

# Контакт-центры банков 2022

---

Июль 2022

## Контакт-центр — важный элемент модели обслуживания клиентов банками

**50** млн.  
**клиентов**

**55-60** тыс.  
**сотрудников**



*Клиентский опыт должен встать во главу угла и мы должны предвосхищать ожидание клиентов. Это та ценность, которая позволяет компаниям зарабатывать больше.*

**Руководитель контакт-центра банка**



## Мы изучили индустрию банковских контакт-центров с использованием методики «360 градусов»

### Кабинетные исследования

Анализ отчетов российских и международных контакт-центров

### Benchmark – исследование

Сбор и анализ показателей контакт-центров

### Фокус-группы

- 3 фокус-группы разных возрастов
- 5 глубинных интервью с Premium клиентами

### Mystery client

- 1 000 звонков в колл-центр
- 300 тестов в онлайн-чатах и в соцсетях

### Клиентское исследование

2 500 анкет клиентов банка

### Экспертные интервью

20 интервью с руководителями КЦ банков и представителями IT-компаний

**6 месяцев**

## Контакт-центр объединяет все каналы коммуникации с клиентами



**Контакт-центр**



Входящая  
линия



Исходящая  
линия



Чат в  
мобильном  
приложении



Онлайн-чат  
на сайте



Мессенджеры



Форма  
обратной  
связи



