

FRANK RG

Контакт-центры банков 2024

—
DEMO-версия

Июль 2024

Приветственное слово руководителя проекта



Олеся Пасечник
Проектный лидер,
руководитель проекта «Контакт-центры»

Коллеги,

Представляем вашему вниманию вторую волну исследования Frank RG, посвященного рынку банковских контакт-центров в России.

В ходе работы над исследованием мы протестировали колл-центры 14-ти крупнейших российских банков, протестировали возможности голосовых помощников и чат-ботов в контакт-центрах, встретились с экспертами – руководителями контакт-центров банков, руководителями HR-подразделений, руководителями отделов обучения, услышали мнение клиентов об обслуживании в дистанционных каналах банков.

Мы надеемся, что наше исследование поможет Вам выбрать вектор развития на стремительно развивающемся рынке контакт-центров и сформировать эффективную стратегию на ближайшие годы.

Благодарим всех участников исследования за проделанную работу, комментарии и обратную связь. Это очень важно для плодотворного развития проекта в будущем.

Команда Frank RG



Ольга Филиппова
Старший проектный лидер



Анна Дасаева
Старший аналитик



Александра Терешкина
Ведущий аналитик



Артём Мосин
Старший проектный лидер
«Data Hub»



Элеонора Янгирова
Аналитик «Data Hub»



Ангелина Кабанник
Аналитик



Ангелина Казьмина
Аналитик



Дарья Глущенко
Младший аналитик



Влада Сухарева
Ассистент аналитика



Егор Киселев
Младший аналитик
«Data Hub»

Содержание

1

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

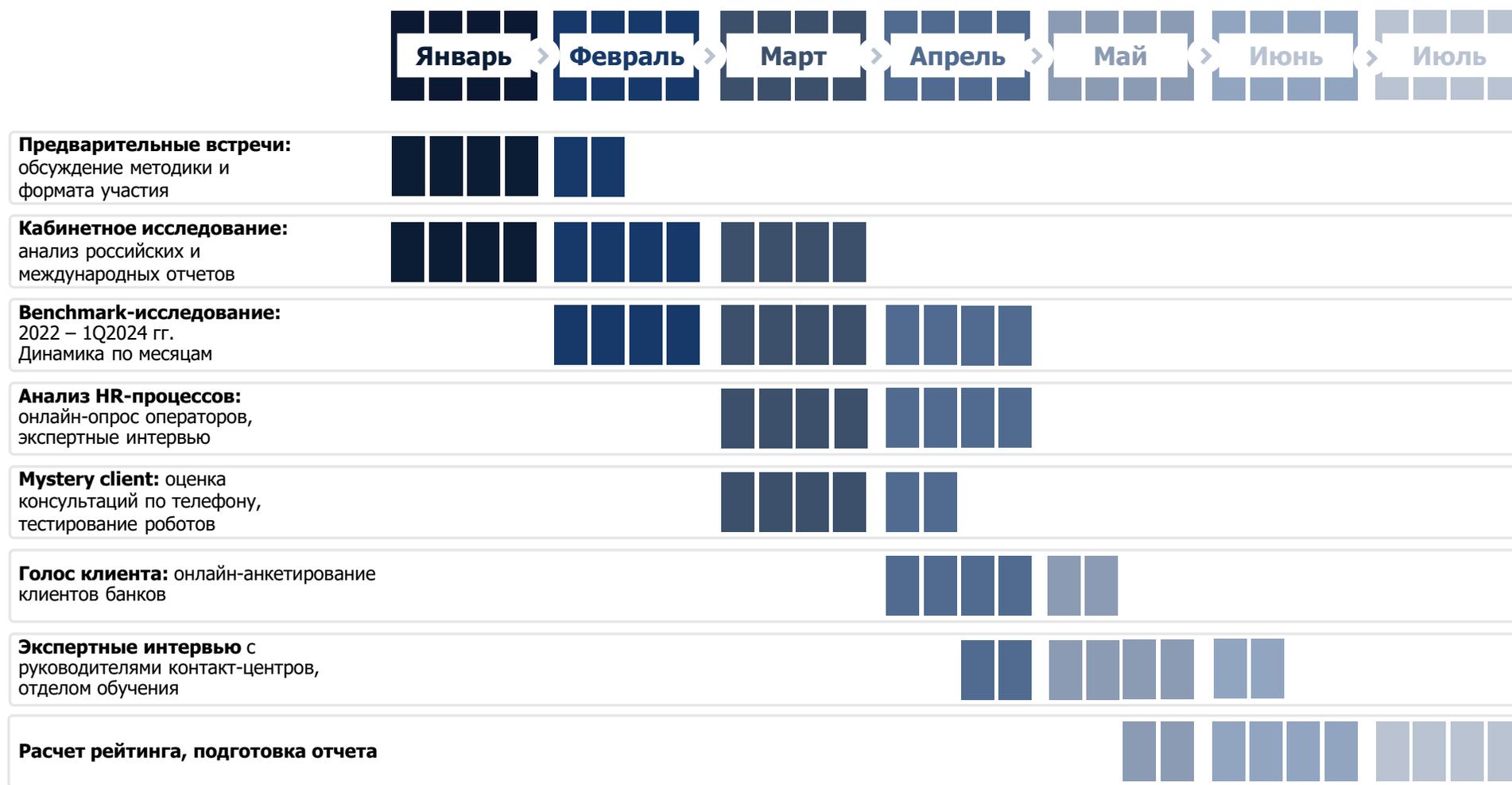
- Тестирование колл-центров
- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Контакт-центры банков 2024 — дизайн исследования



Контакт-центры банков 2024 – план исследования



В рамках исследования команда Frank RG:

Провела экспертные интервью с руководителями контакт-центров банков

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 Райффайзен Банк	Райффайзен Банк
 БАНК	Банк ДОМ.РФ
 МТС БАНК	МТС Банк
 отпбанк	ОТП Банк
 Ренессанс Банк	Ренессанс Банк

В рамках исследования команда Frank RG:

Провела экспертные интервью с руководителями отделов подбора и обучения персонала, контроля качества.
Провела анкетирование операторов контакт-центров

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 Райффайзен Банк	Райффайзен Банк
 ДОМ БАНК	Банк ДОМ.РФ
 отпбанк	ОТП Банк
 Р Ренессанс Банк	Ренессанс Банк

В рамках исследования команда Frank RG:

Провела анкетирование действующих клиентов банков

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 Т БАНК	Т-Банк
 Райффайзен Банк	Райффайзен Банк
 ДОМ БАНК	Банк ДОМ.РФ
 отпбанк	ОТП Банк

В рамках исследования команда Frank RG:

Протестировала колл-центры банков и оценила функции голосовых помощников и чат-ботов

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 Т БАНК	Т-Банк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
 росбанк	Росбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 Райффайзен Банк	Райффайзен Банк
 БАНК	Банк ДОМ.РФ
 Уралсиб	Банк Уралсиб
 МКБ	МКБ
 отпбанк	ОТП Банк

Содержание

Об исследовании

2 Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

- Тестирование колл-центров
- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Ключевые выводы раздела

В 2024 году увеличилась доля обращений клиентов в контакт-центры банков

Клиенты стали чаще обращаться в дистанционные каналы связи за консультацией. В 2024 году, по сравнению с 2022 годом, на 6 п.п. увеличилась доля клиентов, решающих свои вопросы в ...

Текучка кадров в контакт-центрах банков превышает среднерыночную в несколько раз

В 2023 году, по сравнению с 2022 годом, уровень текучки кадров в контакт-центрах банков увеличился на 0,3 п.п. и составил 6,6%, что превышает среднемесячный показатель по России в 2,5 раза. Это обусловлено повышенной...

Чат-бот в мобильном приложении банка решает на XX% вопросов больше, чем голосовой помощник

Успешнее всего голосовые помощники и чат-боты решали вопросы, касающиеся информации об адресах ближайших отделений и банкоматах, курсе валют, смены ПИН-кода и заказе справок/выписок.

Однако при обращении в колл-центр и чат мобильного приложения банка клиенты предпочитают...

Основным направлением развития банковских контакт-центров является рост автоматизации

Роботы в банковской сфере играют значительную роль и ускоряют обслуживание клиентов.

Автоматизация в банках находится на стадии активного развития, и для достижения зрелости необходимо...

За последние 5 лет концентрация розничного банковского бизнеса увеличилась: доля топ-5 банков выросла на 5-15 п.п.

Доля топ-5 банков в разрезе продуктов по портфелю, %

Продукт	2019	2023	Δ, п.п.
Кредиты наличными			
Ипотека			
Кредитные карты			
Автокредит			
Срочные вклады			

Количество клиентов в крупных банках, млн чел.

Банк	2019	2023	Δ, %
 СБЕР БАНК			
 Альфа Банк			
 Т БАНК			
 ВТБ			
 ГАЗПРОМБАНК			

В современном банковском секторе отмечается тенденция к росту концентрации бизнеса, что выражается в увеличении доли портфелей и количества клиентов крупных банков.

Наибольшее увеличение доли топ-5 банков зафиксировано в автокредитовании: за период с 2019 по 2023 год показатель вырос на ...

Факторами роста концентрации банковской розницы стали М&А-сделки, рост проникновения банковских услуг и увеличение банков в «кошельке» клиентов

Факторы роста розничного банковского бизнеса

2021

2023



1

Банки укрупняются

Слияние банков, наблюдающееся в последние годы, влечет за собой переток клиентов и их концентрацию в крупных банках. Кроме того, сегодня клиенты могут обслуживаться сразу в нескольких банках: среднее количество карт разных банков выросло с XX (2021 год) до XX (2023 год).

Вместе с тем увеличивается проникновение банковского сервиса. Так, показатель проникновения банковских ...

Среднее количество карт разных банков в «кошельке» клиента

2021

2023

2

Клиенты обслуживаются сразу в нескольких банках



Проникновение банковских карт

2021

2023

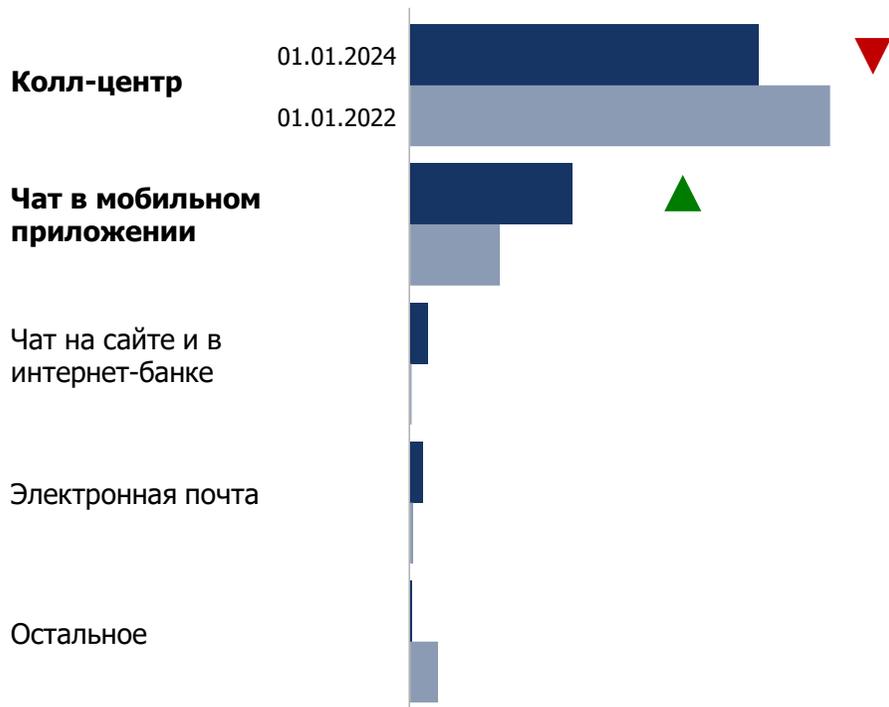
3

Проникновение банковского сервиса увеличивается



Ключевым драйвером роста частоты обращений стало развитие текстовых каналов

Доля обращений клиентов по каналам в 2022-2024 гг., %



Колл-центр по-прежнему является основным дистанционным каналом при обращении клиентов за консультацией в банк. Однако в 2024 году доля обращений клиентов в колл-центры банков снизилась на XX п.п. и составила ...

В свою очередь, доля обращений клиентов в чат мобильного приложения банков в 2024 году выросла по сравнению с 2022 годом...



Колл-центр работает отлично, использую чат банка из-за занятости по основному месту работы, нет возможности общаться «голосом».

Комментарий клиента из онлайн-опроса

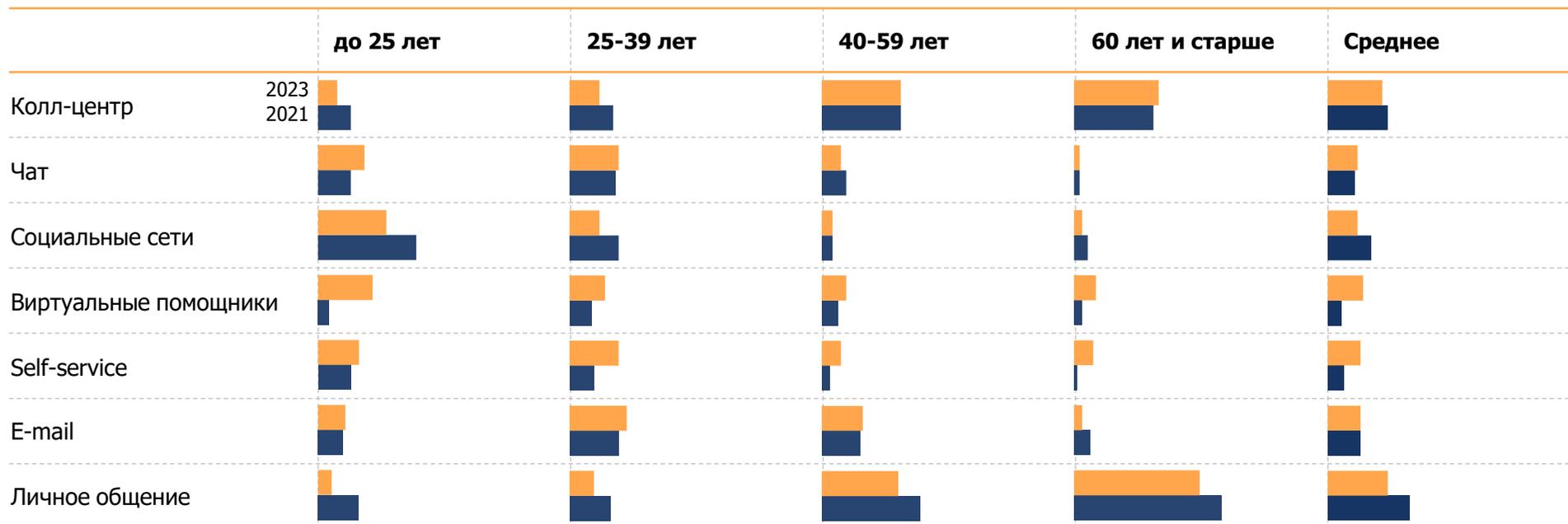


В чате как-то удобнее мне. Если что-то непонятно, то чат можно почитать в дальнейшем и принять какое-то решение.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Клиенты по всему миру также стали реже обращаться в отделения банков, предпочитая решать свои вопросы дистанционно

Предпочтительные каналы связи с банком в разбивке по возрасту, % ответов



В 2023 году клиенты стали чаще обращаться в дистанционные каналы связи для решения своих вопросов, доля офлайн-каналов в среднем снизилась на 8 п.п. по отношению к 2021 году.

Клиенты до 25 лет отдают предпочтение социальным сетям, однако доля канала за два года уменьшилась до XX% (-11 п.п.). При этом, существенно выросла доля чата (+5 п.п.) и виртуальных помощников (+16 п.п.).

