,448,286	35,188	2,886,079	18,124,583
Eylül 2017	8,008,539	649,133	16,478	1,603,892	10,278,042	6,446,692	727,048	21,194	1,269,152	8,464,086	14,455,231	1,376,181	37,672	2,873,044	18,742,128
Aralık 2017	9,175,193	692,844	12,114	2,554,473	12,434,624	8,032,100	809,368	12,385	2,455,874	11,309,727	17,207,293	1,502,212	24,499	5,010,347	23,744,351
Mart 2018	10,677,673	950,450	15,558	1,675,583	13,319,264	10,153,152	978,009	16,490	1,798,700	12,946,351	20,830,825	1,928,459	32,048	3,474,283	26,265,615

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 2017	60%	55%	58%	57%	59%	163	140	49	130	156
Haziran 2017	58%	55%	46%	54%	57%	175	48	30	123	157
Eylül 2017	55%	47%	44%	56%	55%	173	103	24	144	164
Aralık 2017	53%	46%	49%	51%	52%	171	106	32	122	157
Mart 2018	51%	49%	49%	48%	51%	160	92	25	144	153

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)
399,447	8,287	394,380	25,555,742	2,889	78,830
328,384	5,856	415,242	24,210,200	1,938	77,279
348,892	6,156	435,074	22,679,343	2,661	109,045
344,994	4,798	454,727	22,521,347	1,583	105,748
367,804	4,827	487,026	21,556,929	241	100,606

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 2017	6	6	12	10	13	10	6	9	7	7
Haziran 2017	6	6	11	10	13	10	6	9	7	7
Eylül 2017	6	6	11	11	14	10	5	10	8	7
Aralık 2017	6	6	13	11	14	11	6	11	9	7
Mart 2018	5	5	14	10	14	9	7	11	9	8

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2017	9	10	14	9	10	8	7	11	8	7
Haziran 2017	9	10	13	9	10	8	7	11	10	7
Eylül 2017	9	11	14	10	10	9	7	12	10	7
Aralık 2017	9	11	14	10	11	9	7	12	10	8
Mart 2018	10	12	13	11	11	9	6	12	10	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, 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 2017	6,518	14	20	193	40	53	1,986	17	14	139	38	53
Haziran 2017	6,516	14	19	180	40	53	2,007	16	14	146	39	53
Eylül 2017	6,358	14	20	171	40	53	1,944	17	16	145	37	54
Aralık 2017	6,499	14	20	209	40	52	1,966	18	14	138	39	52
Mart 2018	6,897	20	16	200	40	51	1,603	18	15	138	40	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2017	1,995,212	7,740,489
Haziran 2017	2,111,185	9,805,230
Eylül 2017	2,321,925	9,666,166
Aralık 2017	2,271,334	11,456,802
Mart 2018	2,588,314	9,455,415

* 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.

***The total number and volume of financial transactions was provided from 18 banks (out of 25).

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 2017	23	0	5,651	1,256	6,930	678	649	151	8,408
Haziran 2017	23	1	5,614	1,231	6,869	667	646	141	8,323
Eylül 2017	22	1	5,831	1,315	7,169	708	654	144	8,675
Aralık 2017	18	1	5,979	1,248	7,246	726	690	133	8,795
Mart 2018	28	3	5,838	1,155	7,024	716	704	119	8,563

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	
338	73	103	22	8%
270	65	100	26	7%
413	78	118	31	9%
393	76	141	24	9%
264	52	241	40	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,200
2,226
2,345
2,649
2,813

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 2017	5,086	1,844	485	193	478	322	6,049	2,359	26	31	32
Haziran 2017	4,996	1,873	479	188	469	318	5,944	2,379	26	31	32
Eylül 2017	5,191	1,978	506	202	473	325	6,170	2,505	26	31	32
Aralık 2017	5,317	1,929	517	209	480	343	6,314	2,481	26	31	32
Mart 2018	5,233	1,791	509	207	480	343	6,222	2,341	27	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 2017	971	2,644	3,252	63	129	170	340	39	77	156	500	67	1,177	2,970	4,092	169
Haziran 2017	899	2,599	3,318	53	141	168	323	35	72	157	482	76	1,112	2,924	4,123	164
Eylül 2017	836	2,541	3,738	54	140	178	353	37	58	193	463	84	1,034	2,912	4,554	175
Aralık 2017	834	2,890	3,472	50	138	195	350	43	74	184	492	73	1,046	3,269	4,314	166
Mart 2018	871	2,627	3,473	53	128	173	375	40	79	166	497	81	1,078	2,966	4,345	174