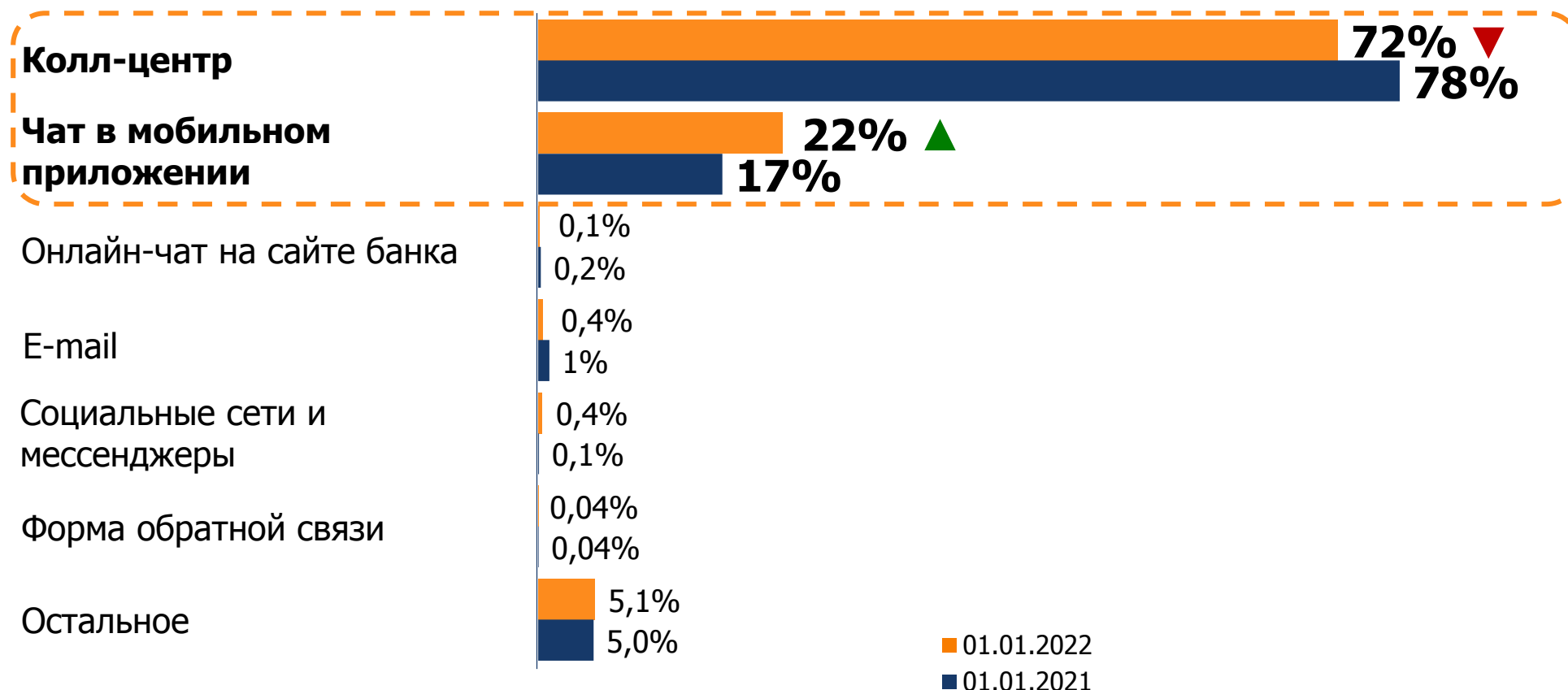
E-mail



Социальные  
сети

## На колл-центр и чат в мобильном приложении приходится 94% обращений клиентов

Доля обращений клиентов 2020-2021 гг., %



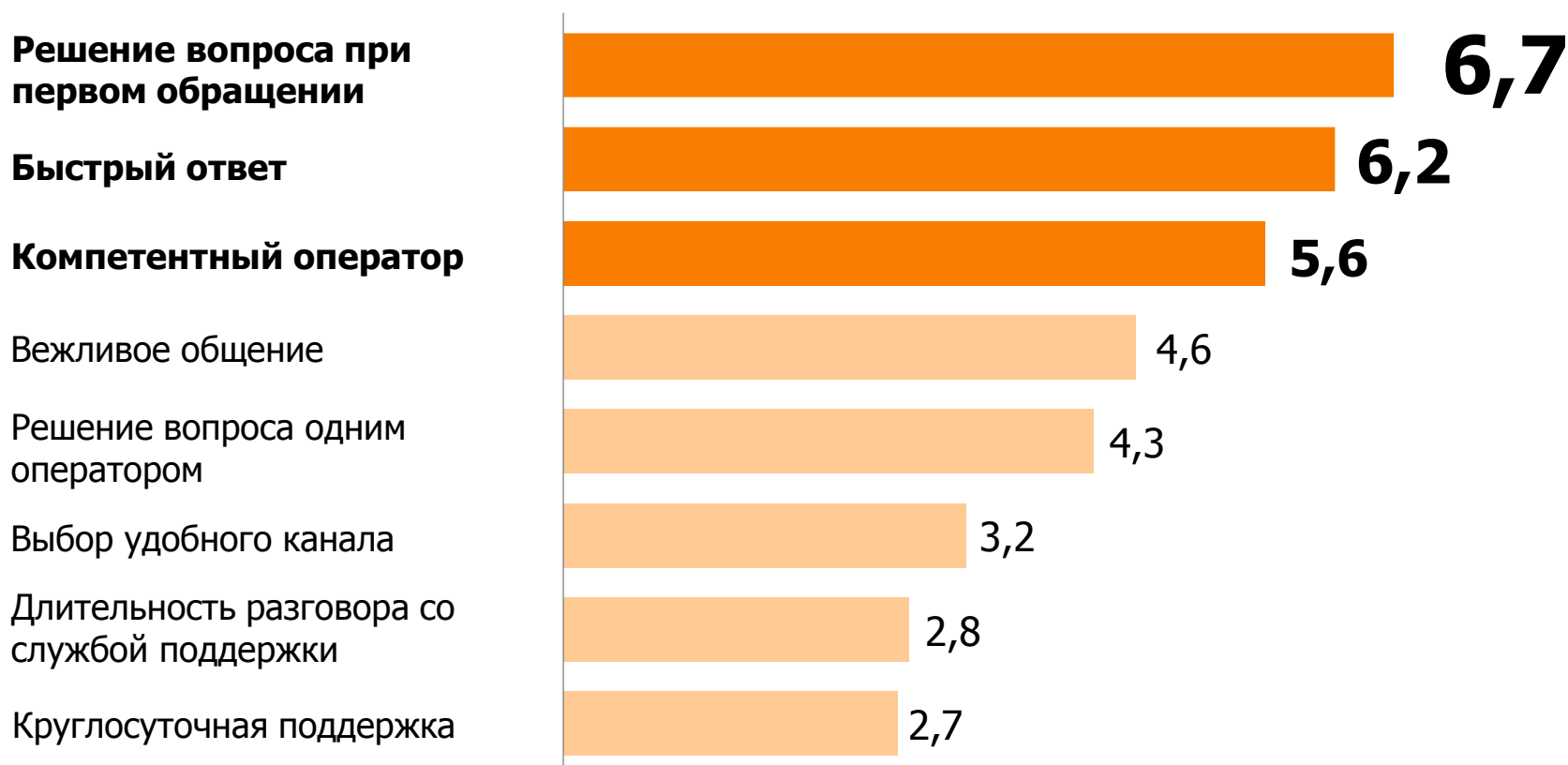
## Клиенты чаще всего обращаются в контакт-центр с вопросами по действующим продуктам...

«По каким вопросам вы чаще всего обращаетесь в банк?», % ОТВЕТОВ

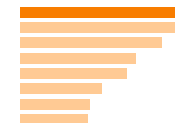
| Вопросы                               | Колл-центр | Чат в мобильном приложении |
|---------------------------------------|------------|----------------------------|
| Консультация по действующим продуктам | <b>67%</b> | <b>68%</b>                 |
| Технические вопросы                   | <b>39%</b> | <b>39%</b>                 |
| Жалобы и спорные ситуации             | <b>29%</b> | <b>27%</b>                 |
| Вопросы по новым продуктам            | 23%        | 20%                        |
| Открытие нового продукта              | 25%        | 21%                        |

## ...и хотят получить оперативную и качественную консультацию

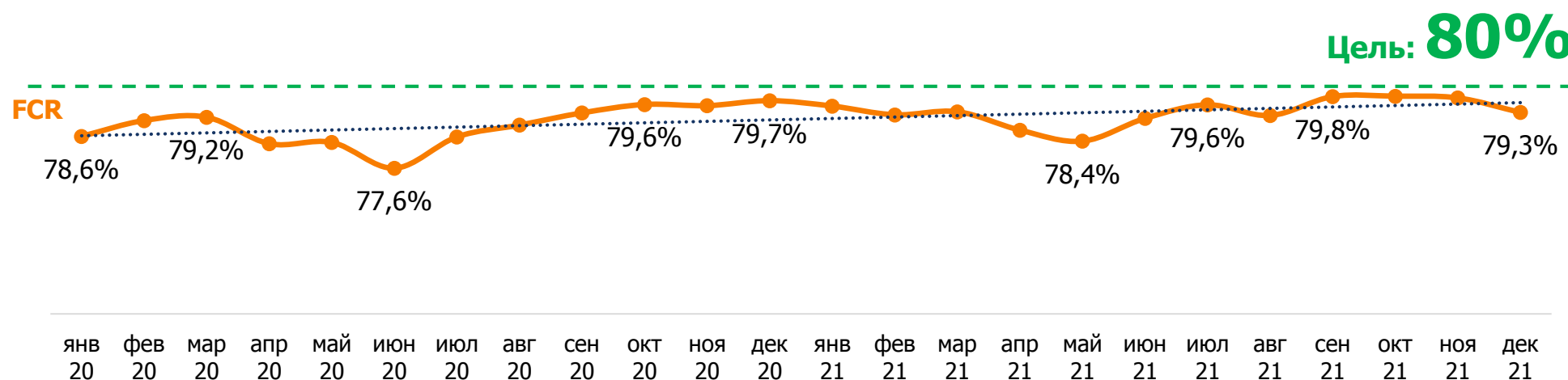
**Оценка факторов по степени важности**, где 1 – наименее важный, 8 – наиболее важный, средний балл