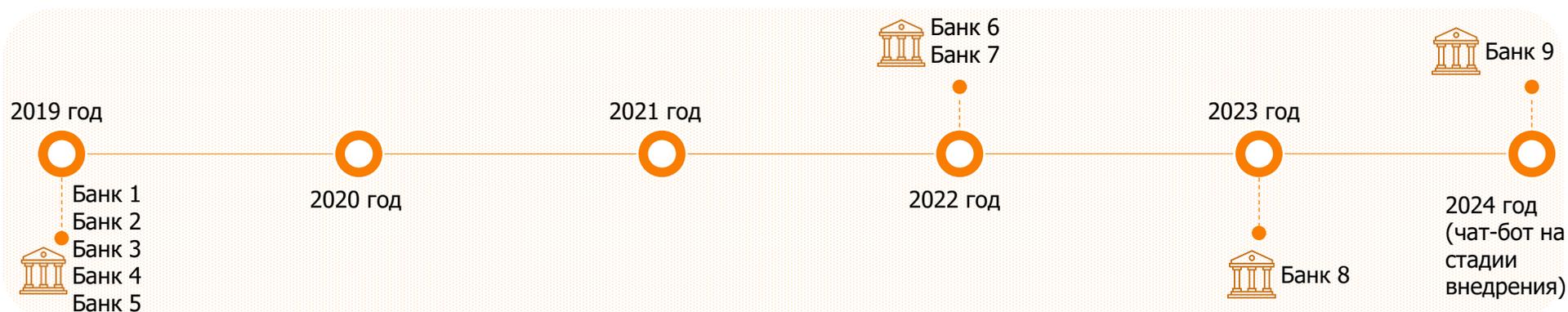
Колл-центр и личное общение с сотрудником остаются...

С 2017 года банки стали активно внедрять автоматизированные системы...

Период запуска **голосового робота/виртуального ассистента** в банках, год



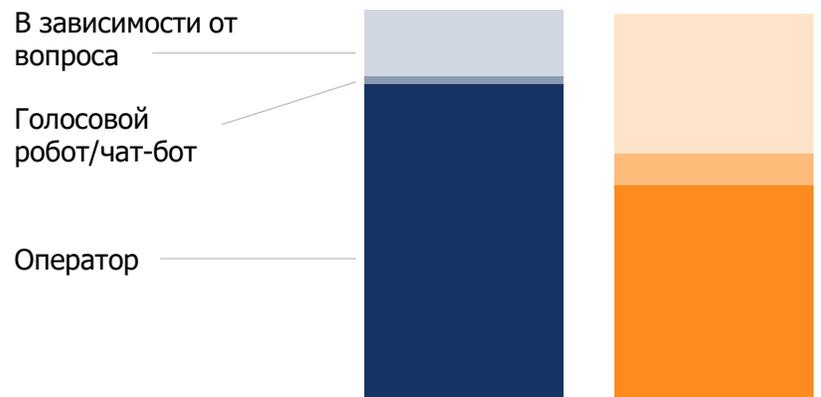
Период запуска **чат-бота/текстового виртуального ассистента** в банках, год



Первая автоматизированная система (голосовой робот) появилась у банков-участников исследования в 2017 году. В 2019 году большая часть крупных банков запустили чат-бота/текстового виртуального ассистента. В настоящее время в одном из банков чат-бот находится на стадии внедрения. В банковском секторе наблюдается тенденция к ...

Однако при обращении в колл-центр и чат в мобильном приложении более половины клиентов российских банков предпочитают общаться с оператором

Предпочтительный способ дистанционной связи с банком в 2024 году, % ответов



Более половины опрошенных клиентов предпочитают решать свои вопросы в дистанционных каналах связи с банком с помощью оператора.

При обращении в колл-центр XX% клиентов отметили, что хотят...

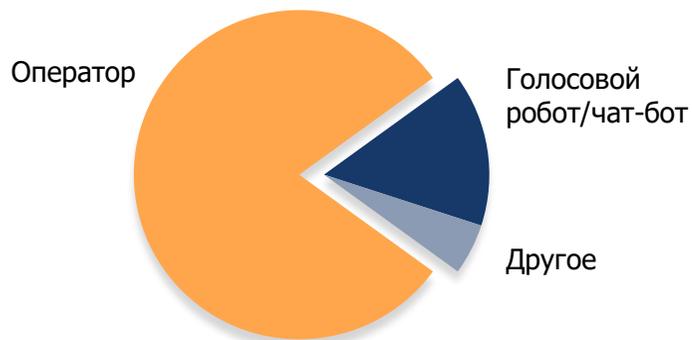


Большинство лично моих запросов не решается чат-ботами – я пишу в поддержку, когда уже поискала решение на сайте, в приложении, и погуглила. Шаблонные ответы бота в этом случае – мимо. На текущем уровне развития технологий хочется побыстрее переходить к компетентному оператору, а не искать способы обойти бота.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

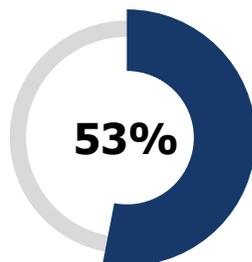
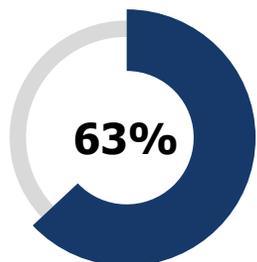
В США схожая статистика: XX клиентов предпочитают решать вопросы с оператором контакт-центра

Предпочтительный способ дистанционной связи с банком в 2024 году, % ответов



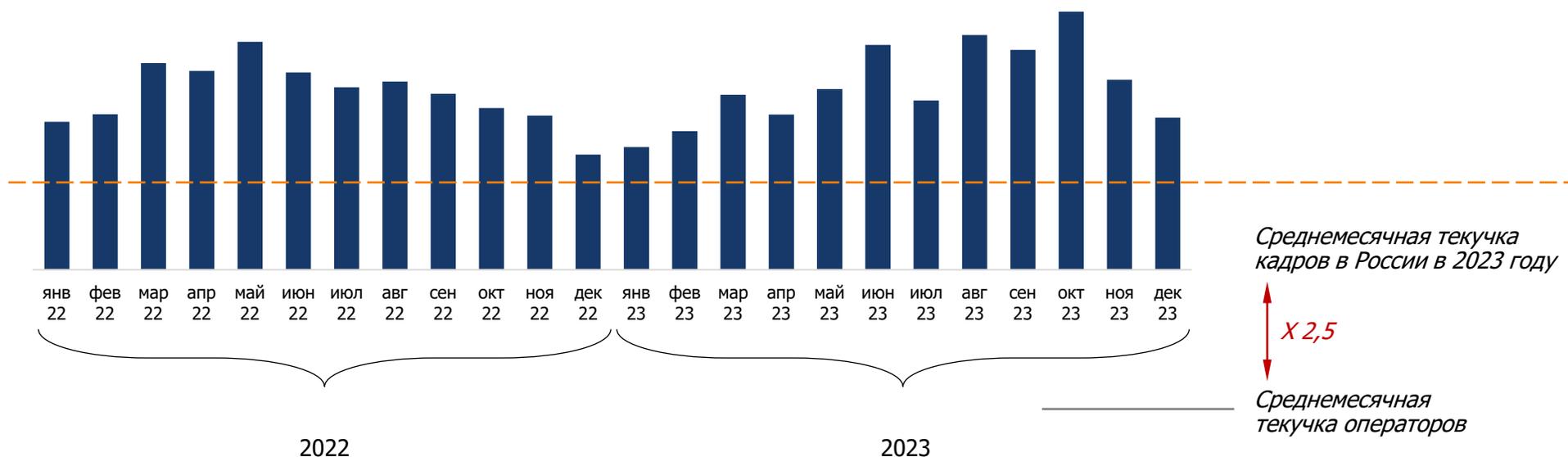
На основании проведенного опроса университетом штата Мичиган, XX% клиентов предпочитают общаться с оператором при обращении в контакт-центр банка. По мнению респондентов, робот решает ограниченный круг вопросов, у него отсутствует...

Причины, по которым клиенты не хотят общаться с роботами, % ответов



Уровень текучки операторов выше среднерыночной в 2,5 раза, среднемесячное значение показателя за 2023 год увеличилось до XX%

Среднемесячная текучка персонала в контакт-центрах в 2022-2023 гг., %



В 2023 году текучка персонала в контакт-центрах выросла на XX по отношению к 2022 году и составила XX%, что в 2,5 раз выше, чем среднемесячный показатель в России. Наибольшее значение показателя было зафиксировано в...

Об увольнении из контакт-центров задумывались XX% сотрудников за последние 3 месяца. Основная причина – низкая заработная плата

XX% Сотрудников задумывались об увольнении за последние 3 месяца

По данным опроса, более XX% сотрудников контакт-центров задумывались об увольнении за последние 3 месяца. Среди наиболее популярных причин низкая зарплата, нестабильное...

Ряд сотрудников отметили отсутствие ...

«Нагрузка на линии в контактном центре ужасная, грубо говоря, ты должен отработать каждую секунду, между звонками даже секунды чаще всего нет...».

Оператор контакт-центра

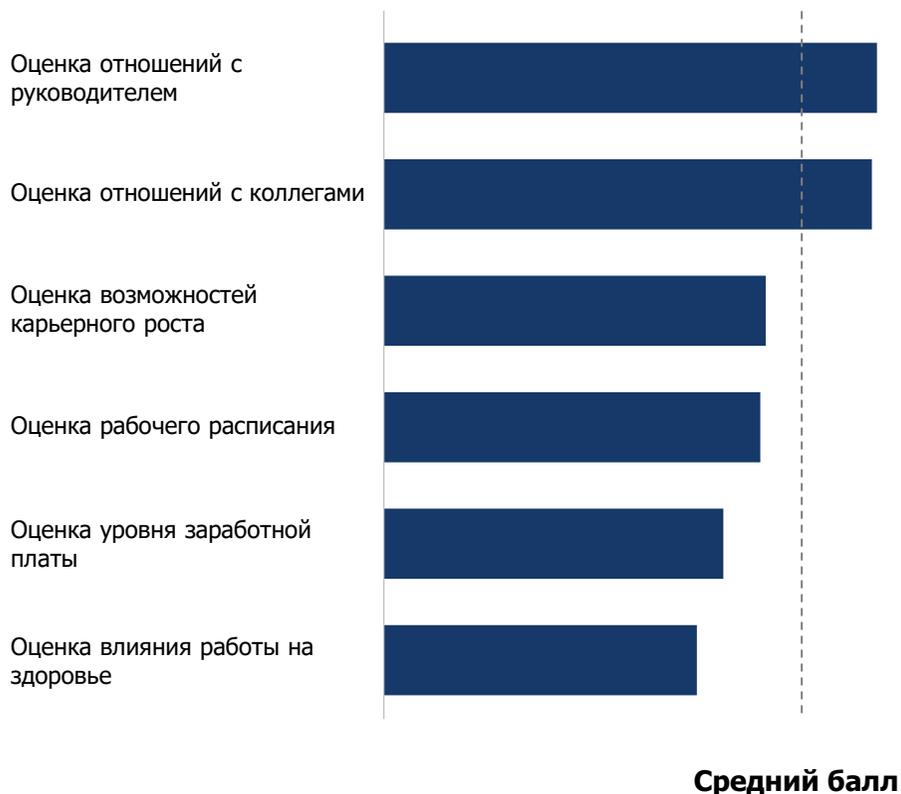
Основные причины, из-за которых сотрудники задумывались об увольнении, % ответивших



Подробнее в разделе 3.1.

Уровень удовлетворенности операторов работой в контакт-центре в среднем составляет XX балла

Уровень удовлетворенности операторов работой в контакт-центре, средний балл



По итогам опроса сотрудников контакт-центров, проведенного Frank RG, специалисты операторы в среднем удовлетворены своей работой на XX из 10 баллов.

Наиболее высоко операторы оценивают отношения с руководителем и коллегами – на XX и XX балла соответственно, что на...



Испортилось мнение о работе после изменений в показателях. Ощущение, что банк делает все, чтобы не выплачивать сотрудникам заработную плату. <...> Снижения по «прочитке» за то, что завершил клиента не за 2 минуты, а за 5 просто потому, что физически не успел. Видимо, банк забыл, что сотрудники не роботы, а люди.

Комментарий оператора из онлайн-опроса

В будущем контакт-центры настроены на изменение стратегии найма: XX% руководителей нацелены на привлечение более квалифицированного персонала

Планы контакт-центров в отношении найма персонала, % ответов

Найм более квалифицированных специалистов

Сокращение численности персонала, увеличение технологий для автоматизации и оптимизации

Отсутствие изменений в численности персонала/стратегии найма

Расширение штата

Найм большего количества низкооплачиваемых сотрудников



Одной из основных проблем контакт-центров является текучка кадров, связанная с экономической неопределенностью, высокой конкуренцией на рынке труда и чрезмерно возросшей нагрузкой на операторов.

Согласно исследованию, проведенному компанией Contact Center Benchmark, большинство руководителей контакт-центров (XX%) разрабатывают новые методы ...

Эксперты выделяют рост автоматизации в качестве основного направления развития банковских контакт-центров

Основные направления развития банковских контакт-центров, количество упоминаний

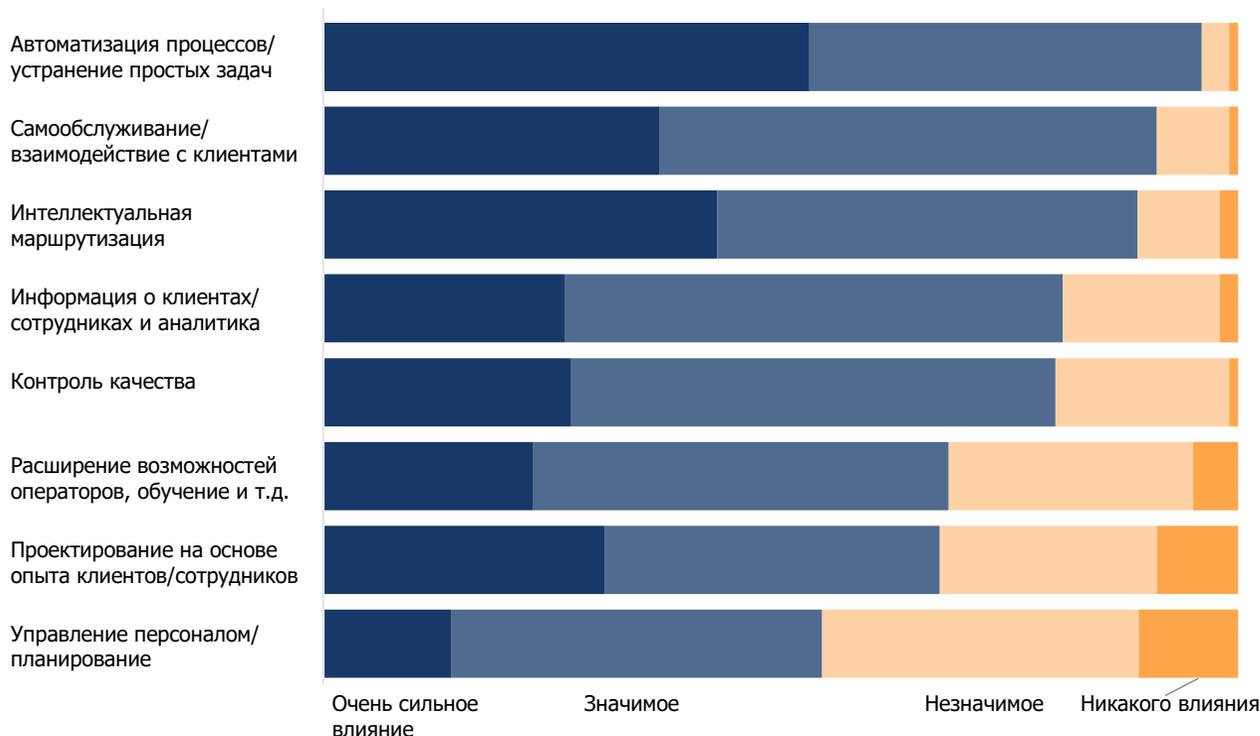


Эксперты отмечают (6 из 9), что ключевым вектором развития для банковских контакт-центров является внедрение/наращивание автоматизации. Это обусловлено тем, что автоматизация позволяет ускорить и упростить обслуживание клиентов, что способствует повышению их лояльности к банку.

Всего 2 из 9 участников экспертных интервью выделили в качестве ключевых направлений развития банковских контакт-центров повышение удовлетворенности клиентов, упрощение коммуникации с клиентами (отход от строгих скриптов), а также снижение ...