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 2017	3,986	2,944	608	70	543	257	5,137	3,271	98	24	67	189	201	76	142	419
Haziran 2017	3,769	3,100	595	72	536	251	4,900	3,423	95	26	79	200	199	72	128	399
Eylül 2017	3,801	3,368	616	92	531	267	4,948	3,727	121	29	79	229	196	73	123	392
Aralık 2017	3,787	3,459	637	89	529	294	4,953	3,842	122	31	77	230	192	78	120	390
Mart 2018	3,510	3,514	645	71	508	315	4,663	3,900	111	26	72	209	182	74	122	378

* 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 2017	75,119,406	41,104,805	116,224,211	3,491,569	92%	169	4	1	89	113	20,661,614
Haziran 2017	68,725,176	39,383,700	108,108,876	3,210,005	92%	166	4	1	80	104	20,341,598
Eylül 2017	71,822,935	42,334,087	114,157,022	4,070,770	90%	168	4	1	96	103	21,621,558
Aralık 2017	73,896,303	43,114,023	117,010,326	3,276,021	92%	169	4	1	74	95	23,286,053
Mart 2018	77,398,006	42,989,477	120,387,483	3,007,041	93%	169	4	1	73	100	24,350,050

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 2017	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	10
Haziran 2017	10	10	10	3	10	6	7	2	3	1	7	5	3	4	4	10
Eylül 2017	11	11	11	4	11	7	8	3	3	2	8	6	3	4	4	11
Aralık 2017	11	11	11	4	11	8	8	3	3	3	8	7	5	4	4	11
Mart 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	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
Mart 2017	0	1	0	5	1	1	7	6	8	6	5	6	7	4	5	1
Haziran 2017	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	5	6	3	6	0
Eylül 2017	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	5	6	3	6	0
Aralık 2017	0	1	0	4	1	1	6	5	6	5	3	4	6	3	6	0
Mart 2018	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	4	6	2	6	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
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
Haziran 2017	6,904,426	705,589	16,232	1,515,002	9,141,249	5,383,754	588,118	18,805	1,319,668	7,310,345	12,288,180	1,293,707	35,037	2,834,670	16,451,594
Eylül 2017	7,371,159	593,804	16,388	1,566,997	9,548,348	6,005,565	688,468	21,114	1,227,011	7,942,158	13,376,724	1,282,272	37,502	2,794,008	17,490,506
Aralık 2017	8,664,905	633,790	12,050	2,482,482	11,793,227	7,632,945	778,791	12,384	2,421,091	10,845,211	16,297,850	1,412,581	24,434	4,903,573	22,638,438
Mart 2018	10,218,068	851,208	15,492	1,626,584	12,711,352	9,840,042	922,858	16,469	1,762,078	12,541,447	20,058,110	1,774,066	31,961	3,388,662	25,252,799

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 2017	59%	54%	58%	56%	58%	156	141	49	132	151
Haziran 2017	56%	55%	46%	53%	56%	178	42	30	124	158
Eylül 2017	55%	46%	44%	56%	55%	180	103	24	145	168
Aralık 2017	53%	45%	49%	51%	52%	172	106	32	122	158
Mart 2018	51%	48%	48%	48%	50%	162	94	25	145	155

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)
144,177	1,842	377,700	24,707,993	0	0
130,395	1,562	387,982	23,408,330	0	0
146,617	918	430,084	22,266,239	0	0
118,578	1,001	449,479	21,707,748	0	0
156,075	1,244	482,281	20,208,591	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 2017	5	5	6	5	6	5	3	5	3	2
Haziran 2017	4	4	4	4	5	4	2	4	3	1
Eylül 2017	4	4	5	6	7	5	2	5	4	2
Aralık 2017	4	4	7	5	7	6	2	6	5	2
Mart 2018	4	4	8	5	8	5	4	6	5	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2017	5	5	8	6	7	5	6	8	5	6
Haziran 2017	5	5	7	6	7	5	6	8	7	6
Eylül 2017	6	6	9	7	7	6	6	9	7	6
Aralık 2017	6	6	9	7	8	6	6	9	7	7
Mart 2018	7	7	9	6	7	5	5	8	6	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 2017	5,861	14	21	254	41	51	1,776	18	14	128	37	53
Haziran 2017	5,670	14	20	227	41	52	1,757	17	14	151	37	54
Eylül 2017	5,972	14	21	204	41	52	1,765	18	17	156	36	54
Aralık 2017	5,996	13	20	295	40	53	1,769	18	15	144	39	51
Mart 2018	6,427	19	16	275	40	52	1,408	18	16	144	41	49