## При первом обращении решается 77-80% вопросов

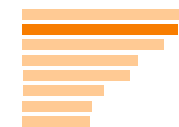


**Количество звонков, по которым не было повторных обращений в течение 24 часов  
2020-2021 гг., %**

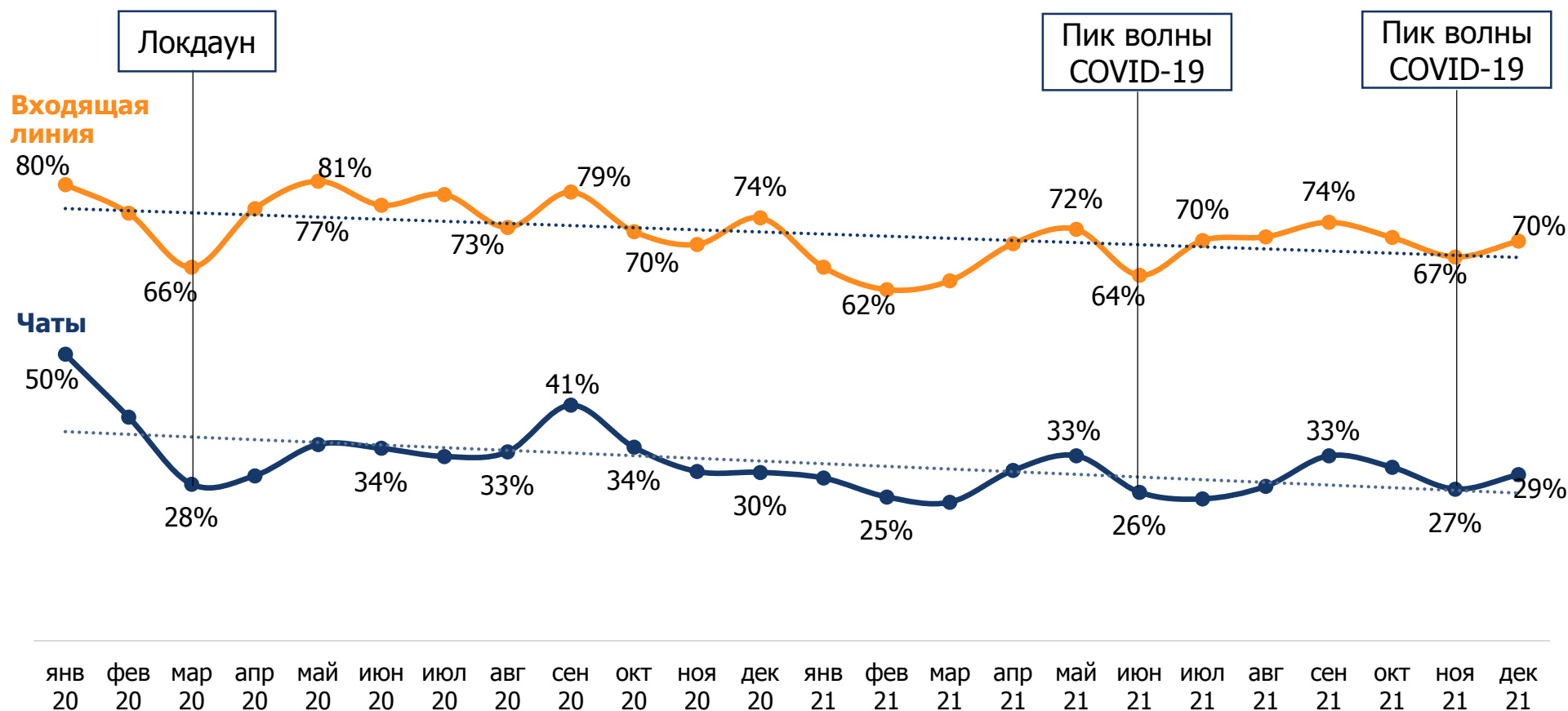




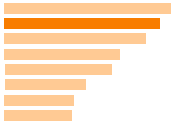
## В 2020-2021 гг. service level снизился на 10 п.п.



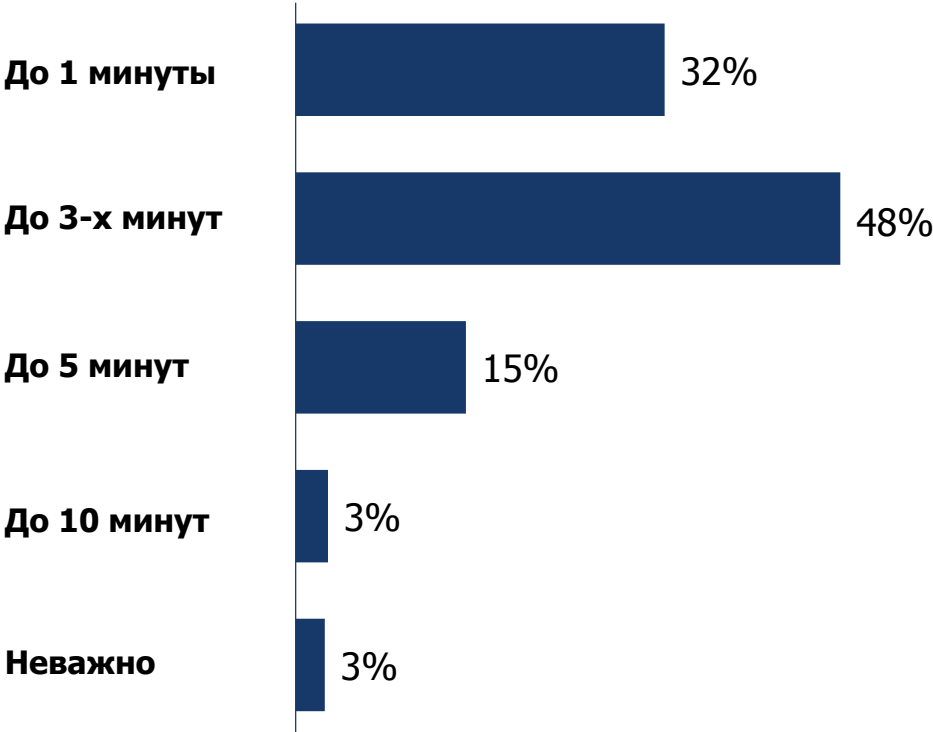
### Service level на входящей линии и чатах 2020-2021 гг., %