С помощью ИИ в контакт-центрах удастся значительно автоматизировать рабочие процессы до 2030 года

Сферы, на которые искусственный интеллект окажет влияние к 2030 году, % ответов



Согласно результатам исследования Национальной Ассоциации Контактных Центров, XX% руководителей считают, что до 2030 года они смогут значительно автоматизировать рабочие процессы и устранить простые задачи для операторов с помощью технологий искусственного интеллекта. Из них большая доля (XX%) респондентов прогнозируют «очень сильное», а XX% – «значительное» влияние искусственного интеллекта на процессы автоматизации. Участники опроса отмечают, что внедрение искусственного интеллекта позволит ...

Содержание

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

3

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

- Тестирование колл-центров
- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Ключевые выводы раздела

Дефицит кадров и конкуренция на рынке труда среди работодателей – ключевые проблемы HR

При подборе операторов в 2024 году контакт-центры банков сталкиваются с дефицитом кадров, который приводит к высокой конкуренции за кандидатов. Основные конкуренты в поиске специалистов – ...

Ключевая причина увольнения сотрудников из контакт-центра – низкая зарплата и несоответствие рабочих задач ожиданиям

По результатам опроса операторов, XX% из них задумывались об увольнении за последние 3 месяца. Чаще других задумываются об уходе сотрудники со стажем работы на текущем месте от XX до XX месяцев. Основная причина – ...

Вовлечение сотрудников в процессы – основной вызов в обучении в контакт-центрах в 2024 году

Основной вызов в обучении – поиск способов вовлечения сотрудников в процесс, более легкая подача материала.

В среднем по банкам первичное обучение операторов длится XX недель, в одной группе обучается порядка XX человек. В половине банков для обучения операторов используется...

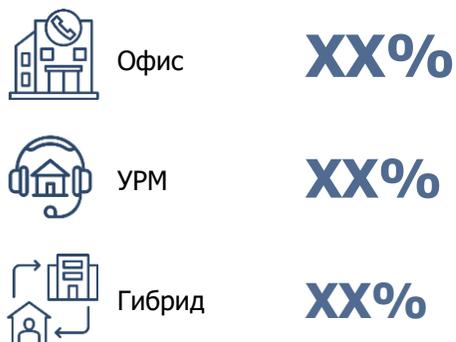
Автоматизация процессов – основное направление развития контроля качества в 2024-2025 гг.

Половина опрошенных руководителей отделов контроля качества отмечают, что автоматизация функций является одной из ключевых целей развития контакт-центров на 2024-2025 гг.

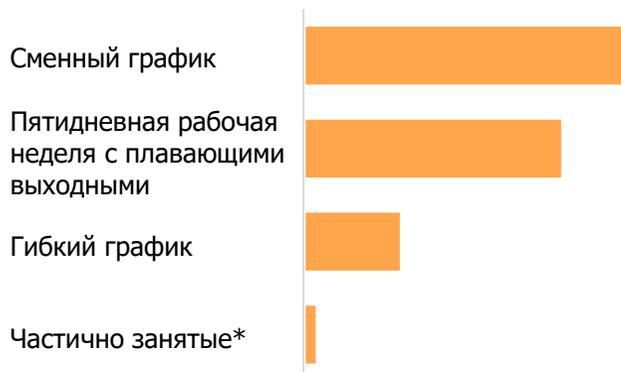
В 2024 году автоматизация стала...

По условиям и стажу работы в выборке преобладают сотрудники, работающие в офисе, со сменным графиком, порядка XX% операторов со стажем менее XX лет

Распределение по формату работы, %



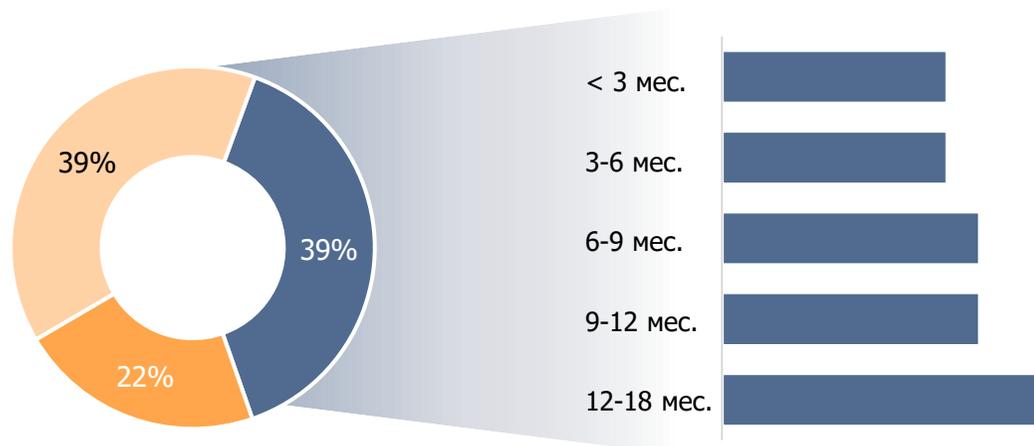
Распределение по графику работы, %



Более XX% выборки составляют сотрудники, работающие в офисе на площадках контакт-центров. На удаленных рабочих местах (далее – УРМ) работают XX% респондентов, в гибридном формате – XX%.

В структуре выборки по графику работы самым многочисленным является ...

Распределение по стажу работы на текущем месте, %



* Операторы, работающие неполный день, в формате пятидневной рабочей недели с плавающими выходными, гибкого или сменного графиков
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 600+ сотрудников банковских контакт-центров, 2024 г.

Грамотность, высокий уровень эмпатии и стрессоустойчивость – ключевые требования банка при наборе операторов

Необходимые качества и ключевые компетенции операторов контакт-центров, количество упоминаний



Большинство экспертов (6 из 7), опрошенных Frank RG, считают важнейшим качеством оператора контакт-центра грамотную письменную и устную речь, в том числе логику построения речи, способность просто и понятно излагать свои мысли. Основными триггерами для рекрутеров в поиске сотрудников является наличие слов-паразитов, акцента, заикания и других дефектов речи.

Некоторые представители контакт-центров (4 из 7) считают, что оператор должен ...

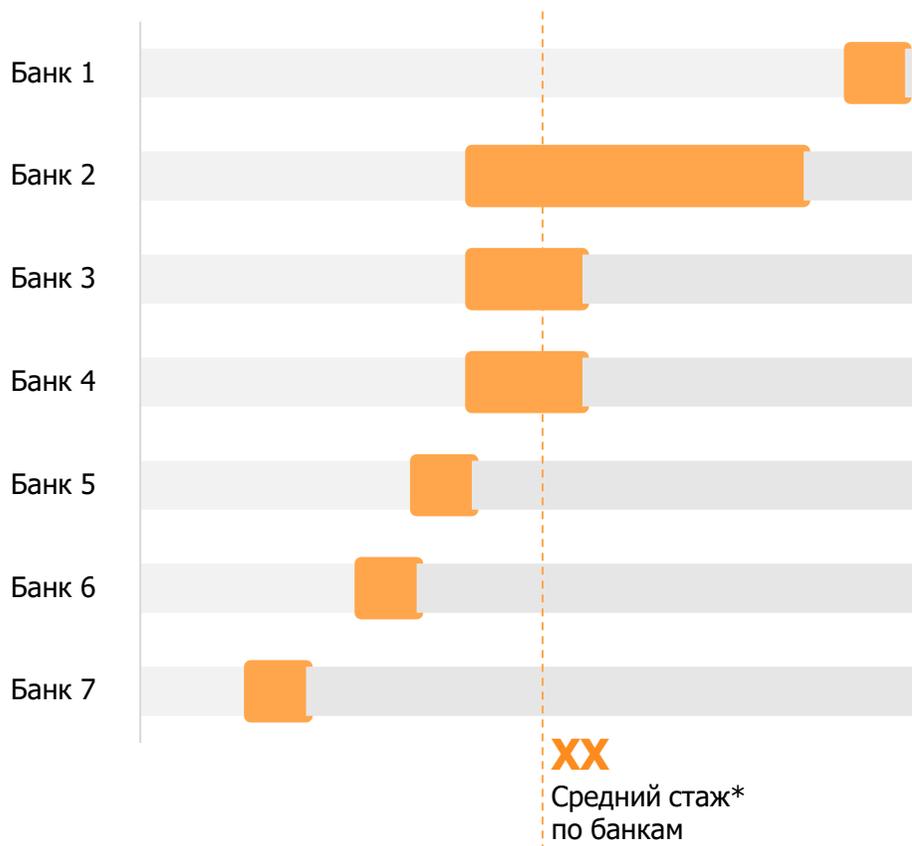


Минимальные требования – это речь чистая, грамотная, без дефектов. Опять же здесь со звездочкой, потому что у нас есть операторы с дефектом речи. Здесь зависит от человека, насколько он умеет управлять своим голосом, насколько он готов с этим работать.

Из интервью с руководителем HR-подразделения

В 4 из 7 контакт-центров средний стаж работы оператора составляет более XX лет

Средний стаж работы оператора в контакт-центре, по данным HR-экспертов, мес.



По данным экспертных интервью, средний срок работы сотрудников в контакт-центрах банков-участников исследования составляет XX. В 4 из 7 банков стаж работы операторов превышает XX. Эксперты отмечают, что большинство специалистов воспринимают контакт-центр как первое временное место работы, в результате чего перед ними стоит задача показать операторам перспективы карьерного и профессионального роста.

Максимальный средний стаж работы сотрудников в исследуемых контакт-центрах составляет XX. По данным экспертов, такой высокий показатель достигнут за счет...



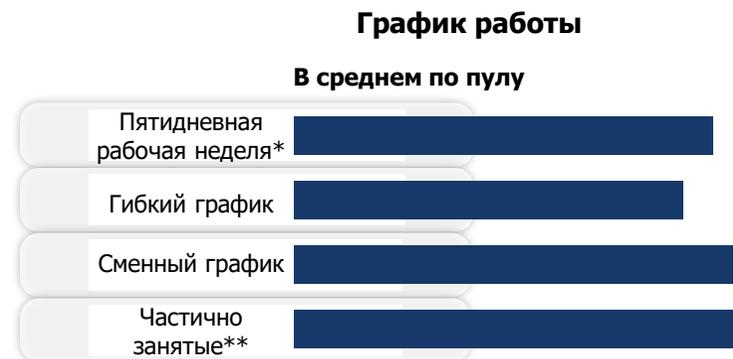
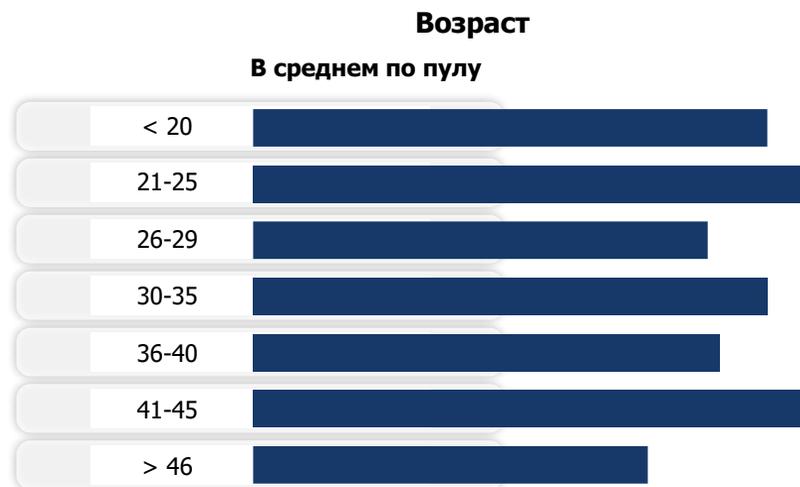
Многие воспринимают площадку контактного центра как старт для своей карьеры в банке, и отчасти это действительно так. Здесь мы стараемся максимально показать им, что карьера не обязательно должна быть за пределами контактного центра.

Из интервью с руководителем HR-подразделения



Максимальная доля сотрудников, которые задумывались об увольнении, отмечена у респондентов со стажем работы XX месяцев – XX%

Доля сотрудников, задумывавшихся об увольнении за последние 3 месяца, %



* Пятидневная рабочая неделя с плавающими выходными

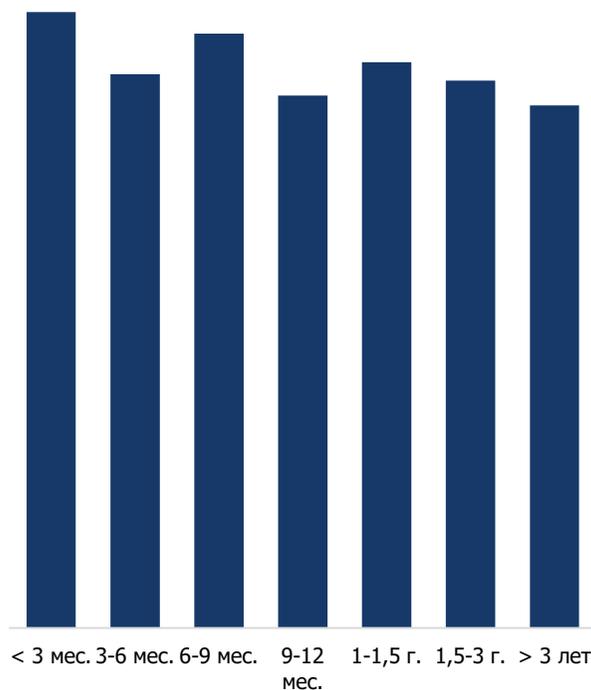
** Операторы, работающие неполный день, в формате пятидневной рабочей недели с плавающими выходными, гибкого или сменного графиков

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 600+ сотрудников банковских контакт-центров, 2024 г.

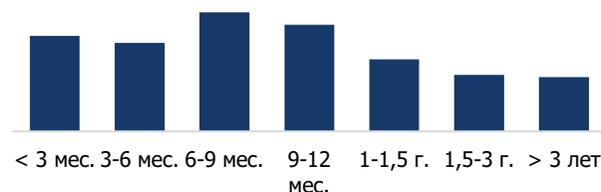
Операторы со стажем работы на текущем месте менее XX больше удовлетворены работой, чем сотрудники с другим стажем

Оценка общей удовлетворенности сотрудников по стажу*, средний балл

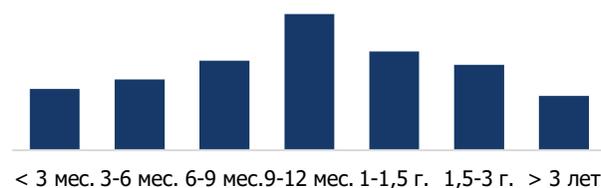
■ Среднее по пулу банков



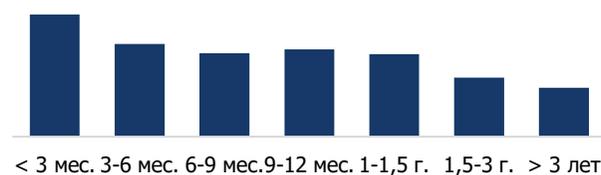
Оценка отношений с непосредственным руководителем по стажу*, средний балл



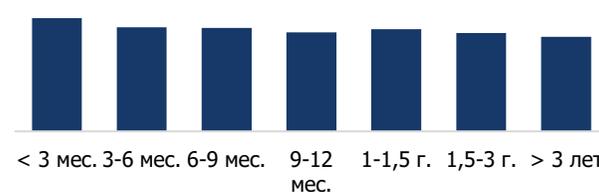
Оценка отношений с коллегами по стажу*, средний балл



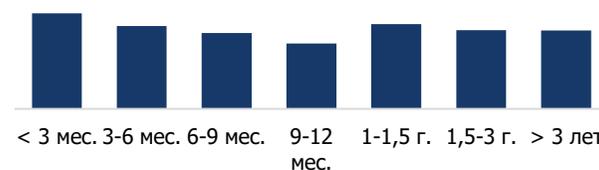
Оценка возможностей карьерного роста в контакт-центре по стажу*, средний балл



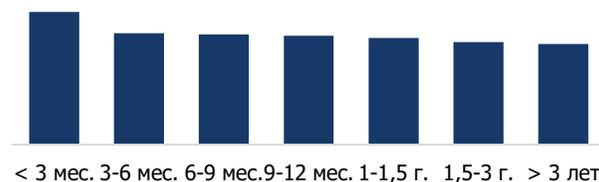
Оценка уровня заработной платы по стажу*, средний балл



Оценка рабочего расписания по стажу*, средний балл



Оценка влияния работы на здоровье по стажу*, средний балл



Примечание: средний балл посчитан на основе оценок респондентов, где 1 – не удовлетворен, 10 – полностью удовлетворен

* В детализации учитывается средний стаж работы на текущем месте

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 600+ сотрудников банковских контакт-центров, 2024 г.