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Mart 2017	1,819,701	7,342,000
Haziran 2017	1,774,286	8,973,453
Eylül 2017	2,133,469	9,191,458
Aralık 2017	2,093,414	10,907,595
Mart 2018	2,070,144	8,922,462

* 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 2017	0	0	390	19	409	25	43	3	480
Haziran 2017	0	0	596	66	662	37	58	10	767
Eylül 2017	0	0	314	61	375	23	31	8	437
Aralık 2017	0	0	243	51	294	23	23	6	346
Mart 2018	0	0	202	48	250	28	19	6	303

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	
27	1	1	0	7%
83	14	5	2	16%
52	9	9	2	19%
61	4	2	3	24%
31	19	2	2	22%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
106
0
26
25
99

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 2017	285	124	17	8	29	17	331	149	26	28	33
Haziran 2017	486	176	21	16	43	25	550	217	25	30	31
Eylül 2017	272	103	14	9	24	15	310	127	27	30	32
Aralık 2017	214	80	13	10	17	12	244	102	27	30	32
Mart 2018	189	61	19	9	13	12	221	82	26	32	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 2017	0	171	233	5	0	5	17	3	0	8	35	3	0	184	285	11
Haziran 2017	15	283	353	11	0	12	20	5	0	11	50	7	15	306	423	23
Eylül 2017	14	136	217	8	0	7	11	5	0	5	29	5	14	148	257	18
Aralık 2017	11	123	156	4	0	7	11	5	0	3	22	4	11	133	189	13
Mart 2018	8	116	126	0	0	8	14	6	0	7	17	1	8	131	157	7

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 2017	171	238	11	14	22	24	204	276	0	0	0	0	24	6	4	34
Haziran 2017	247	415	21	16	31	37	299	468	5	1	1	7	29	11	20	60
Eylül 2017	227	148	21	2	27	12	275	162	5	1	1	7	24	10	17	51
Aralık 2017	168	126	21	2	18	11	207	139	5	1	1	7	16	8	17	41
Mart 2018	116	134	26	2	15	10	157	146	0	1	0	1	18	6	3	27

* 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 2017	1,825,659	1,864,556	3,690,215	54,597	97%	242	3	2	23	118	828,388
Haziran 2017	5,743,781	2,978,733	8,722,514	230,311	92%	220	6	1	61	149	1,238,959
Eylül 2017	3,887,892	1,819,841	5,707,733	167,307	91%	193	6	1	74	169	634,606
Aralık 2017	2,919,231	1,604,034	4,523,265	163,962	90%	169	4	1	74	95	518,266
Mart 2018	2,427,983	1,430,082	3,858,065	79,193	94%	169	4	1	73	100	473,564

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 2017	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2
Haziran 2017	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	0	0	0	2
Eylül 2017	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1
Aralık 2017	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1
Mart 2018	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	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
Mart 2017	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Haziran 2017	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Eylül 2017	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Aralık 2017	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Mart 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1

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 2017	768,021	0	0	0	768,021	458,167	0	0	0	458,167	1,226,188	0	0	0	1,226,188
Haziran 2017	934,147	0	0	0	934,147	378,703	0	0	0	378,703	1,312,850	0	0	0	1,312,850
Eylül 2017	521,924	0	0	0	521,924	346,555	0	0	0	346,555	868,479	0	0	0	868,479
Aralık 2017	373,384	0	0	0	373,384	263,549	0	0	0	263,549	636,933	0	0	0	636,933
Mart 2018	317,833	0	0	0	317,833	190,480	0	0	0	190,480	508,313	0	0	0	508,313

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 2017	63%	-	-	-	63%	238	-	-	-	238
Haziran 2017	71%	-	-	-	71%	159	-	-	-	159
Eylül 2017	60%	-	-	-	60%	132	-	-	-	132
Aralık 2017	59%	-	-	-	59%	3,997	-	-	-	4,991
Mart 2018	63%	-	-	-	63%	5,216	-	-	-	6,211