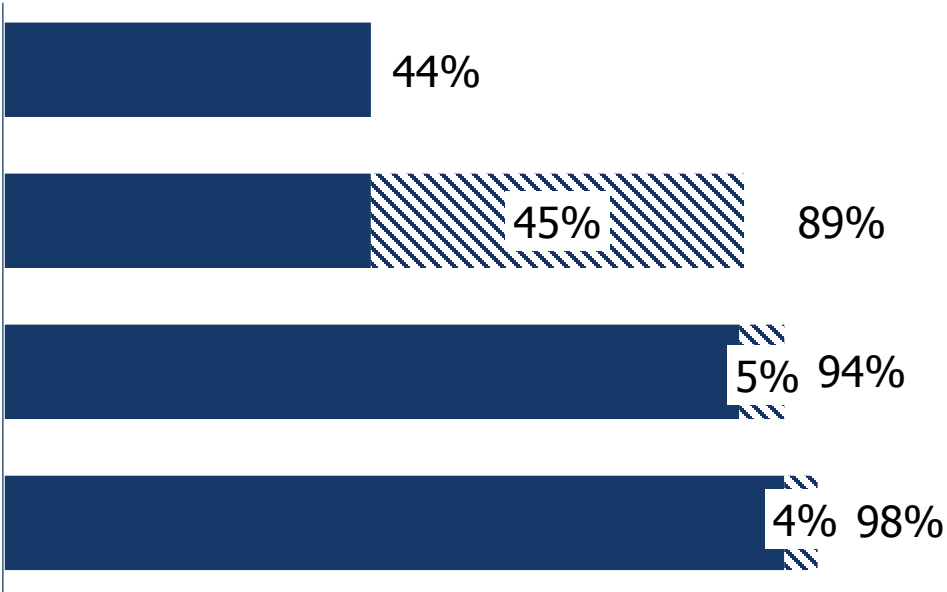
# 80% клиентов не готовы ждать ответа оператора дольше трех минут



Время, которое готовы ждать клиенты до ответа оператора, % ответивших



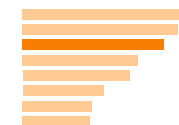
Количество тестовых звонков с интервалом времени ожидания, % ЗВОНКОВ



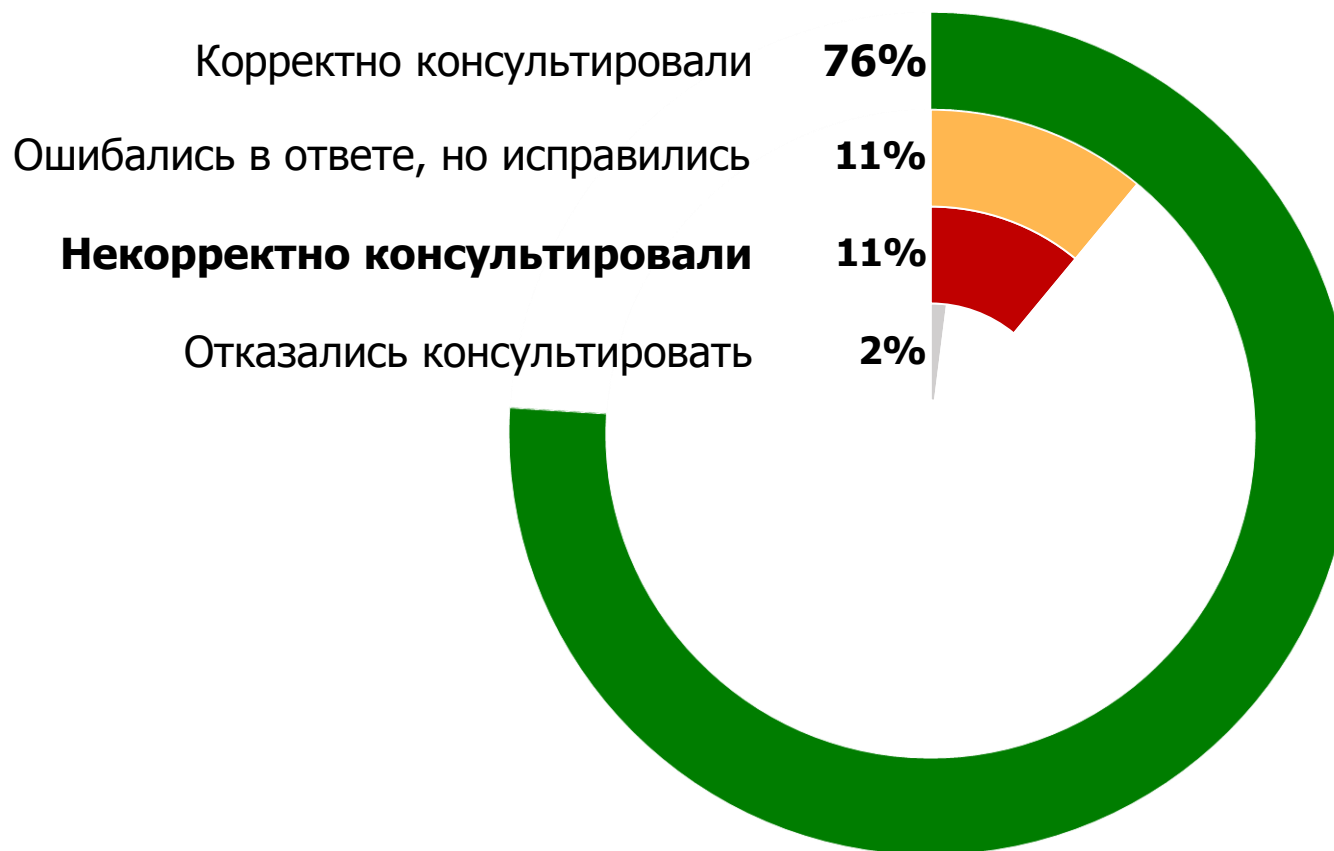
Источник: данные онлайн-анкетирования клиентов банка (2 574 анкеты), Frank RG, 2022 г.