Операторы высоко оценили дружеские отношения с коллегами и поддержку от руководителя

Оценка сотрудниками контакт-центров суждений по мотивации и сплоченности, средний балл

В среднем по рынку



Опрошенные специалисты контакт-центров поставили максимальные баллы отношениям с командой, поддержке, признанию и похвале от руководителя. Респонденты отмечают здоровый психологический климат на работе – дружеские отношения с коллегами, взаимопомощь, взаимодействие не только в рамках работы, но и за ее пределами. Специалисты на УРМ упоминают, что у них нет личного общения с коллегами, поэтому нет возможности ...

Положительный опыт

«Руководитель всегда даст обратную связь при необходимости. Я понимаю, что от качества моей работы зависит результат команды, то что я делаю, высоко ценится на рынке, так как я оказываю необходимую консультацию по банковским продуктам, в которой нуждаются наши клиенты. От нас зависит то, какое впечатление от банка останется у клиента».

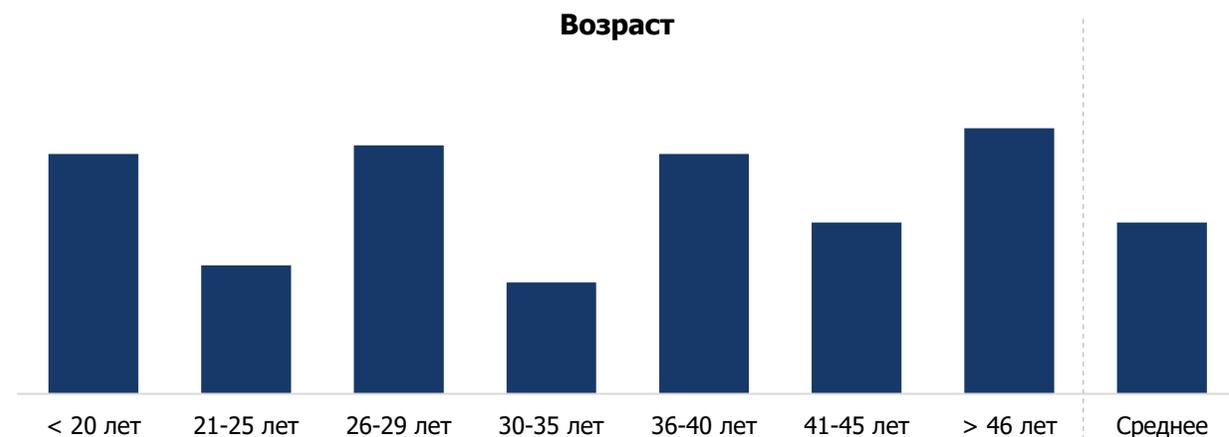
Из опроса операторов

Негативный опыт

Рекомендовать работу чаще готовы операторы в возрасте старше 46 лет, а также сотрудники со стажем работы на текущем месте менее 3 месяцев

Готовность рекомендовать работу в контакт-центре (NPS), %

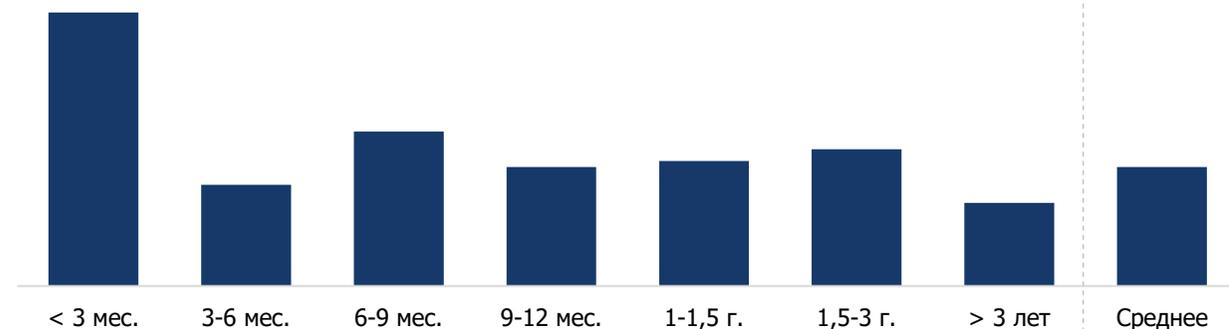
■ Среднее по пулу банков



В среднем по опрошенным готовность рекомендовать работу в контакт-центре составляет XX%.

В возрастной структуре максимальный NPS в XX% достигнут в возрастной группе старше 46 лет: данные операторы отмечают стабильность работы в контакт-центре банка, хорошую заработную плату без задержек, наличие ДМС. Самый низкий NPS XX% отмечен в ...

Стаж работы на текущем месте



Признание успехов, конкурсы на лучшие результаты, психологическая поддержка — главные мотивирующие нефинансовые факторы по мнению экспертов...

Факторы развития мотивации операторов в контакт-центре, количество упоминаний

Похвала и признание успехов сотрудника



5/7

Конкурсы на лучшие результаты, рейтинги



4/7

Бесплатная психологическая поддержка



4/7



3/7



1/7



1/7



1/7

Большинство экспертов (5 из 7) отмечают, что система мотивации в контакт-центре построена на внимании к успехам операторов, их признании. Кроме того, респонденты упоминают конкурсы на лучшие результаты, рейтинговую систему (4 из 7), когда сотрудники зарабатывают определенные баллы за достижение целей и показателей.

Другим популярным ответом стали ...



В нашем контактном центре идет мотивация от менеджерской функции, то есть от руководителя группы. Также проходят различные конкурсы, мероприятия внутри группы на результат. Есть сотрудники, которым важнее, чтобы он знал, что он в рейтинге первый, и чтобы его при всех, при всей группе похвалили. И это его основная потребность.

Из интервью с руководителем HR-подразделения

Меньше всего испытывают стресс на работе сотрудники младше 20 лет, а также операторы со стажем работы на текущем месте менее 3 месяцев

Оценка уровня стресса на работе, средний балл

Возраст		Стаж работы на текущем месте		Формат работы		График работы	
Возраст, лет	Среднее по рынку	Стаж работы	Среднее по рынку	Формат работы	Среднее по рынку	График работы	Среднее по рынку
< 20		< 3 мес.		Офис		Пятидневная рабочая неделя*	
21-25		3-6 мес.					
26-29		6-9 мес.					
30-35		9-12 мес.		УРМ		Гибкий график	
36-40		1-1,5 года		Гибрид		Сменный график	
41-45		1,5-3 года					
> 46		> 3 лет					
Среднее		Среднее		Среднее		Среднее	

Примечание: Средний балл рассчитан на основе оценок, где 1 – не удовлетворен(а), 10 – полностью удовлетворен(а)

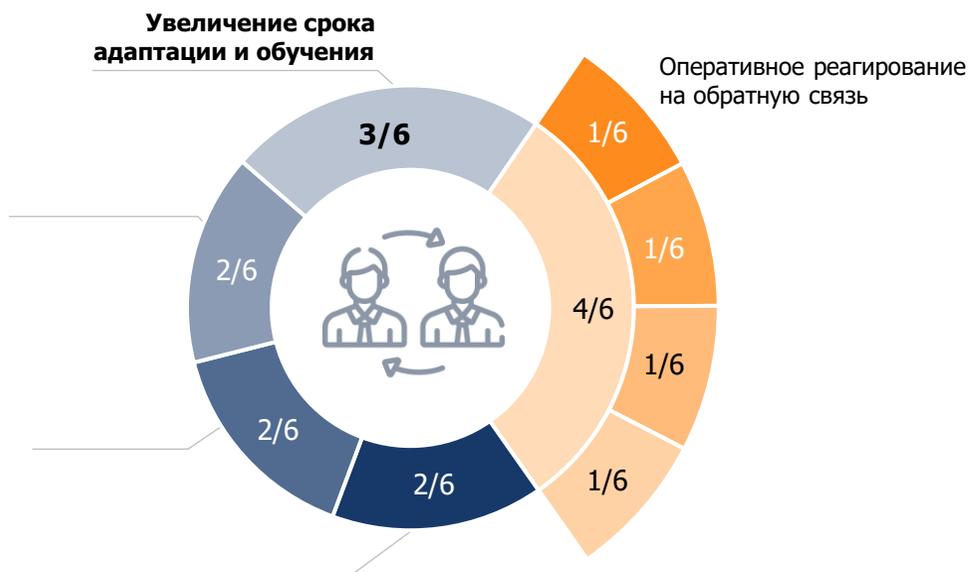
* Пятидневная рабочая неделя с плавающими выходными

** Операторы, работающие неполный день, в формате пятидневной рабочей недели с плавающими выходными, гибкого или сменного графиков

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 600+ сотрудников банковских контакт-центров, 2024 г.

По мнению экспертов, увеличение сроков адаптации и обучения необходимо для сокращения оттока сотрудников

Что необходимо доработать, чтобы сократить текучку операторов?,
КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ



На мой взгляд, нужно намного дольше обучаться в контакт-центре, чтобы здесь работать, так как многие нюансы выявляются непосредственно в работе с клиентом, и их стажер не знает. Либо сделать больше наставничества, чем обучения. На практике намного лучше запоминают информацию и набирают опыт.

Из интервью с руководителем HR-подразделения



По результатам экспертных интервью наиболее популярным методом сокращения текучести кадров в контакт-центре стало увеличение сроков адаптации и обучения сотрудников. Представители HR-подразделений отмечают, что между различными тематиками, продуктами необходим постепенный переход в обучении, а также более плавная адаптация – от этапа обучения до выхода на линию и работы с реальными клиентами. Эксперты утверждают, что в вопросе оттока операторов может помочь...

Содержание

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре

3.2

- **Обучение и контроль качества**

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

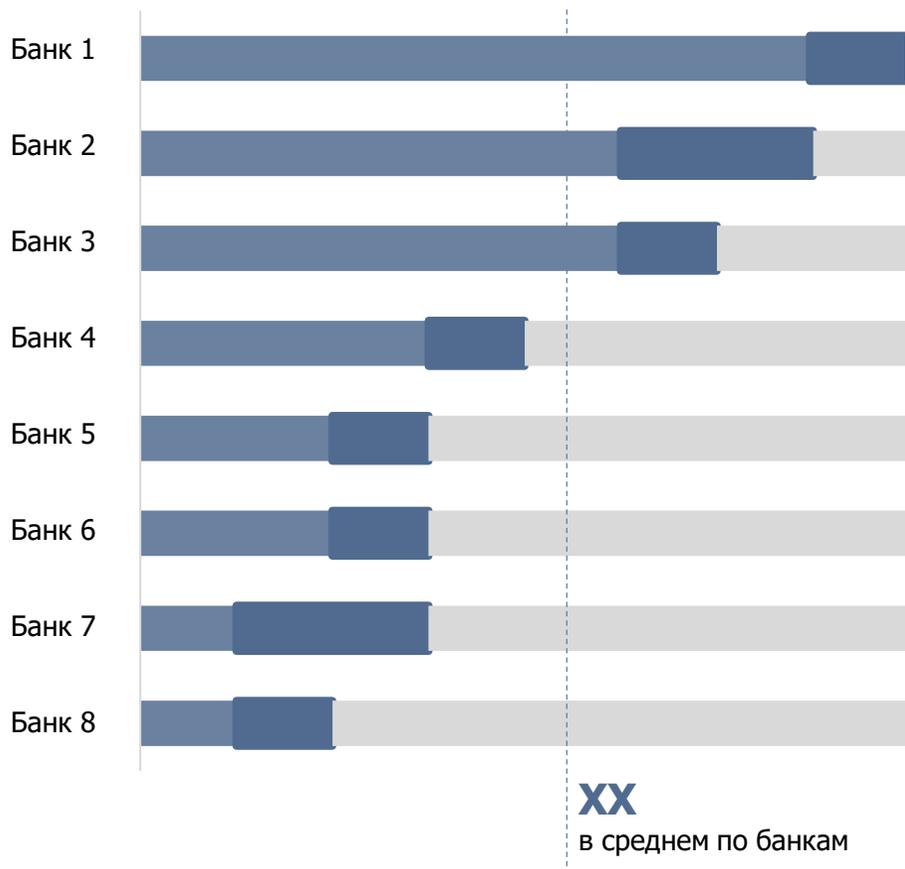
- Тестирование колл-центров

- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

В 4 из 8 банковских контакт-центрах вводное обучение длится XX

Длительность вводного обучения операторов, недели



По данным экспертных интервью, средняя длительность обучения операторов-новичков составляет более XX. Минимальный срок обучения – XX, максимальный – XX.

Эксперты утверждают, что обучение представляет собой модульную систему, когда оператор изучает банковские продукты, программное обеспечение, затем по каждому пройденному материалу проходит стажировку с наставником и обслуживает реальных клиентов.

Ряд представителей HR-подразделений отмечают, что программа обучения может быть ...

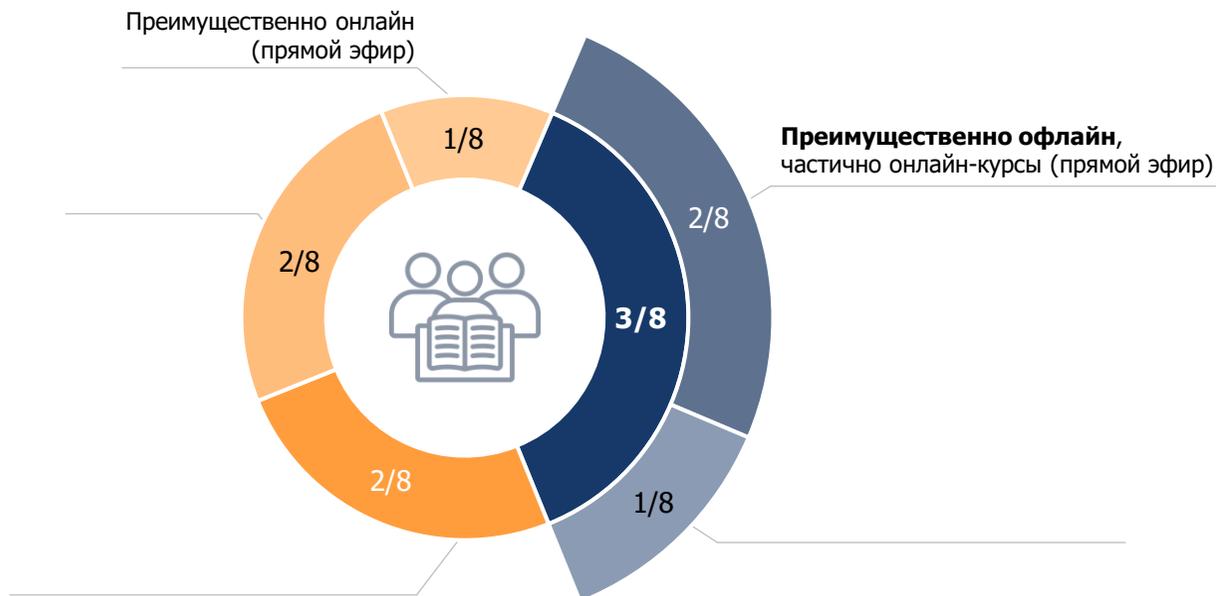


Новичкам нужно время, чтобы настроиться, а у всех это занимает разное количество времени. Мы даем базовые курсы почитать, расслабиться. Плюс у нас есть обязательное обучение, которое ребята должны пройти. Далее мы обсуждаем, как будет проходить обучение, сколько оно длится, как проходит итоговый срез знаний. <...> Мы с ребятами всегда на связи, в рабочих чатах, просто в мессенджерах. Там мы можем поболтать, не знаю, друг другу котиков скидывать.

Из интервью с представителем отдела обучения

Обучение проходит как в онлайн, так и в офлайн формате

Формат обучения в контакт-центре, количество ответов



По данным 3 из 8 экспертов, обучение проходит преимущественно в офлайн-формате, а по определенным тематикам проводятся онлайн-тренинги в прямом эфире или записи. Респонденты отмечают, что офлайн-обучение позволяет лучше взаимодействовать с группой, поддерживать вовлеченность, понимать скорость и глубину усвоения материала.