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	16,345	690,903	2,889	0
0	0	22,376	552,984	1,938	0
0	0	0	0	2,661	0
0	0	0	0	1,583	0
0	0	0	0	241	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
Mart 2017	0	0	2	1	2	2	0	0	2	1
Haziran 2017	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2
Eylül 2017	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Aralık 2017	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Mart 2018	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2017	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0
Haziran 2017	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0
Eylül 2017	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Aralık 2017	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Mart 2018	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (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 2017	406	6	14	161	38	53	20	12	10	90	30	60
Haziran 2017	592	6	13	174	40	50	66	4	3	65	38	53
Eylül 2017	155	12	12	145	45	45	45	3	3	65	38	53
Aralık 2017	269	325	500	145	45	45	61	448	366	65	38	53
Mart 2018	222	566	459	145	45	45	53	444	383	65	38	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Mart 2017	150,534	349,580
Haziran 2017	313,305	796,110
Eylül 2017	162,352	441,768
Aralık 2017	146,556	483,383
Mart 2018	484,615	378,356

* 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 2017	2	0	102	17	121	13	25	3	162
Haziran 2017	2	0	97	16	115	14	23	3	155
Eylül 2017	0	0	101	24	125	13	23	3	164
Aralık 2017	0	0	100	22	122	15	21	4	162
Mart 2018	1	0	116	28	145	16	24	4	189

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
6	0	1	1	7%
12	0	1	0	11%
4	1	5	0	8%
8	1	0	0	7%
4	1	1	0	4%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
246
259
251
264
303

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 2017	68	53	9	4	16	12	93	69	27	31	37
Haziran 2017	59	56	10	4	16	10	85	70	27	31	37
Eylül 2017	64	61	9	4	15	11	88	76	27	31	37
Aralık 2017	65	57	11	4	16	9	92	70	27	30	38
Mart 2018	78	67	12	4	16	12	106	83	27	32	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 2017	18	37	62	4	0	4	7	2	0	6	18	4	18	47	87	10
Haziran 2017	15	34	62	4	0	4	8	2	0	5	17	4	15	43	87	10
Eylül 2017	16	47	58	4	0	4	7	2	0	5	17	4	16	56	82	10
Aralık 2017	14	51	54	3	0	3	9	3	1	5	16	3	15	59	79	9
Mart 2018	24	63	55	3	4	2	6	4	1	5	18	4	29	70	79	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 2017	110	11	13	0	25	3	148	14	1	0	1	2	19	2	14	35
Haziran 2017	115	0	14	0	26	0	155	0	1	0	1	2	25	2	13	40
Eylül 2017	125	0	13	0	26	0	164	0	2	0	1	3	26	2	13	41
Aralık 2017	122	0	15	0	25	0	162	0	5	0	1	6	24	2	13	39
Mart 2018	145	0	16	0	28	0	189	0	4	0	1	5	27	2	13	42

* 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 2017	1,486,628	1,232,525	2,719,153	108,761	91%	180	5	3	31	141	408,882
Haziran 2017	1,245,402	1,091,908	2,337,310	52,252	95%	166	6	3	19	104	400,098
Eylül 2017	1,573,761	1,307,854	2,881,615	57,015	96%	171	3	3	21	75	440,737
Aralık 2017	1,122,018	1,446,708	2,568,726	50,496	97%	172	4	4	16	40	498,643
Mart 2018	852,486	1,631,163	2,483,649	96,515	94%	165	4	3	28	104	478,611

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 2017	10	7	6	3	11	4	4	1	5	2	10	4	4	6	1	11
Haziran 2017	10	8	6	2	10	4	4	1	5	2	9	3	4	5	1	11
Eylül 2017	9	8	6	2	10	4	4	1	5	2	9	3	4	5	1	11
Aralık 2017	9	7	7	2	10	4	5	2	5	3	10	4	4	6	0	11
Mart 2018	9	7	7	2	10	4	4	1	5	3	10	4	4	6	0	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 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Haziran 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Eylül 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Aralık 2017	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	3	1	0	1	0
Mart 2018	0	1	0	1	0	0	0	2	2	1	0	3	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 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
Haziran 2017	89,352	83,792	79	36,362	209,585	64,648	70,787	72	15,047	150,554	154,000	154,579	151	51,409	360,139
Eylül 2017	115,456	55,329	90	36,895	207,770	94,572	38,580	80	42,141	175,373	210,028	93,909	170	79,036	383,143
Aralık 2017	136,904	59,054	64	71,991	268,013	135,606	30,577	1	34,783	200,967	272,510	89,631	65	106,774	468,980
Mart 2018	141,772	99,242	66	48,999	290,079	122,630	55,151	21	36,622	214,424	264,402	154,393	87	85,621	504,503