Источник: данные тайного обзвона 23-х банков, Frank RG, 2022 г.

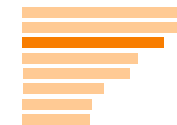
## В каждом 10 звонке операторы дали нам неверную информацию...



Доли звонков с оценкой консультации, %



## ...иногда грубо отвечали...



### Переписка в онлайн-чате на сайте с одним из банков

Добрый день! Мне нужен кредит наличными, 300 тысяч на 3 года. Скажите, пожалуйста, какую ставку вы сможете мне предложить?  
сегодня, в 13:10 ✓

Здравствуйте, меня зовут Ярослав, я обязательно постараюсь помочь Вам в решении вопроса!  
сегодня, в 13:10

Мы можем сейчас оставить заявку и Вам позвонит профильный специалист и проконсультирует Вас.  
сегодня, в 13:11

а могли вы вы сначала рассказать про условия?  
сегодня, в 13:11 ✓

Я Вас сказал то что Вас проконсультирует профильный специалист.  
сегодня, в 13:12

Ставка по кредиту 9.9%  
сегодня, в 13:13

я бы хотела снаала ознакомиться с условиями а потом если подойдёт - оставить заявку, это возможно?  
сегодня, в 13:13 ✓

Но, для каждого человека она индивидуальная.  
сегодня, в 13:13

9,9% на 3 года, так?  
сегодня, в 13:13 ✓

Если Вы хотите узнать про кредиты, зайдите на наш сайт  
сегодня, в 13:13

конкретно по моим параметрам сможете сказать?  
сегодня, в 13:13 ✓

Вы читаете что я Вам пишу?  
сегодня, в 13:14

Мы можем сейчас оставить заявку и Вам позвонит профильный специалист и проконсультирует Вас.  
сегодня, в 13:14

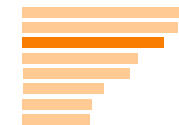
Там Вы можете дать свой ответ, нужен ли Вам кредит или нет.  
сегодня, в 13:14

мне удобно говорить по телефону, поэтому я обратилась в чат  
сегодня, в 13:14 ✓

Они Вам позвонят в течении 3-х дней.  
сегодня, в 13:15



## ...путались между чатами...



### Переписка в онлайн-чате на сайте с одним из банков

Вы можете более подробно ознакомиться с картой на сайте Банка, пройдя по ссылке [https://www.sberbank.ru/debet/?utm\\_source=rshb\\_ru&utm\\_medium=affiliate&utm\\_campaign=svoya\\_debet&utm\\_content=button&utm\\_term=podrobnее\\_from\\_all](#)

Екатерина 26.04.2022 13:22

а вы могли бы меня проконсультировать?

Вы 26.04.2022 13:22 ✓

По обслуживанию брокерских счетов, вы можете получить консультацию написав письмо на электронный адрес что ранее предоставила.

Екатерина 26.04.2022 13:24

так я не про брокерский сет спросила, а спросила как начисляется кешбэк в баллах, подробнее

Вы 26.04.2022 13:25 ✓

счет\*

Прошу прощения, ошибочно отправила 😊

Екатерина 26.04.2022 13:26

Возможность выбора опций: «CashBack на ВСЁ»/«Выбери свой CashBack».

ок, расскажите про CashBack на ВСЁ. сколько он составляет, как начисляется

Вы 26.04.2022 13:30 ✓

Екатерина?

Вы 26.04.2022 13:35 ✓

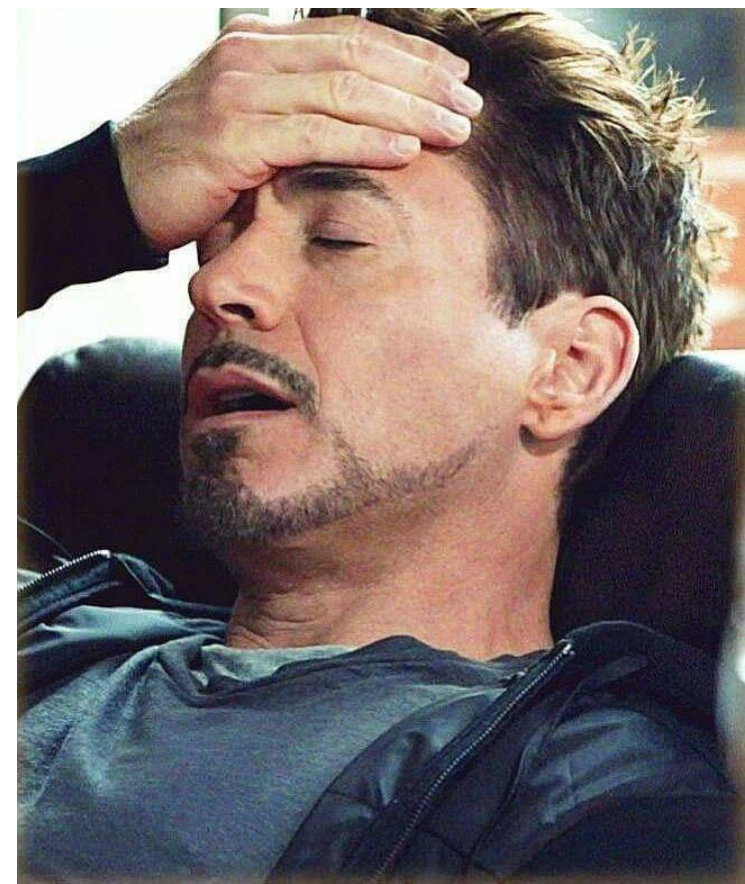
Немного вашего времени, скоро вернусь!