Некоторые эксперты (2 из 8) утверждают, что формат обучения может быть ...



Практика удаленного обучения у нас есть, но она минимальная. В целом у нас приоритет на офлайн-обучение, потому что так намного удобнее контролировать группу и реагировать в моменте на показатели сотрудника. С удаленкой есть определенные сложности, в том числе с точки зрения дистанционного обучения работе с программным обеспечением.

**Из интервью с представителем
отдела обучения**



Частично занятые сотрудники больше других хотели бы увеличить количество тренингов на развитие профессиональных навыков

Оценка необходимости увеличения количества профессиональных тренингов, средний балл

Возраст		Стаж работы на текущем месте		Формат работы		График работы	
Возраст, лет	Среднее по рынку	Стаж работы	Среднее по рынку	Формат работы	Среднее по рынку	График работы	Среднее по рынку
< 20		< 3 мес.		Офис		Пятидневная рабочая неделя*	
21-25		3-6 мес.					
26-29		6-9 мес.					
30-35		9-12 мес.		УРМ		Гибкий график	
36-40		1-1,5 года					
41-45		1,5-3 года		Гибрид		Сменный график	
> 46		> 3 лет					
Среднее		Среднее		Среднее		Среднее	
						Частично занятые**	

Примечание: Средний балл рассчитан на основе оценок, где 1 – не удовлетворен(а), 10 – полностью удовлетворен(а)

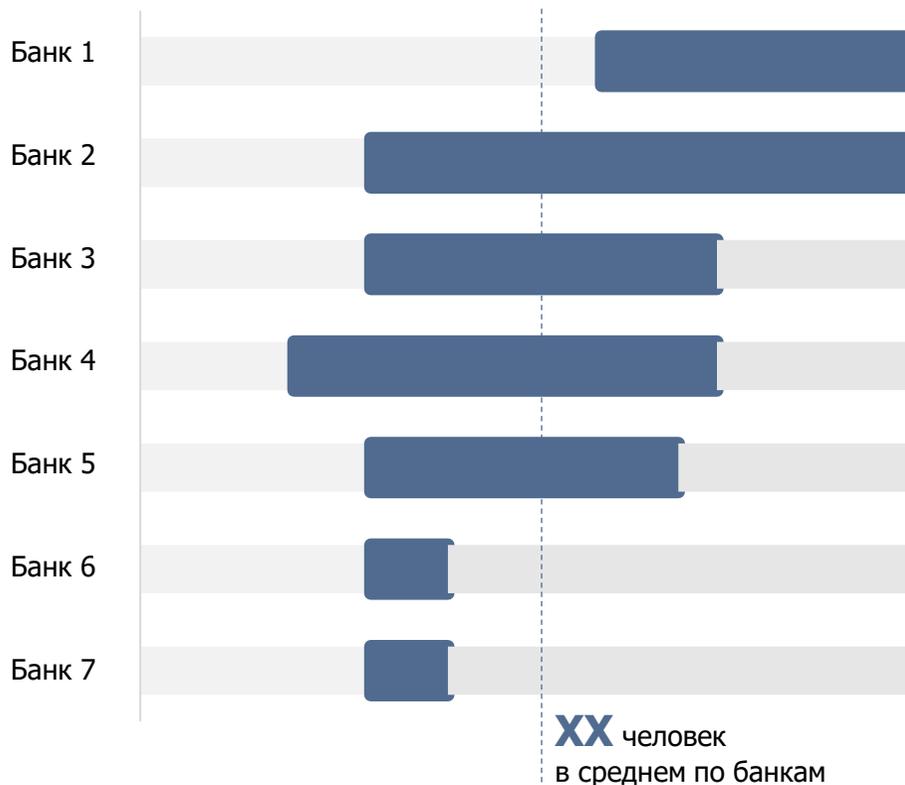
* Пятидневная рабочая неделя с плавающими выходными

** Операторы, работающие неполный день, в формате пятидневной рабочей недели с плавающими выходными, гибкого или сменного графиков

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 600+ сотрудников банковских контакт-центров, 2024 г.

В среднем по банкам в одной группе новичков обучается XX человек

Количество участников в одной группе обучения, человек



По данным экспертных интервью, среднее количество участников в одной группе обучения составляет XX человек. Максимальное количество сотрудников в одной группе отмечено в двух банках и составляет XX человек, минимальное – XX человека. Респонденты отмечают, что контакт-центры вынуждены подстраиваться под рынок и, в зависимости от подбора запускать обучение даже при наборе небольшого количества операторов-новичков.

Некоторые эксперты утверждают, что в редких случаях возможно обучение группы ...



Группы менее 6 человек мы считаем неэффективными с точки зрения использования ресурсов и достижения учебных результатов, которые направлены больше на командную работу. Они запускаются, когда такая необходимость есть, например, какое-то узкое направление, которое нужно обучить. Но тогда меняется и методология проведения этого образовательного процесса, чтобы там была определенная эффективность.

Из интервью с представителем отдела обучения

В планах контакт-центров на ближайшие 2 года автоматизировать процесс обучения и усовершенствовать базу знаний

Планы по обучению операторов на 2024-2025 гг., количество упоминаний



3/8

Автоматизация
обучения



3/8

Усовершенствование ПО



2/8



2/8



1/8



1/8



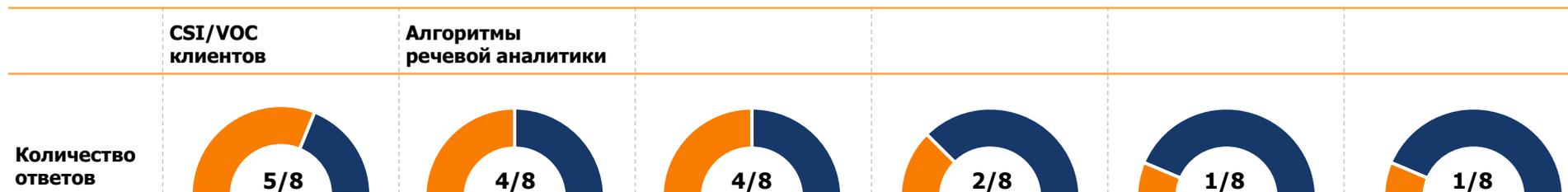
1/8

Автоматизация обучения, усовершенствование ПО – основные направления развития отделов обучения операторов в 2024-2025 гг. Ряд экспертов планируют модернизировать речевые тренажеры, развивать удаленное обучение посредством внедрения нового ПО.

Эксперты также упоминали сокращение сроков ...

Звонки с негативной оценкой клиента в большинстве случаев попадают на проверку в службу контроля качества

Критерии отбора консультаций для проверки контролем качества, количество ответов



Формирование выборки проверяемых звонков и консультаций в чате происходит на основе комплексного подхода с учетом множества возможных ошибок. Большинство экспертов (5 из 8) по контролю качества упоминают оценки клиентов (CSI/VOC), их жалобы и претензии как ключевой признак консультаций для проверки.

Половина респондентов (4 из 8) отмечают применение алгоритмов речевой аналитики для формирования выборки. Не менее популярным ответом стал ...



Комментарий эксперта контакт-центра с **ВЫСОКИМ** уровнем автоматизации контроля качества

«Все настройки на текущий момент не 100%-й точности, потому что это лексические правила. Нет пока супер уникального высокого уровня интеллектуальных инструментов. Но с точностью от 85% мы понимаем, где потенциально может быть ошибка. И только эти выбросы мы забираем в ручную обработку и проверяем».

Из интервью с руководителем отдела контроля качества



Комментарий эксперта контакт-центра с **НИЗКИМ** уровнем автоматизации контроля качества

Содержание

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

4

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

- Тестирование колл-центров
- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Ключевые выводы раздела

Колл-центр и чат в мобильном приложении остаются основными каналами связи с банком

Клиенты старше 40 лет предпочитают обращаться в колл-центр. В свою очередь, молодые люди в возрасте 18-39 лет отдают предпочтение чату в мобильном приложении.

Реже всего клиенты пользуются чатом в ...

Более половины клиентов предпочитают решать вопросы с оператором, чем с роботом

При обращении в колл-центр XX% клиентов отметили, что хотят общаться с сотрудником банка, и только XX% согласны решать вопросы с помощью голосового-помощника. При этом, в чате мобильного приложения клиенты в большей степени готовы взаимодействовать с чат-ботом (XX%). К оператору обращаются

...

В 2024 году оценка качества обслуживания выросла в большинстве дистанционных каналов

В 4 из 7 дистанционных каналов связи с банком качество обслуживания повысилось. В колл-центре и чате мобильного приложения средняя оценка составила XX балла (+0,2 балла по отношению к 2022 году). При этом, оценка чата в интернет-банке, мессенджеров и социальных сетей снизилась на ...

В среднем 39% клиентов отметили, что готовы использовать видеозвонки для связи с банком

Клиенты в возрасте 18-49 лет в большей степени готовы использовать видеобанкинг для связи с банком, чем клиенты старше 50 лет.

Технические неисправности, получение консультации по действующим продуктам и разрешение спорных ситуаций – основные темы обращений...

Социально демографические характеристики выборки

Распределение по полу и возрасту

Участники опроса



18-29 лет 30-39 лет 40-49 лет 50-59 лет > 60 лет



Росстат, численность занятого населения



18-29 лет 30-39 лет 40-49 лет 50-59 лет > 60 лет



В структуре выборки участников опроса в гендерном распределении XX% мужчин и XX% женщин, что незначительно отличается от состава занятого населения по данным Росстат – XX% мужчин и XX% женщин.

Выборка охватывает респондентов 5 возрастных групп, наибольшую долю составляют клиенты в возрасте ...

Географическое распределение

Участники опроса

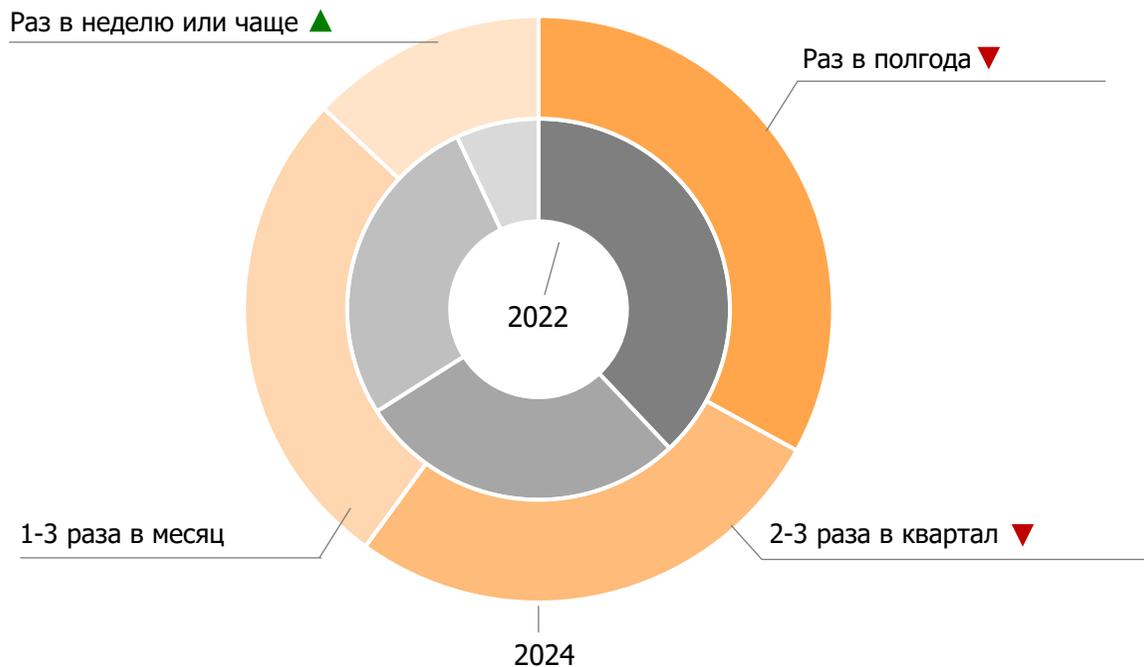


Росстат, численность занятого населения



В 2024 году доля клиентов, которые обращаются в контакт-центр банка один раз в неделю или чаще, выросла на XX п.п. до XX%

Частота обращений в дистанционные каналы связи, % ответов



В 2024 году клиенты стали больше обращаться за консультацией в дистанционные каналы связи: доля тех, кто решает свои вопросы в контакт-центре раз в неделю или чаще, выросла до XX% (+X п.п.). При этом доля респондентов, которые обращаются в банк раз в полгода или реже, снизилась до XX% (-XX п.п.), 2-3 раза в квартал – до XX% (-XX п.п.).

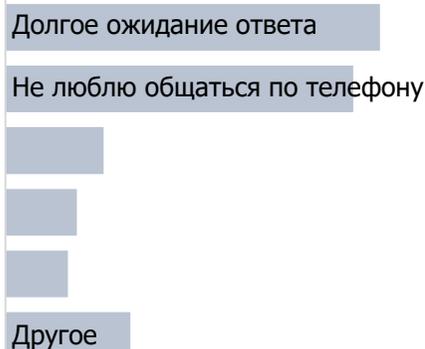
Ключевым драйвером роста обращений стало развитие ...

Основными причинами отказа клиентов от использования различных каналов связи являются длительное время ожидания ответа и личные предпочтения

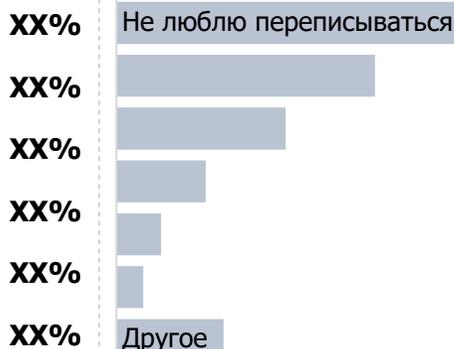
Причины, по которым клиенты не обращаются в каналы связи, % ответов



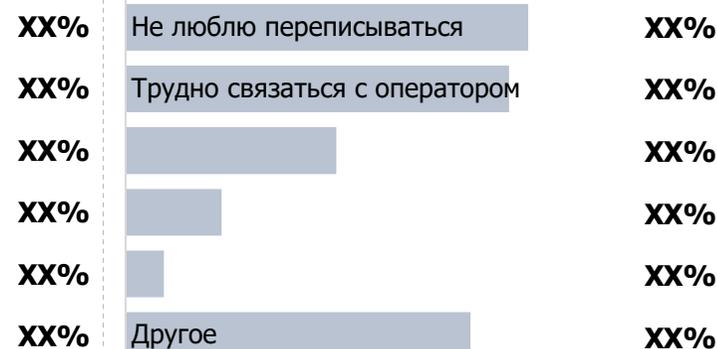
колл-центр



чат в мобильном приложении



интернет-банк



Время ожидания может быть больше часа, и появление оператора можно просто пропустить. А потом еще час ждать следующего оператора. Также очень часто оператор отвечает на вопрос и сразу прощается, не давая возможности задать следующий или уточняющий вопрос.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Уровень удовлетворенности консультацией оператора выше как на линии, так и в текстовом канале

Оценка качества решения вопросов в дистанционных каналах, где 1 – «Абсолютно не доволен», 5 – «Очень доволен»

Колл-центр									Средняя оценка
Оператор									
Голосовой робот									
Чат в мобильном приложении									Средняя оценка
Оператор									
Чат-бот									

Исходя из результатов оценки, проведенной в рамках опроса клиентов, качество решения вопросов в чате мобильного приложения в среднем выше, чем в колл-центре. Средняя оценка качества консультаций оператора в колл-центре составляет XX, в чате мобильного приложения – XX. Удовлетворенность клиентов роботизированными ответами ниже в обоих каналах: голосовой робот колл-центра был оценен респондентами на XX, чат-бот в приложении – на XX.

Самую высокую оценку работе операторов в колл-центре поставили клиенты ...

В 2024 году компетентность оператора вышла на первое место среди прочих факторов

Оценка факторов по степени важности, где 1 – наиболее важный, 8 – наименее важный фактор



В 2024 году компетентность оператора стала наиболее важным требованием клиента при обращении в дистанционные каналы связи с банком. С 2022 года такие факторы как решение вопроса при первом обращении и быстрый ответ стали менее актуальны для клиентов банков и в 2024 году занимают 2 и 3 место в списке приоритетных параметров.

