

Контакт-центры банков 2022

—
Первое глобальное исследование Frank RG, посвященное банковским
контакт-центрам

В 2022 году мы впервые провели глобальное исследование контакт-центров банков, по результатам которого выпустили отчет и вручили премию Frank Contact Centers Award 2022

Постоянное **улучшение клиентского опыта** и **расширение цифровых возможностей** — важное условие для банка, который хочет успешно конкурировать на рынке.

Клиенты ожидают **омниканального обслуживания**, им важно иметь возможность связаться с банком в любое время и через любой удобный канал — по телефону, в чате, социальной сети или мессенджере.

В рамках исследования мы решили следующие задачи:



Выявили тенденции и перспективы развития цифровых каналов



Оценили клиентский опыт и предпочтения



Оценили динамику ключевых показателей работы колл-центра

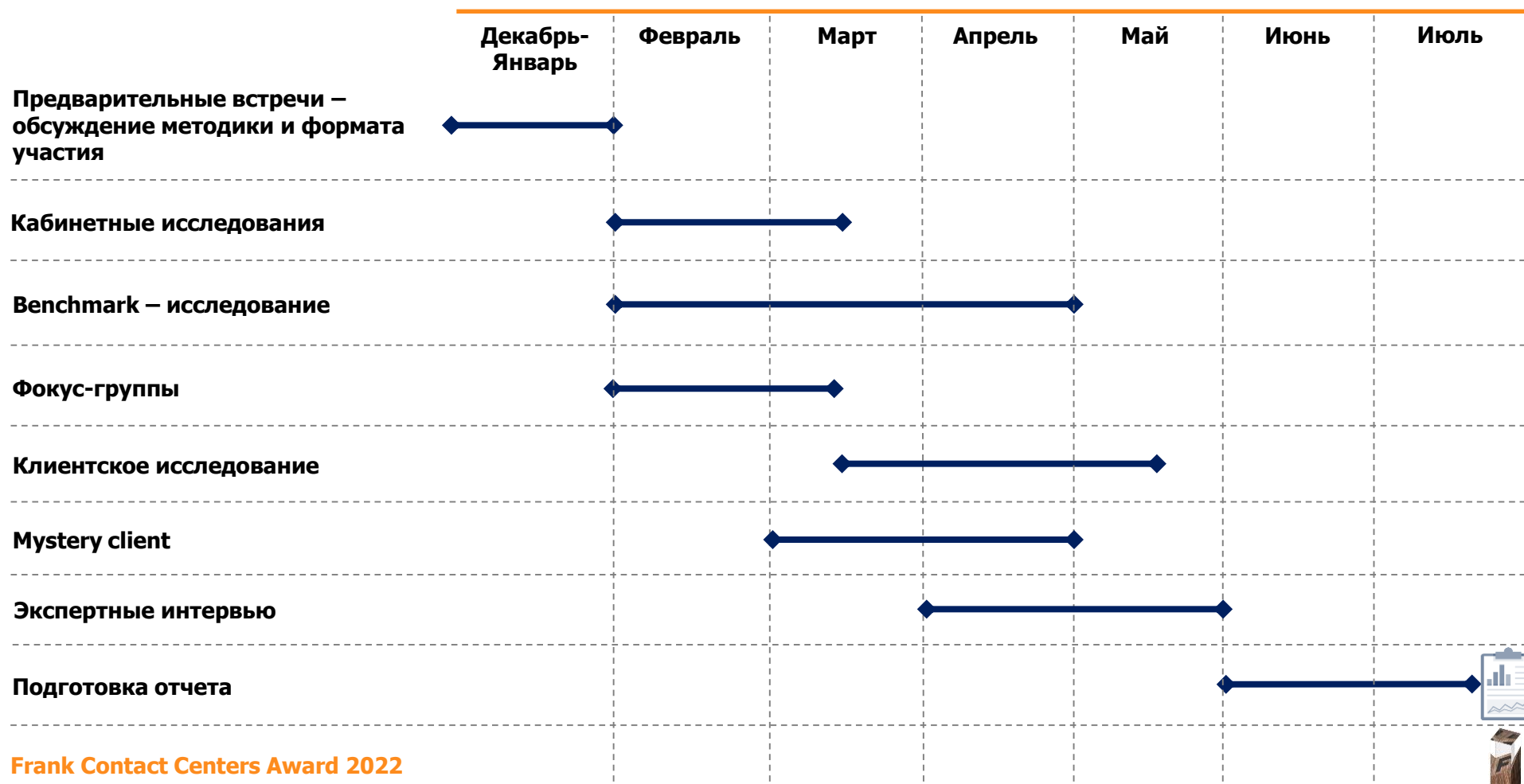


Определили и наградили банки с лучшей работой цифровых каналов



Этапы исследования

2021-2022



Frank Contact Centers Award 2022



Кабинетные исследования



Цель исследования

Проанализировать основные тренды крупнейших российских и международных банковских контакт-центров/дистанционных каналов и аутсорсинговых контакт-центров.

Реализация

Источник данных: аналитические отчеты, доступные в открытых источниках (desk research).

Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные структурированы в краткое описание (до 20 слайдов) **основных трендов рынка дистанционных каналов взаимодействия с клиентами.**

Benchmark-исследование



Цель исследования

Сравнительный анализ параметров контакт-центров.

Показатели

Мы проанализировали ключевые показатели работы контакт-центров банков в различных каналах коммуникации:

- Входящая линия
- Исходящая линия
- Чаты

Показатели:

- SL, ASA, FCR, AHT, CSI, LCR и др.

Результат

Отчет доступен только участникам benchmark-исследования.

Формат обмена данными face-to-face: каждый банк-участник увидит свою позицию в рынке среди остальных банков с раскрытием названий банков.

Фокус-группы



Цель исследования

Услышать мнение реального клиента об использовании контакт-центров для связи с банком. Определение предпочтений и выявление существенных проблем.

Реализация

В рамках исследования мы провели глубинное групповое интервью в форме дискуссии по заранее разработанному сценарию. Участие в фокус-группе приняли 18 человек из числа среднестатистических представителей целевой аудитории.

Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные обезличены и агрегированы.

Клиентское исследование



Цель исследования