Екатерина 26.04.2022 13:38

Благодарю за ожидание.

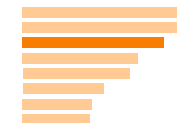
Екатерина 26.04.2022 13:44

CashBack на ВСЁ - Подключение автоматически. За каждые потраченные 100 руб., зарабатываете до 4 балла + выдача наличных в АТМ на территории России без комиссии и ограничений





## ...отвечали кодами...



## Переписка в онлайн-чате на сайте с одним из банков

по карте МожноВсё в каких случаях  
0,5, а в каких 1%  
?

09:19

По данным мсс кодам начисление  
0.5%.  
Ограничение до 31 августа 2022  
(0.5%)

3000, 3011, 3350, 3501, 3502, 3503,  
3504, 3505, 3506, 3507, 3508, 3509,  
3510, 3511, 3512, 3513, 3514, 3515,  
3516, 3517, 3518, 3519, 3520, 3521,  
3522, 3523, 3524, 3525, 3526, 3527,  
3528, 3529, 3530, 3531, 3532, 3533,  
3534, 3535, 3536, 3537, 3538, 3539,  
3540, 3541, 3542, 3543, 3544, 3545,  
3546, 3547, 3548, 3549, 3550, 3551,  
3552, 3553, 3554, 3555, 3556, 3557,  
3558, 3559, 3560, 3561, 3562, 3563,  
3564, 3565, 3566, 3567, 3568, 3569,  
3570, 3571, 3572, 3573, 3574, 3575,  
3576, 3577, 3578, 3579, 3580, 3581,  
3582, 3583, 3584, 3585, 3586, 3587,  
3588, 3589, 3590, 3591, 3592, 3593,

3960, 3961, 3962, 3963, 3964, 3965,  
3966, 3967, 3968, 3969, 3970, 3971,  
3972, 3973, 3974, 3975, 3976, 3977,  
3978, 3979, 3980, 3981, 3982, 3983,  
3984, 3985, 3986, 3987, 3988, 3989,  
3990, 3991, 3992, 3993, 3994, 3995,  
3996, 3997, 3998, 3999, 4111, 4112,  
4119, 4131, 4511, 4722, 4812, 5122,  
5200, 5211, 5300, 5310, 5311, 5331,  
5399, 5411, 5422, 5441, 5451, 5462,  
5499, 5541, 5542, 5611, 5621, 5641,  
5651, 5655, 5661, 5691, 5699, 5712,  
5722, 5732, 5912, 5942, 5945, 5963,  
5975, 5976, 5977, 5994, 7011, 7032,  
7832, 7922, 7991, 8011, 8021, 8031,  
8062, 8071, 8099, 8211, 8220, 8241,  
8249, 8299, 8351, 9402

09:25

что это?

09:21

MCC код (Merchant Category Code –  
буквально «код категории  
продавца») – 4-значный номер,  
классифицирующий вид  
деятельности торговой точки в  
операции оплаты по банковским  
картам в торгово-сервисном

VISA или American Express, Мир,  
когда та начинает принимать к  
оплате карты одной из этих систем.

Если торговое предприятие имеет  
несколько направлений  
деятельности, код присваивается по  
основному направлению.

09:23

понятно, а можете своими словами  
рассказать на какие категории 0,5%,  
а на какие 1%. к сожалению, у меня  
нет справочника кодов под рукой

09:24

Точно вам список сказать не могу.  
Так как по списку кодов выше будет  
происходить начисление 0.5%.

09:27

ок, а какую максимальную сумму я  
могу получить в месяц по кешбэку?

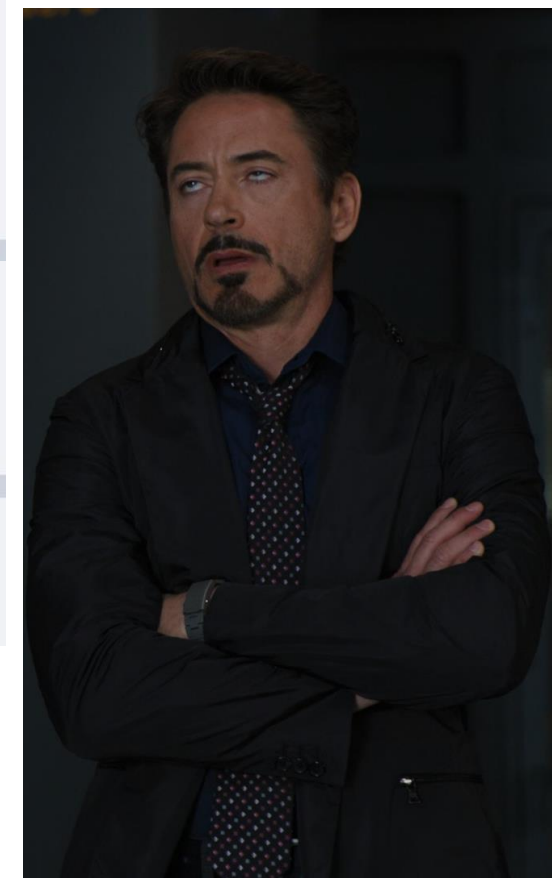
09:28

10т.

09:29

спасибо

09:29



## Роботы могут помочь людям в создании качественного сервиса

Тони, они опять  
зовут оператора!