Кроме того, для клиентов, обращающихся в дистанционные каналы связи, становится ...



Очень долго приходится ждать ответа, бот отвечает однотипными сообщениями, оператор не всегда компетентен.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Компетентный оператор – наиболее важный фактор клиентского сервиса для клиентов 5 из 8 анализируемых банков

Оценка факторов по степени важности, где 8 – наиболее важный, 1 – наименее важный фактор, интегральный балл

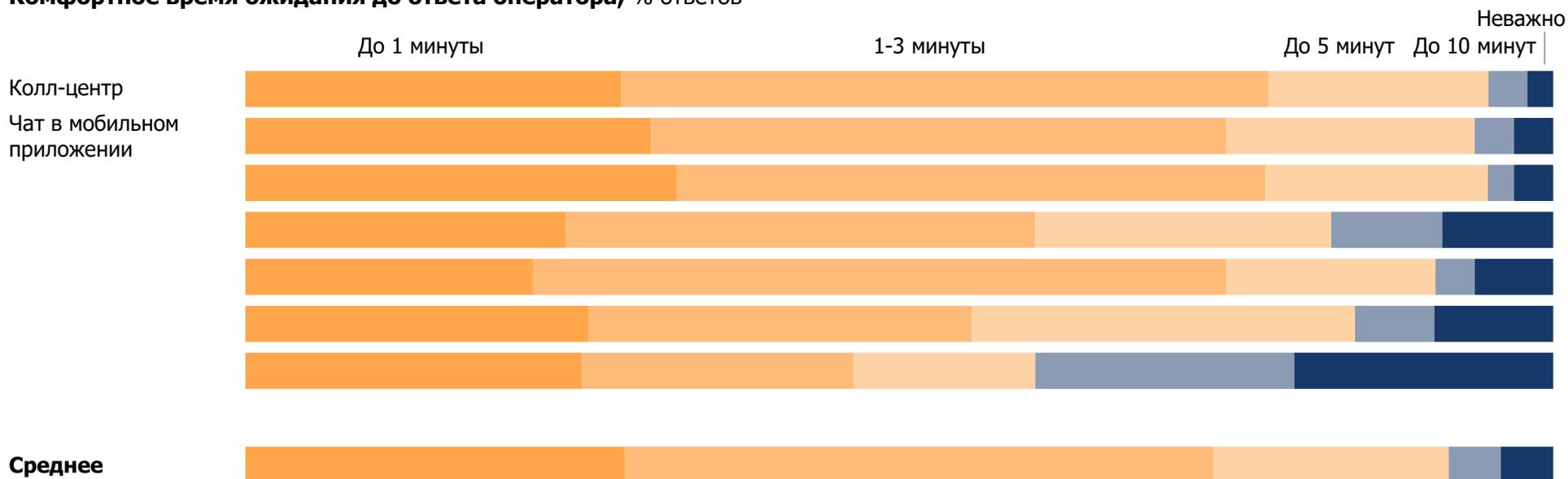
									Средний балл
Компетентный оператор									
Решение вопроса при первом обращении									
Быстрый ответ									

В 5 из 8 исследуемых банков компетентный оператор – самый важный фактор клиентского сервиса, за исключением XX, XX и XX. Для клиентов данных банков решение вопроса при первом обращении и быстрый ответ остаются более приоритетными по сравнению с компетентностью оператора.

Для большинства респондентов наименее важными факторами являются ...

XX% клиентов отметили, что не готовы ждать ответ от сотрудника банка более 3 минут

Комфортное время ожидания до ответа оператора, % ответов

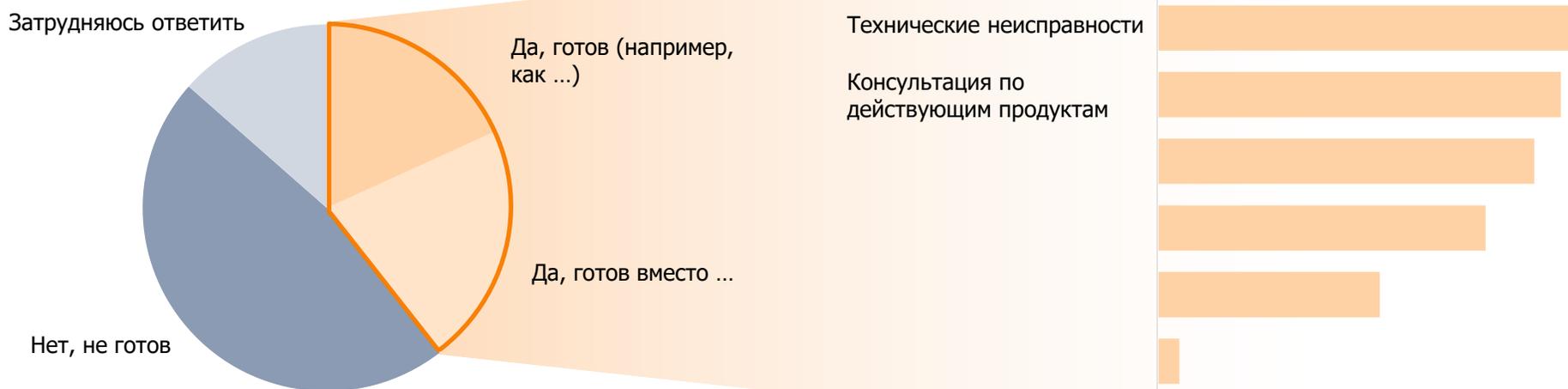


В среднем по всем каналам XX% опрошенных клиентов считают оптимальным ожидание ответа оператора в течение одной минуты. Для XX% клиентов комфортным является ожидание ответа на протяжении 1-3 минут. Реальное время ожидания совпадает с комфортным временем ожидания клиента, что подтверждается исследованием mystery client, проведенным аналитиками Frank RG, согласно которому среднее время до ответа оператора составило XX минуты XX секунды. Среди опрошенных XX% готовы ждать сотрудника банка до XX минут и только XX% – до XX минут.

В колл-центре, чате в мобильном приложении и чате в интернет-банке клиенты ожидают быстрого ответа ...

Технические неисправности и консультация по действующим продуктам – основные вопросы, по которым клиенты готовы использовать видеозвонки

Вопросы, по которым клиенты готовы использовать видеозвонки, % ответов



Среди опрошенных только XX% клиентов готовы использовать видеозвонки. Основными вопросами, которые могут быть решены в данном формате, клиенты считают технические неисправности (54%), получение консультации по действующим продуктам (52%), ...



Готов использовать видеозвонки по вопросам, которые можно решить только через отделение (чтобы не было необходимости приезжать лишний раз или если ближайшее отделение в другом городе). Оформление документов по разным продуктам, заключение доп. соглашений по существующим.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Содержание

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

Исследование клиентского опыта

5

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

- Тестирование колл-центров
- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Ключевые выводы раздела

Средняя продолжительность звонка в колл-центр составляет XX мин. XX сек.

На разговор с голосовым помощником и взаимодействие с системой IVR клиент в среднем тратит XX секунды.

Время ожидания оператора, проводящего консультацию, в среднем составляет XX мин. XX сек., что согласно опросу активных банковских клиентов, проведенному Frank RG, соответствует ожиданиям ...

Каждая восьмая консультация оператора в банке является некорректной

По результатам проведения исследования mystery client более XX% ответов специалистов банков были некорректными: операторы называли неправильные условия по продуктам.

Хуже всего операторы колл-центров консультировали по условиям ...

Лишь в XX% звонков операторы уточняли имя клиента

В среднем в XX% звонков заявленное время ожидания оператора соответствовало фактическому. При этом только в 2 из 14 исследуемых банков заявленное время ожидания совпало с фактическим в XX% звонков.

Почти в XX% звонков операторы приветствовали клиента и представлялись после соединения. Только в XX% звонков операторы ...

В каждом 10 звонке клиента переводили на второго оператора

Лишь в 1 из 14 банков во время всех звонков консультация была проведена первым оператором. В XX% тестовых звонков был совершен перевод на второго оператора, среднее время ожидания соединения с которым составило XX мин. XX сек.

В 3 из 14 исследуемых банков клиента переводили на третьего оператора.

В ходе проведения тестирования банковских колл-центров было выявлено ...

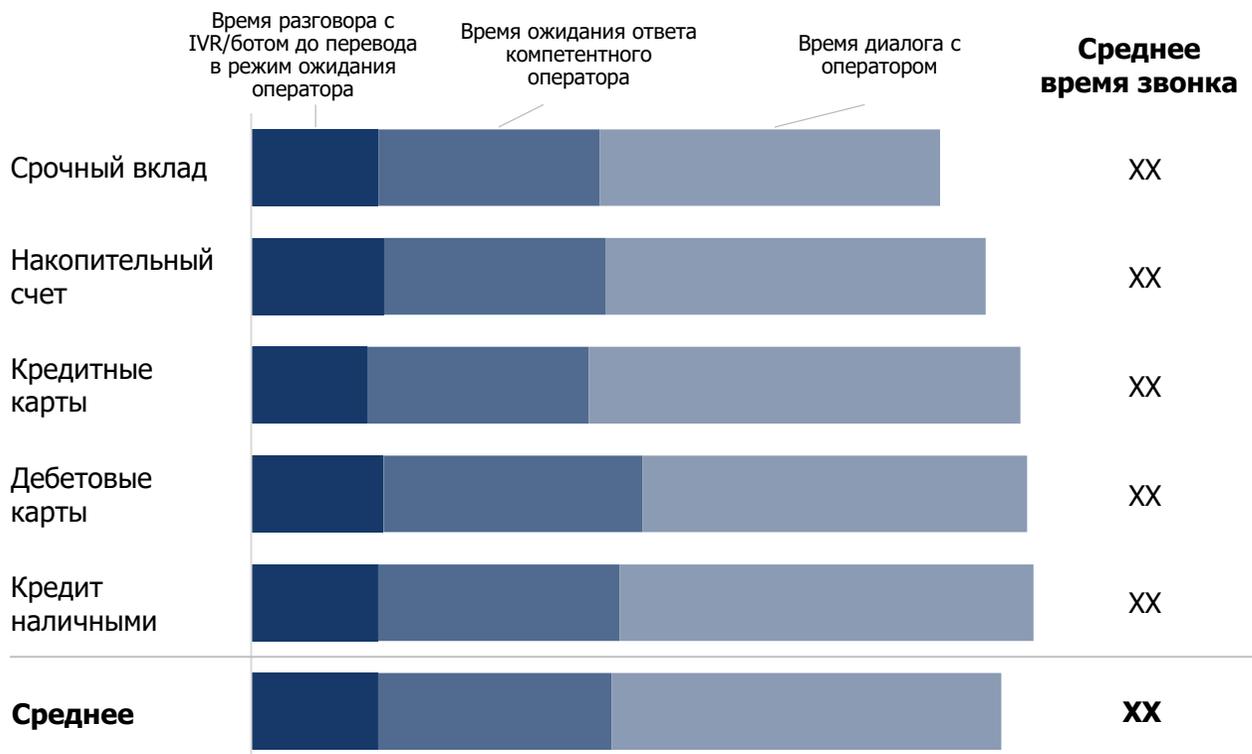
В ходе исследования проводилась оценка четырех этапов звонка

Клиентский путь при звонке в колл-центр банка



Звонок для консультации по кредиту наличными занимает в среднем больше времени, чем по другим продуктам

Среднее время звонка по продуктам, минуты и секунды



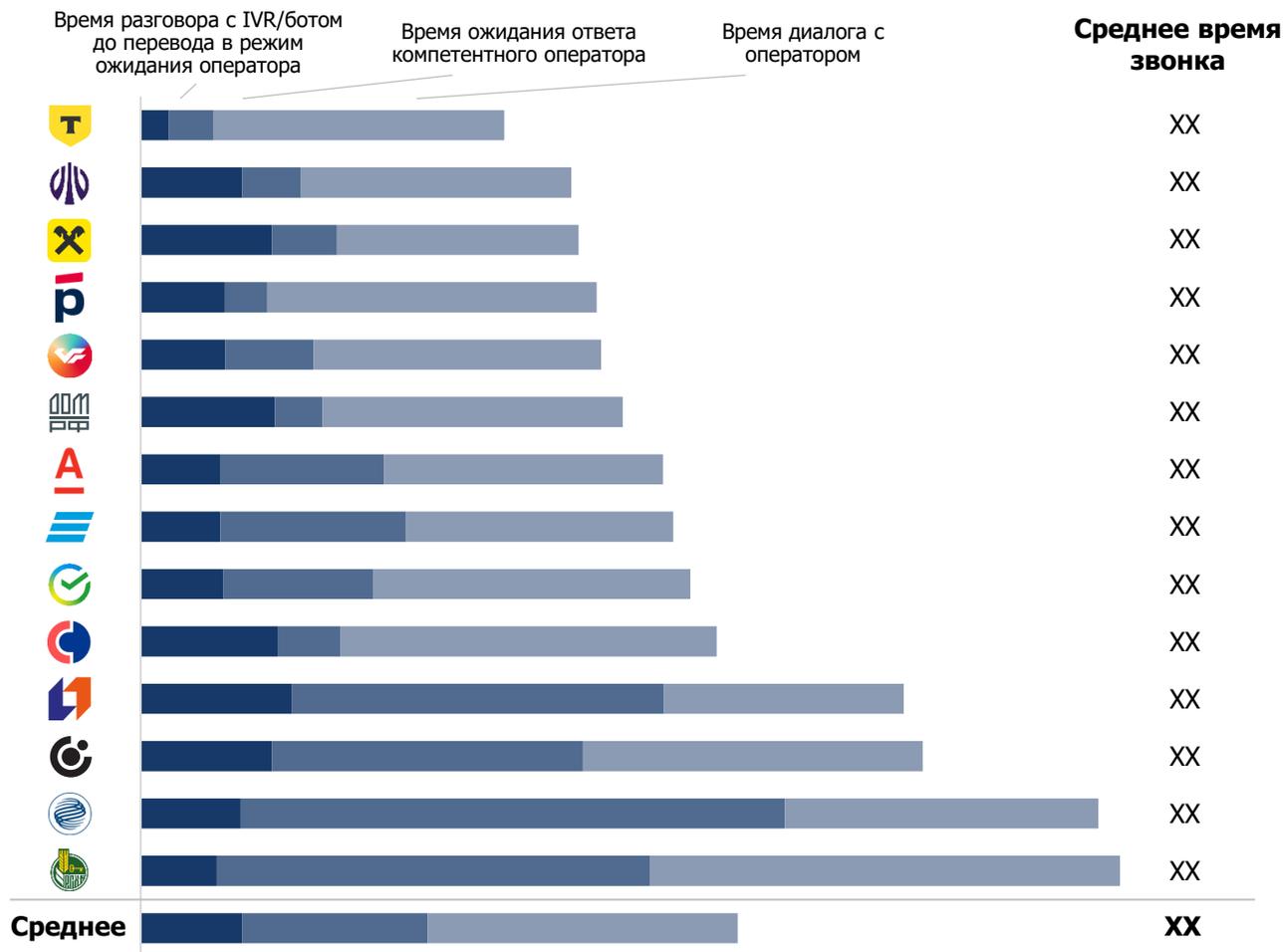
Банки широко используют автоматизацию в колл-центрах для улучшения качества сервиса и снижения нагрузки на операторов: голосовой помощник или система IVR присутствовали во всех исследуемых банках.

В среднем на разговор с IVR/ботом клиент тратил XX секунды. Это время включает в себя приветственную речь IVR/бота, а также время выбора клиентом нужной тематики вопроса до перевода в режим ожидания оператора.

Ожидание оператора, который проводит консультацию, занимает в среднем ...