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 2017	66%	62%	73%	71%	66%	139	94	55	86	120
Haziran 2017	58%	54%	52%	71%	58%	129	94	62	86	108
Eylül 2017	55%	59%	53%	47%	54%	155	102	62	105	132
Aralık 2017	50%	66%	98%	67%	57%	174	109	62	118	145
Mart 2018	54%	64%	76%	57%	57%	141	77	59	116	115

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)
255,270	6,445	335	156,846	0	78,830
197,989	4,294	4,884	248,886	0	77,279
202,275	5,238	4,990	413,104	0	109,045
226,416	3,797	5,248	813,599	0	105,748
211,729	3,583	4,745	1,348,338	0	100,606

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 2017	1	1	4	4	5	3	3	4	2	4
Haziran 2017	1	1	4	4	5	3	3	4	2	4
Eylül 2017	1	1	4	4	5	3	2	4	3	4
Aralık 2017	1	1	4	5	5	3	3	4	3	4
Mart 2018	0	0	4	4	4	2	2	4	3	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 2017	4	5	4	3	2	2	1	2	2	1
Haziran 2017	4	5	4	3	2	2	1	2	2	1
Eylül 2017	3	5	4	3	2	3	1	3	3	1
Aralık 2017	3	5	4	3	2	3	1	3	3	1
Mart 2018	3	5	3	4	2	3	1	4	4	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 2017	251	46	14	142	39	55	190	2	0	176	43	53
Haziran 2017	254	45	15	142	39	55	184	1	0	176	43	53
Eylül 2017	231	51	16	142	39	55	134	4	3	164	39	55
Aralık 2017	234	51	16	142	39	52	136	5	5	164	39	55
Mart 2018	248	51	15	140	39	52	142	5	0	157	40	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2017	24,977	48,909
Haziran 2017	23,594	35,668
Eylül 2017	26,104	32,940
Aralık 2017	31,364	65,825
Mart 2018	33,555	154,597

* 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.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Nürol Yatırım Bankası A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 10 QNB Finansbank 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. İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde işten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcileri toplamıdır.
- 6. Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde banka içerisinde başka bir departmanda görevlendirilen müşteri temsilcileri toplamıdır.
- 7. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı:** Banka adına outsource çağrı merkezlerinde dış arama yapan ve veya gelen çağrı cevaplayan toplam müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri*

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

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

* Ortalama içeren formüllerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

- 1. Cinsiyet :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
 - 2. Öğrenim Durumu :** Öğrenciler için son mezun olunan okul dikkate alınmıştır. İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) öğrenim durumu bilgileridir. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
 - 3. Coğrafi Durum :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) coğrafi dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
 - 4. Yaş ortalaması :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yaş ortalamalarıdır.
- SPK lisansı olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) SPK lisansına sahip olanların dağılımıdır.
- Yabancı dili olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yabancı dili olanların dağılımıdır.

C. Çağrı Merkezi Özellikleri*

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

* Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Gelen Çağrı Özellikleri

- 1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı :** IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandoned olanlar dahil edilmemiştir.
 - 2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı :** MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandoned olan) çağrıların toplamıdır.
Toplam gelen çağrı sayısı= Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı+Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı
 - 3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı :** Abandoned olan çağrılar
- Karşılama Oranı(%) =** (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı-müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı)/müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı
- 4. Ortalama konuşma süresi (saniye) =** Avg Talk Time
 - 5. Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) =** Avg ACW Time
 - 6. Ortalama çaldırma süresi (saniye) =** Avg Ringing Time
 - 7. Ortalama cevaplama süresi (saniye)=** Avg Speed of Answer
 - 8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)=** Avg Abandoned Time
 - 9. Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) :** Çağrı merkezini ilgili üç aylık dönemde en az bir kez arayan ve tanımlanan müşteri sayısıdır. Müşterinin IVR ve/veya müşteri danışmanı ile tanınmış olması yeterlidir.

Açıklamalar

Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat 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

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

Hizmet Tipi

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

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

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

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

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

Bu raporun tüm yayın hakları Türkiye Bankalar Birliği'ne aittir. Çalışma, kaynak gösterilmek şartıyla yapılacak alıntılar dışında Türkiye Bankalar Birliği'nin yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.