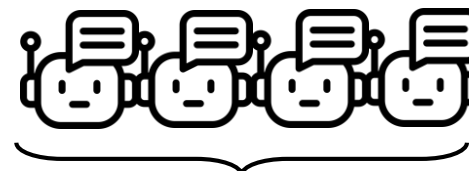
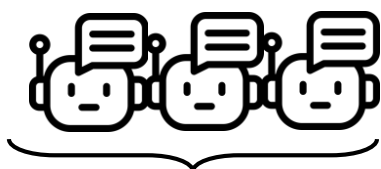
## Навыки роботизированных помощников выросли в 2021 г. по сравнению с предыдущим годом

Количество обращений, обслуженных с помощью роботов 2020-2021 гг., %

2020

2021

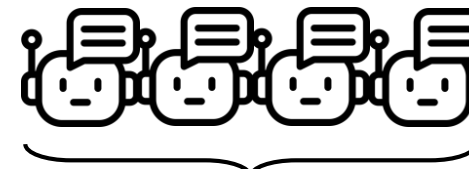
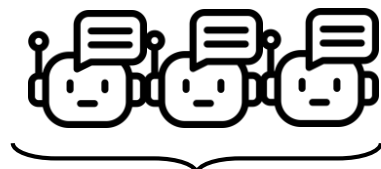
### IVR



**38%** помог клиенту самостоятельно

**44%** помог клиенту самостоятельно

### Чат-бот в мобильном приложении



**39%** помог клиенту самостоятельно

**47%** помог клиенту самостоятельно



# Роботизация и омниканальность – основные способы для повышения клиентской удовлетворенности по мнению банкиров...

Способы повышения клиентской удовлетворенности, количество упоминаний



*Автоматизация она должна быть и будет. Но автоматизация должна быть здоровой, а не так, что мы поставили себе цель 50%, и любой чат бот может сделать автоматизацию 50%. Но проблема, что клиент действительно будет недоволен ответами робота.*

**Руководитель контакт-центра банка**

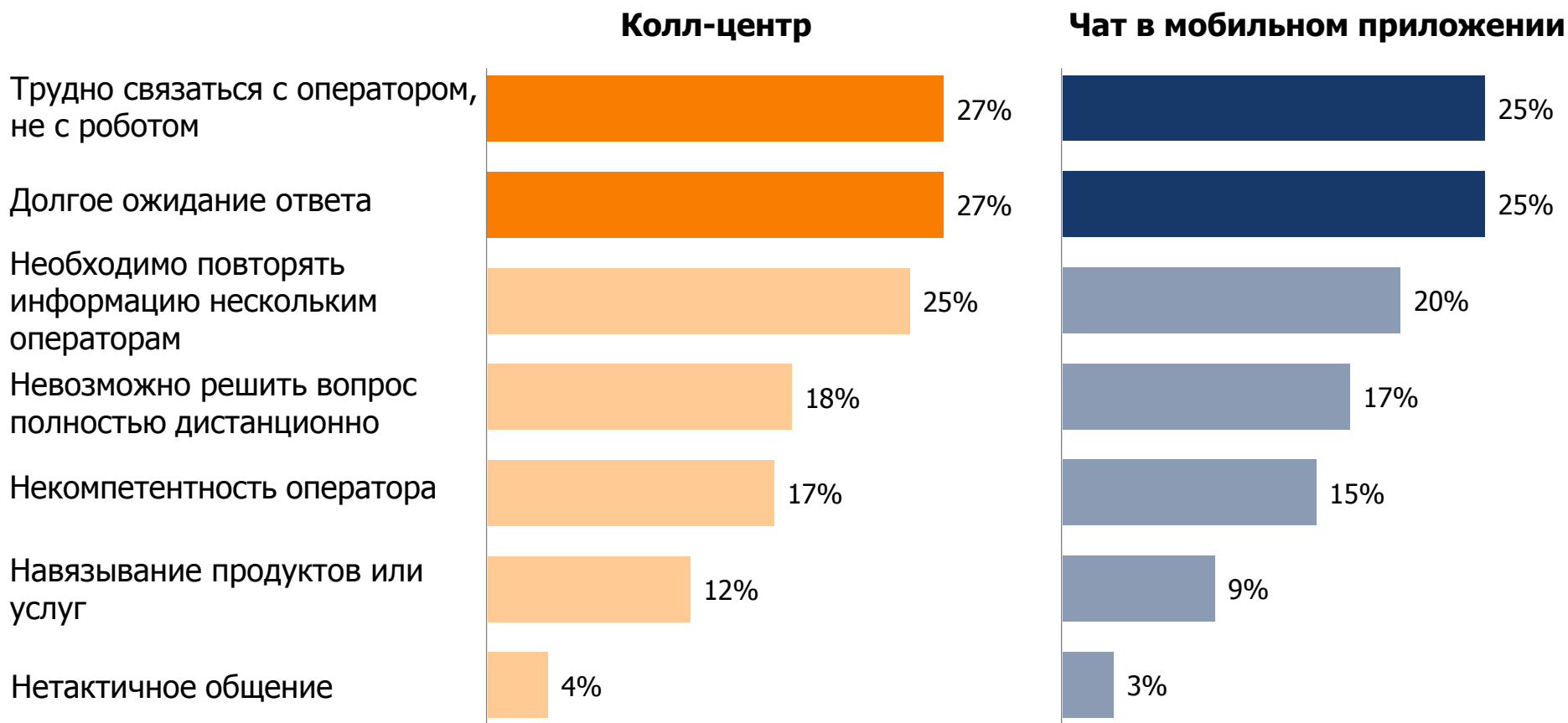


*Основная задача - удовлетворенность клиента. Мы пытаемся максимально расширить функционал КЦ, чтобы клиенту не пришлось менять канал, даже если это необходимо. Навигация процесса должна помочь нам предоставить решение клиенту в рамках одного окна. Достаточно интенсивно наращивать сервисы, которые мы сейчас предоставляем.*