Среднее минимальное время звонка зафиксировано в Т-Банке

Среднее время звонка по банкам, минуты и секунды

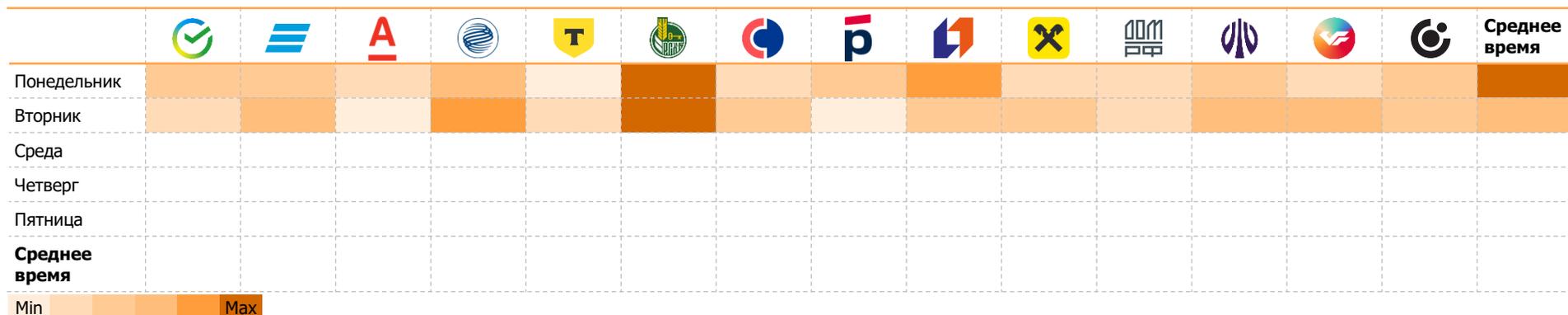


Время до перевода в режим ожидания оператора в среднем по пулу исследуемых банков занимает XX секунды. Самое короткое время разговора с IVR/ботом зафиксировано в Т-Банке – XX секунд, что на XX секунд быстрее, чем в среднем по банкам. Максимальное время разговора с IVR/ботом было в XX – XX мин. XX сек., что связано с тем, что робот перед переводом в режим ожидания оператора зачитывал рекламную информацию и объявления.

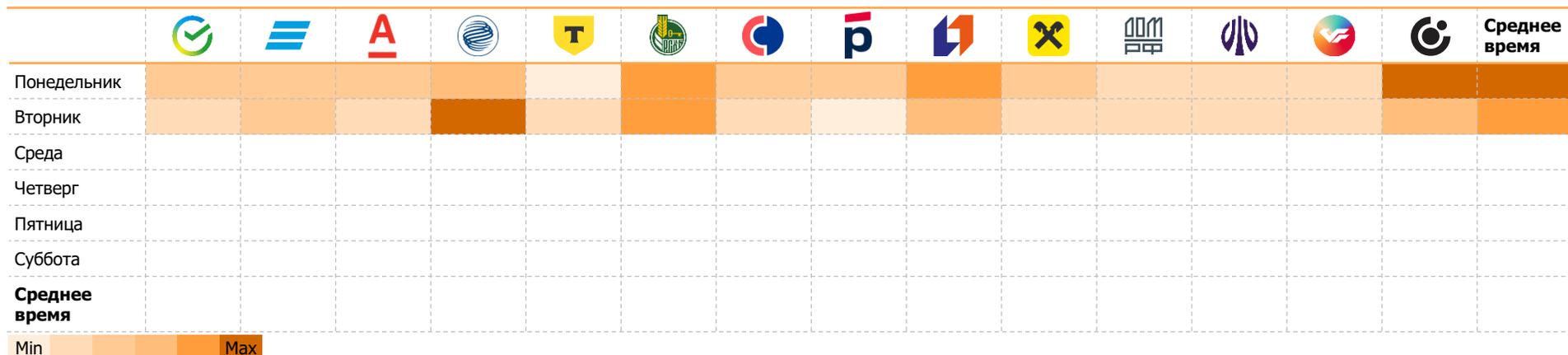
В XX зафиксировано наименьшее среднее время ожидания ответа компетентного оператора – XX сек.

Максимальное время ожидания ответа оператора независимо от дня недели зафиксировано в Россельхозбанке

Среднее время до ответа компетентного оператора по дням недели при обращении **действующих клиентов**, минуты и секунды



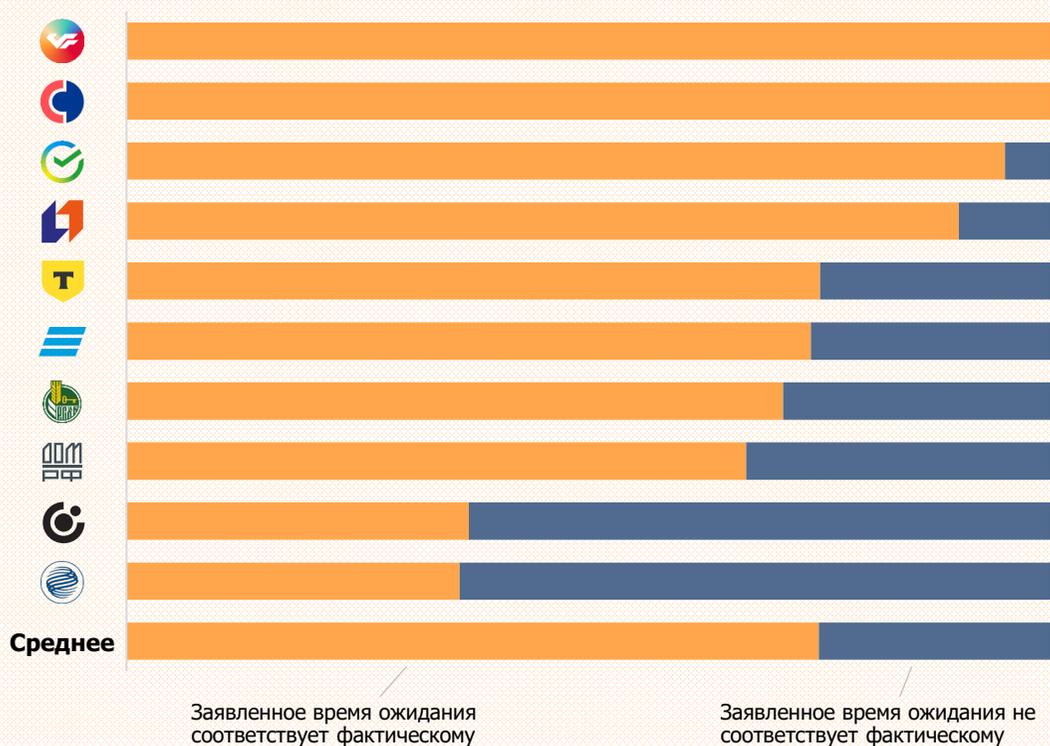
Среднее время до ответа компетентного оператора по дням недели при обращении **новых клиентов**, минуты и секунды



В МКБ и Совкомбанке заявленное время ожидания ответа оператора соответствует фактическому в XX% звонков

В **XX%** звонков клиента уведомляли о примерном времени ожидания оператора

Соответствие заявленного времени ожидания фактическому, % звонков



При звонке в колл-центр клиенты зачастую вынуждены ожидать соединения с оператором, оставаясь на линии продолжительное время. Для удержания клиентов на линии в колл-центрах используются автоинформаторы – системы, сообщающие звонящим клиентам примерное время ожидания до ответа оператора. Время ожидания рассчитывается системой автоматически в зависимости от нагрузки на линию: анализируются данные по количеству активных операторов, клиентов в очереди, последним разговорам, их средней продолжительности.

В 10 банковских колл-центрах из 14 анализируемых работает система ...

Почти в трети звонков в МКБ клиента переводили на второго оператора

Доли звонков, в которых был осуществлен перевод на второго и третьего специалиста, % ЗВОНКОВ

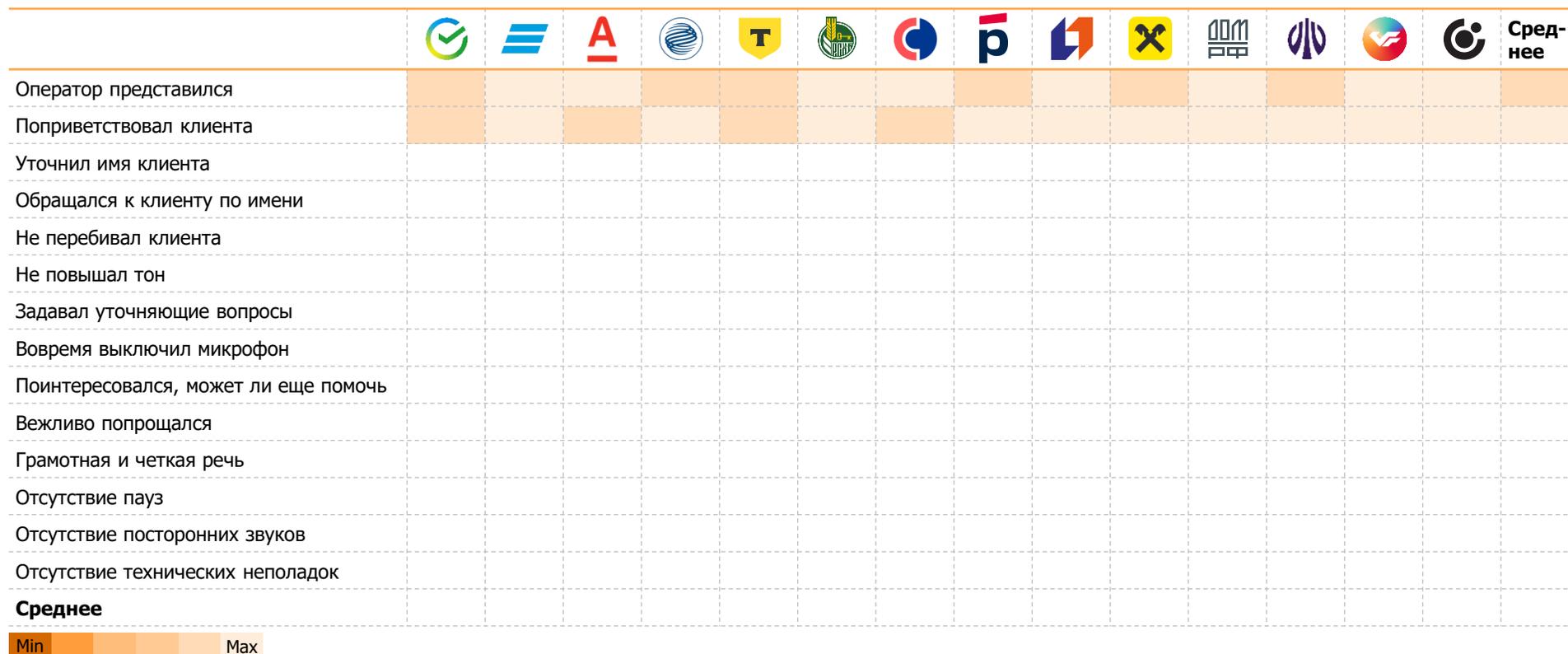
Банк	Время ожидания оператора 1	Доля звонков с переводом на оператора 2	Время ожидания оператора 2	Доля звонков с переводом на оператора 3	Время ожидания оператора 3	Среднее время ожидания всех операторов
	0.5	0	0.5	0	1.5	0.8
	0.5	0	1.0	0	-	0.7
	0.5	0	0.5	0	-	0.7
	0.5	0	0.5	0	-	0.7
	0.5	0	0.5	0	-	0.7
	0.5	0	0.5	0	-	0.7
	1.0	0	0.5	0	-	0.8
	1.5	0	0.5	0	-	0.9
	2.0	0	1.0	0	-	1.0
	2.5	0	1.5	0	-	1.1
	3.0	0	0.5	0	-	1.2
Среднее	1.5	0	1.0	0	0.5	1.0

Решение вопроса первым оператором при звонке в колл-центр является важным фактором клиентского сервиса, что подтверждается опросом, проведенным Frank RG. Перевод клиента на другого специалиста увеличивает время ожидания консультации и отрицательно влияет на лояльность клиентов к банку.

Из 14-ти анализируемых банков только в Банке XX во время всех звонков консультация была проведена первым оператором.

Операторы обращались к клиенту по имени лишь в XX% звонков

Доля звонков с оценкой ведения диалога с положительным результатом, % звонков

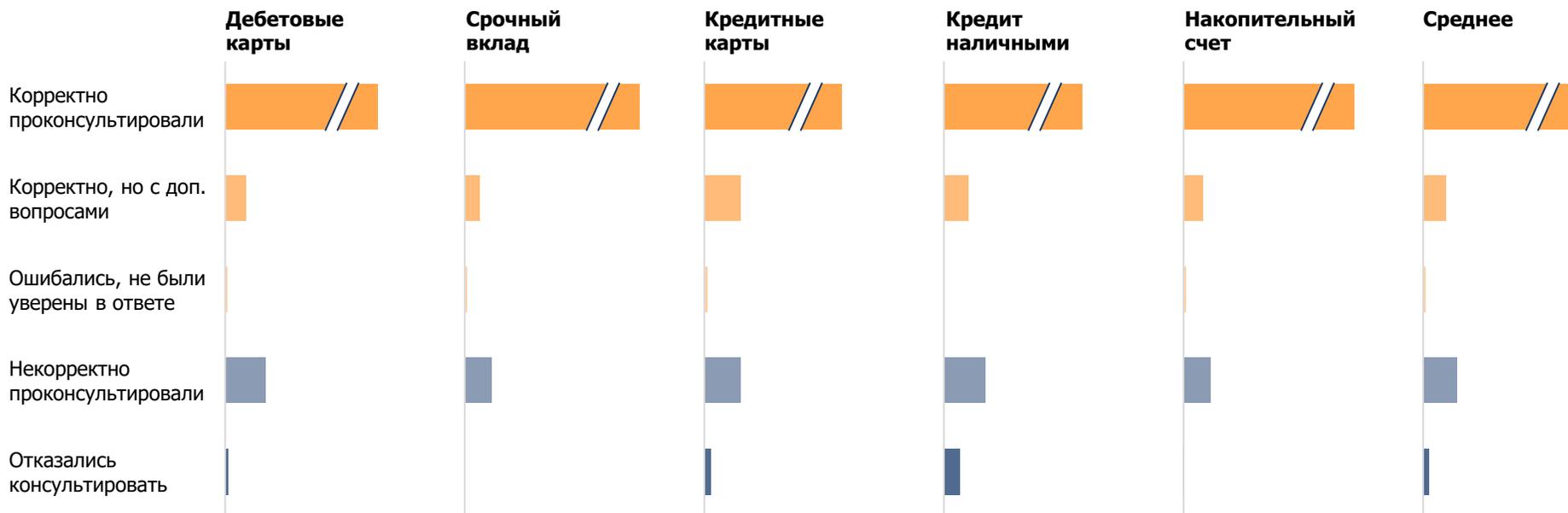


При проведении тестовых звонков аналитиками Frank RG оценивались навыки ведения разговора операторов колл-центров анализируемых банков. Во всех банках оператор приветствовал клиента. Кроме того, почти во всех звонках операторы представлялись, не перебивали клиента, разговаривали грамотно и вежливым тоном, в звонках отсутствовали посторонние звуки.

В свою очередь точками роста для операторов большинства банков являются такие параметры как уточнение имени клиента (в среднем в XX% звонков), обращение к ...