Изучить клиентский опыт и оценить удовлетворенность сервисом.

Реализация

Принципы выборки респондентов для анкетирования:

- Действующие клиенты, оформившие любой банковский продукт, начиная с 01.01.2019 г.
- Целевое количество заполненных анкет: всего - 150 анкет. Допустимое отклонение – не более 10%.
- География: РФ.

Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные будут обезличены и агрегированы.

Mystery client



Цель исследования

Оценить уровень сервиса на этапе первичного консультирования клиента в контакт-центре банка: в колл-центре, онлайн-чатах, мессенджерах, социальных сетях, форме обратной связи на сайте банка.

Реализация

Тестирование каналов взаимодействия с клиентами с целью первичной консультации клиентов по вопросам оформления банковских продуктов.

Метод получения консультации:

- Совершение звонков в колл-центр банка.
- Консультация в онлайн-чате на сайте.
- Консультация в чат-боте.
- Консультация в мессенджерах.
- Консультация в социальных сетях.

Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные будут раскрыты в разбивке по банкам.

Экспертные интервью



Цель исследования

Проанализировать основные изменения в развитии контакт-центров в каждом банке-участнике, понять стратегические задачи банков-участников и выявить основные тренды и вызовы на рынке.

Реализация

В рамках исследования мы провели интервью в очной форме/ дистанционно (zoom) со следующими участниками рынка:

- Руководители колл-центра банка
- Руководители дистанционных каналов обслуживания клиентов

Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные будут обезличены и агрегированы.

Победители Frank Contact Centers Award 2022

Сбербанк – самый эффективный банковский контакт-центр

Росбанк – самый высокий уровень автоматизации консультирования по телефону

Сбербанк – самый высокий уровень автоматизации консультирования в чате

ОТП Банк – лучшая поддержка клиентов в контакт-центре

Райффайзен Банк – самая высокая удовлетворенность клиентов работой контакт-центра

Тинькофф Банк – самая высокая скорость ответа операторов колл-центра

Банк Хоум Кредит – самое высокое качество консультации в колл-центре

ЮниКредит Банк – самая высокая скорость решения вопросов клиентов в колл-центре



По вопросам приобретения отчета необходимо обратиться к руководителю проекта



Олеся Пасечник

Руководитель проекта «Контакт-центры банков»

pasechnik@frankrg.com





FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский проспект,
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51
info@frankrg.com

www.frankrg.com