**Руководитель контакт-центра банка**

## ...но пока для четверти клиентов роботы остаются негативным фактором при общении в дистанционном канале...

«Что больше всего не устраивает при общении с банком?», % ответов



## ...однако клиенты верят в светлое роботизированное будущее

«Описание идеального формата взаимодействия с банком», ответы клиентов

### Колл-центр



Более быстрый и умный голосовой помощник



Удобное меню с выбором нужного специалиста, без переключений



В случае обрыва связи возврат звонка сотрудником банка, с сохранением истории обращения



Возможность выбора даты и времени звонка в случае длительного ожидания



Разнообразная музыка при ожидании ответа оператора

### Чат в мобильном приложении



Возможность выбора общения с роботом или оператором



Возможность позвонить сразу из чата мобильного банка



Опция сохранения и удаления документов



Функция «перезвонить» с выбором даты и времени



Использование голосовых сообщений с возможностью перевода в текст

## Ключевые вызовы и направления развития

### Вызовы

1

Повышение клиентской удовлетворенности

2

Мотивация и удержание сотрудников

3

Импортозамещение технологий

### Точки роста

- ✓ Эмоциональная поддержка клиентов
- ✓ Предугадывание актуальных запросов клиентов
- ✓ Быстрый ответ и решение вопросов клиентов «в одно касание»
- ✓ Развитие голосовых ботов и чат-ботов
- ✓ Развитие компетенций операторов
- ✓ Оператор=финансовый консультант
- ✓ Переход на локальных поставщиков оборудования и программного обеспечения

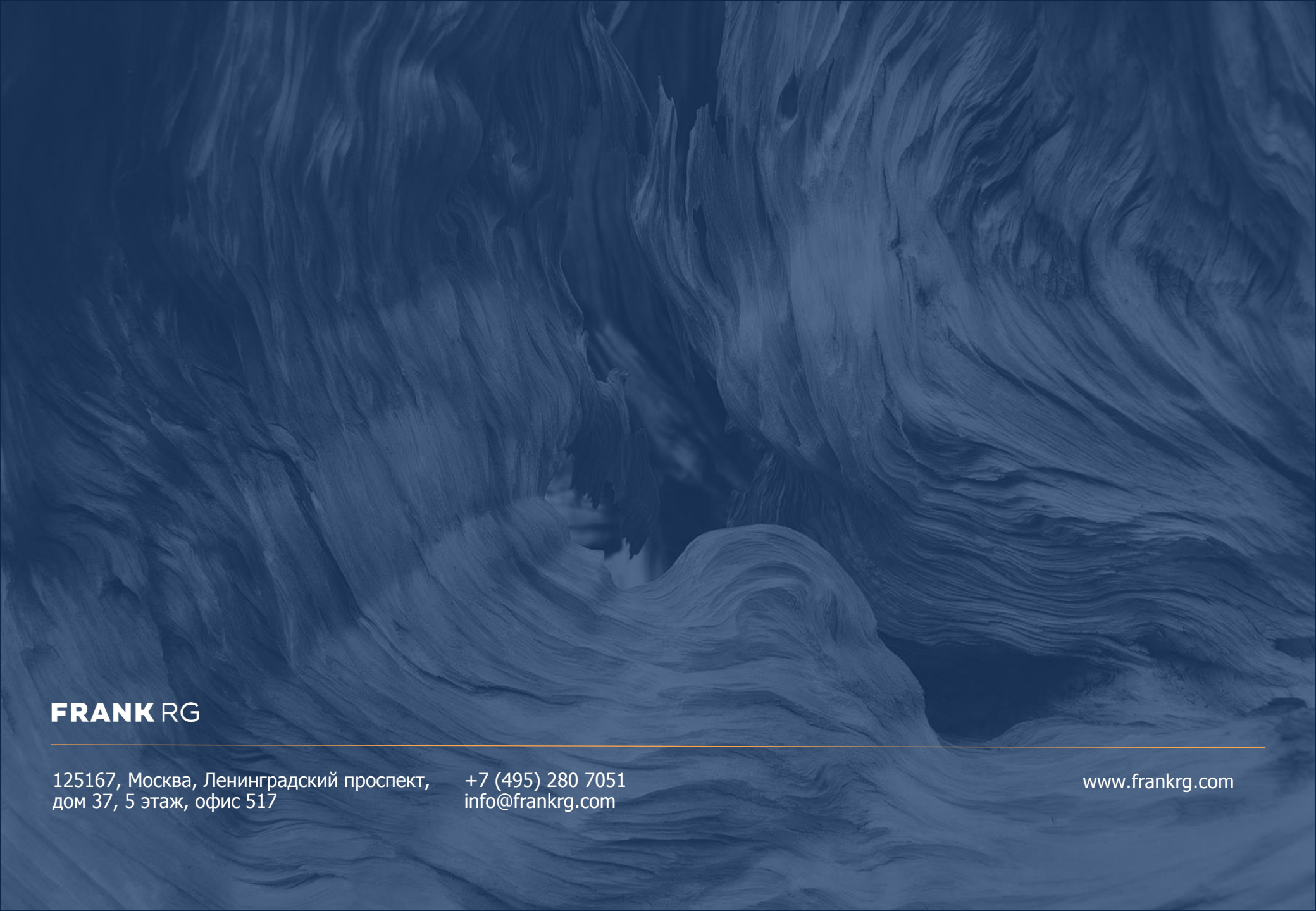


## **Олеся Пасечник**

Руководитель проекта «Контакт-центры банков»

**[pasechnik@frankrg.com](mailto:pasechnik@frankrg.com)**





**FRANK** RG

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 517

+7 (495) 280 7051  
[info@frankrg.com](mailto:info@frankrg.com)

[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)