При тестировании колл-центров каждая восьмая консультация оператора была некорректной

Доли вопросов с оценкой консультаций по продуктам, % ответов

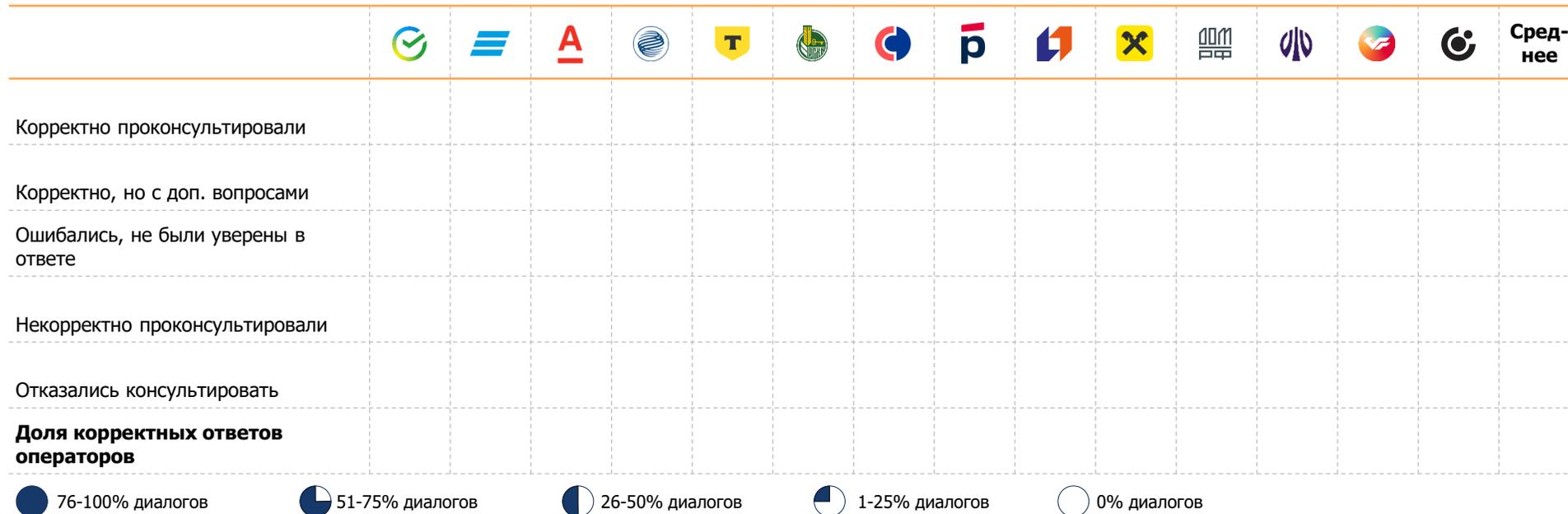


В среднем около XX% вопросов клиентов были решены операторами колл-центров корректно. Наибольшая доля правильных консультаций была по условиям накопительного счета и срочного вклада – XX% и XX% соответственно. Наименьшая доля корректных ответов – по условиям кредитов наличными и кредитных карт: XX% и XX%.

При тестировании колл-центров XX% консультаций были некорректными. Хуже всего операторы консультировали по условиям ...

В XX Банке зафиксирована наибольшая доля корректных ответов операторов на вопросы клиентов

Доли вопросов с оценкой консультаций, % ответов



В процессе тестовых звонков клиенты задавали два контрольных вопроса по условиям оформления одного из пяти продуктов: дебетовой карты, срочного вклада, кредитной карты, кредита наличными и накопительного счета.

По результатам этапа mystery client специалисты колл-центра Газпромбанка предоставили наибольшее количество точных консультаций – доля корректных ответов операторов составляет XX%.

После завершения разговора с клиентом оператор остается на линии около XX минут, сохраняя молчание и не завершая звонок

Количество звонков, в которых было отмечено молчание оператора после завершения разговора более 1 минуты, звонки

Банк	1-3 минуты	3-5 минут	5-10 минут	Среднее время
				-
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
Всего				

В ходе проведения тестирования банковских колл-центров было выявлено 37 случаев, когда операторы оставались на линии после завершения разговора. Такая практика используется операторами с целью отсрочки нового звонка без ухудшения показателей эффективности сотрудника.

Чаще всего звонки, в которых специалисты банка продолжительное время молчали после завершения разговора, встречались в ...

Содержание

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

- Тестирование колл-центров
- **Тестирование голосовых роботов и чат-ботов**

5.2

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Ключевые выводы раздела

В среднем доля успешно решенных вопросов голосовыми помощниками составляет XX%

Вопросы, по большинству которых клиент получил консультацию, касаются информации об адресах ближайших отделений и банкоматов, курсах валют, заказе справок и смены ПИН-кода. В среднем доля успешно решенных вопросов банками по этим тематикам составляет ...

Среднее значение доли успешно решенных вопросов чат-ботами по банкам составляет XX%

Чат-боты банков продемонстрировали высокий уровень автоматизации и способность оперативно решать широкий спектр задач. Наиболее успешно чат-боты справились с вопросами, связанными с базовыми банковскими операциями и общей информацией: предоставлением ...

Цифровые помощники повышают качество обслуживания клиентов и упрощают процесс консультирования

Голосовые помощники в большинстве случаев успешно распознавали запросы клиентов и предоставляли консультации без дополнительных уточнений. В случае непонимания, они задавали уточняющие вопросы или просили клиента переформулировать вопрос. Если голосовой помощник не мог распознать вопрос и предоставить консультацию ...

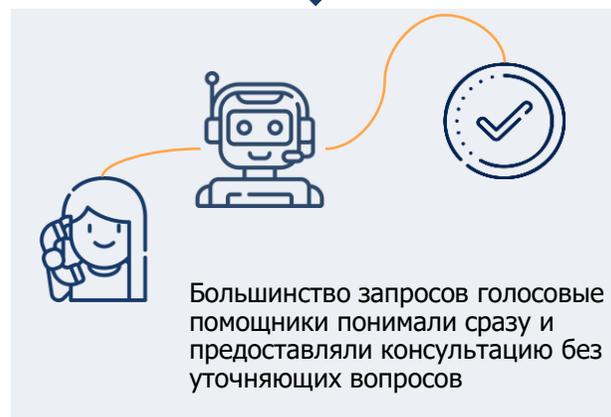
Чат-боты решают на XX% больше вопросов, чем голосовые помощники

Чат-боты решают больше вопросов клиентов по сравнению с голосовыми помощниками благодаря тому, что они используют текстовые данные, что уменьшает вероятность ошибок в распознавании речи, характерных для голосовых помощников. Также чат-боты ...

По результатам тестирования голосовых помощников было выявлено три сценария решения роботом вопроса клиента

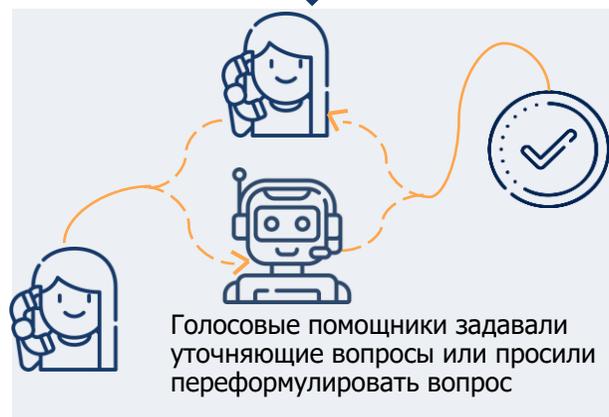
Сценарии консультации клиента с голосовым помощником

1 Сценарий: Вопрос – Решение



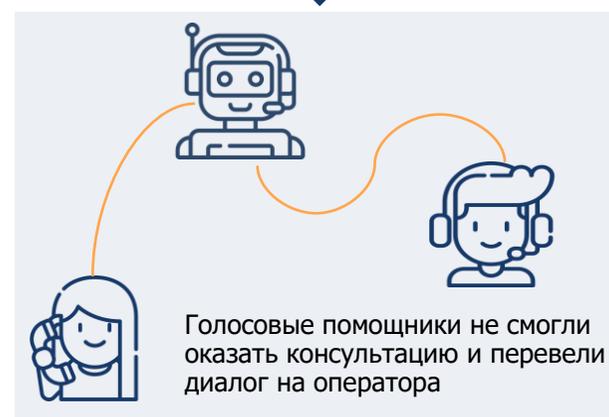
При тестировании звонков в колл-центре, тайные клиенты ...

2 Сценарий: Вопрос – Уточнение – Решение



Если робот не мог распознать вопрос и просил уточнить, то клиенты ...

3 Сценарий: Вопрос – Перевод на оператора



При этом сценарии голосовой помощник не предоставил консультацию и перевел звонок ...

Большинство вопросов клиентов голосовые помощники решают без перевода на оператора

Доля решенных вопросов голосовыми помощниками по сценариям, %.

Банк	Решил вопрос	Задавал уточняющие вопросы и решил вопрос	Не решил вопрос и перевел на оператора
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
Среднее значение			

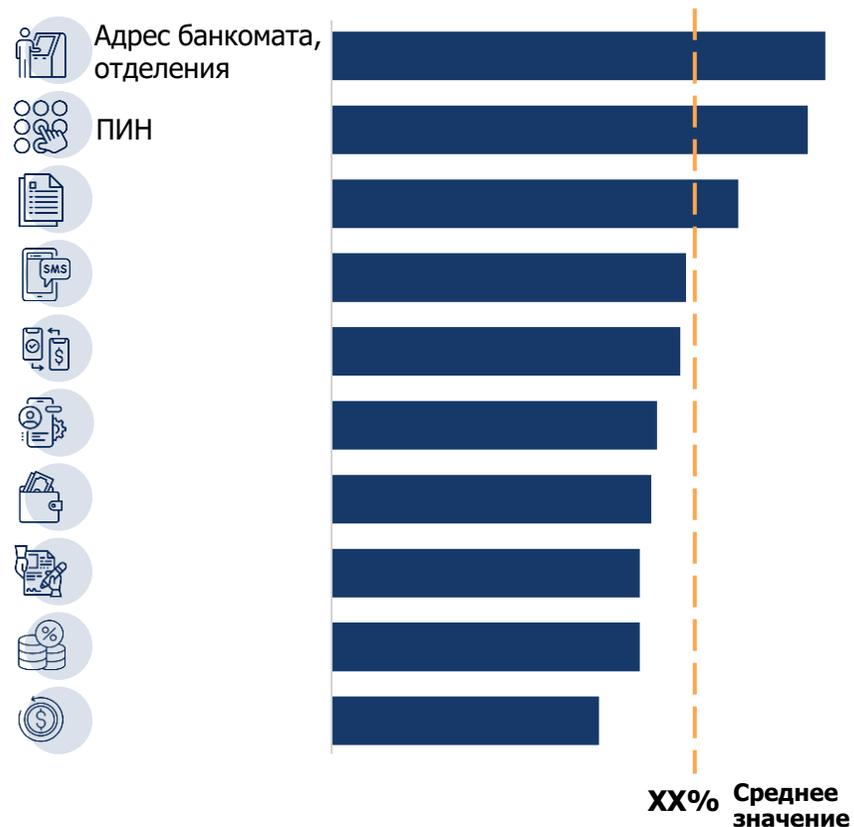
При тестировании голосовых помощников было выявлено 3 сценария консультации.

Голосовые помощники XX и XX наиболее эффективны в решении вопросов сразу. При консультации они предоставляли необходимую информацию, а так же рассказывали в каком разделе мобильного приложения ее можно посмотреть и направляли ссылку.

В XX голосовой помощник XX% вопросов решил после дополнительных уточнений. На вопрос «Не получается сделать перевод» робот предлагал ...

Голосовые помощники успешно решают вопросы о ближайших отделениях банка, курсах валют и смене ПИН-кода

Доля успешно решенных вопросов голосовыми помощниками по тематикам, %



Вопросы, по большинству которых клиент получил консультацию голосового помощника, касаются информации об адресах ближайших отделений и банкоматов, курсах валют, заказе справок и смене ПИН-кода. В среднем доля успешно решенных вопросов по банкам голосовыми помощниками по этим тематикам составляет XX%.

Вопросы, связанные с условиями оформления различных финансовых продуктов (вкладов, кредитных карт, накопительных счетов, кредитов), в XX% случаев переводились на оператора с целью...

В режиме диалога голосовые помощники могут изменить ПИН-код, подключить уведомления, сообщить курс валют и адрес ближайшего банкомата

Операции, которые голосовые помощники умеют выполнять самостоятельно в режиме диалога

											
Изменить ПИН-код											
Подключить уведомления											
Заказать выписку											
Заказать справку											
Заказать наличные											
Курсы валют											
Адрес ближайшего банкомата											
Адрес ближайшего отделения банка											

Помимо ответов на вопросы по банковским продуктам, голосовые помощники могут в режиме диалога выполнять такие операции как: изменение ПИН-кода, подключение СМС-информирования, заказ справок за необходимый период времени с последующей отправкой на электронную почту клиента. Кроме того, они способны ...

Максимальный балл по качеству консультации получил голосовой помощник XX

Оценка консультации голосового помощника по тематикам, где 1 балл – решил вопрос в режиме диалога, 0,5 балла – оказал сервис, 0 баллов – не оказал сервис и перевел на оператора

												Средний балл
Платежи и переводы	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.0	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5
Оформить продукт	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5
Адрес банкоматов/отделений												
Наличные												
Приложение												
Кешбэк												
Справки												
Уведомления												
Кредит												
ПИН-код												
Суммарный балл												
	Min											Max

Лидером по качеству консультации является голосовой помощник XX, набравший суммарно XX баллов за счет эффективного и самостоятельного решения большинства вопросов. Голосовые помощники XX, XX и XX также демонстрируют высокие показатели, набрав по XX, XX и XX баллов соответственно.

В 6 из 11 чат-ботов присутствуют все исследуемые вспомогательные функции

Наличие в чат-ботах банков вспомогательных функций

											
Диплинк											
Саджест											
Голосовой ввод											



Диплинки позволяют пользователям ...



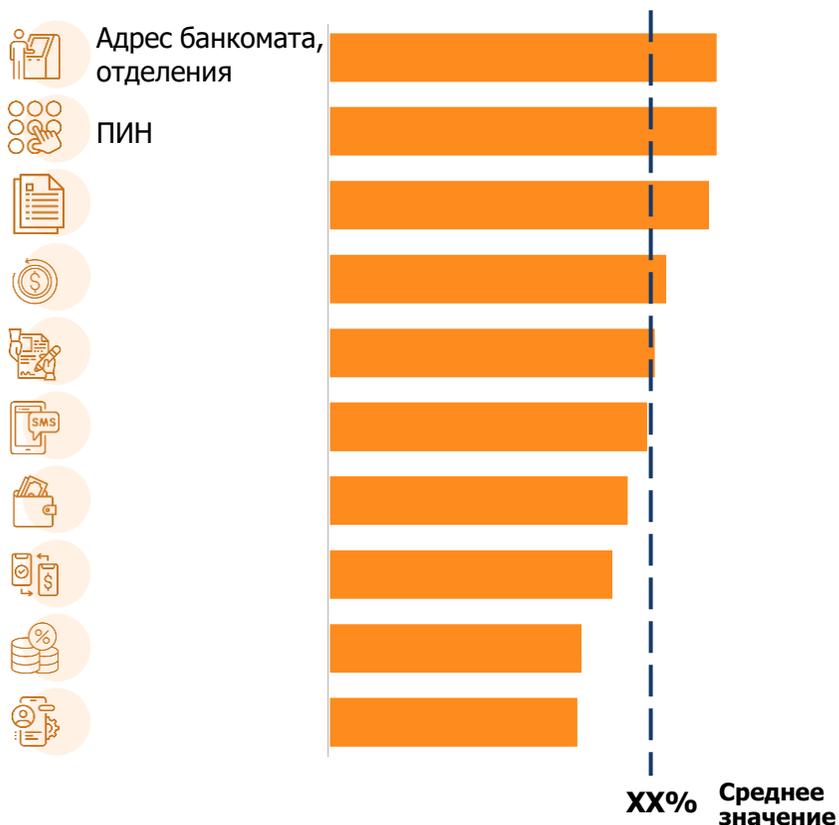
Саджесты помогают пользователям быстрее ...



Голосовой ввод позволяет пользователям задавать ...

Доля успешно решенных вопросов чат-ботами составила XX%

Доля успешно решенных вопросов чат-ботами по тематикам, %



Наиболее успешно чат-боты справились с вопросами, связанными с базовыми банковскими операциями и информацией: предоставлением адреса местонахождения ближайшего банкомата или отделения банка, изменением ПИН-кода (XX%), а также выдачей выписок и справок (XX%).

Чат-боты также достаточно успешно справились с вопросами, связанными с условиями начисления кешбэка и оформлением продуктов. Это свидетельствует о том, что ...

В диалоговом окне чат-боты банков могут оформить заказ наличных, сделать перевод, открыть валютный счет, заказать справку и выписку

Операции, которые чат-боты умеют выполнять самостоятельно в диалоговом окне

											
Изменить ПИН-код											
Подключить уведомления											
Заказать выписку/справку											
Заказать наличные											
Курсы валют											
Адрес ближайшего банкомата											
Адрес ближайшего отделения банка											
Сделать перевод											
Открыть валютный счет											

XX, XX, XX, XX, XX и XX демонстрируют высокий уровень автоматизации чат-ботов – они способны эффективно взаимодействовать с клиентами в диалоговом окне, а также предлагать навигационные кнопки, позволяющие быстро подключить необходимые услуги или перейти в нужный раздел мобильного приложения.

Чат-бот XX, по сравнению с другими чат-ботами, способен ...

Максимальный балл по качеству консультации получил также чат-бот XX

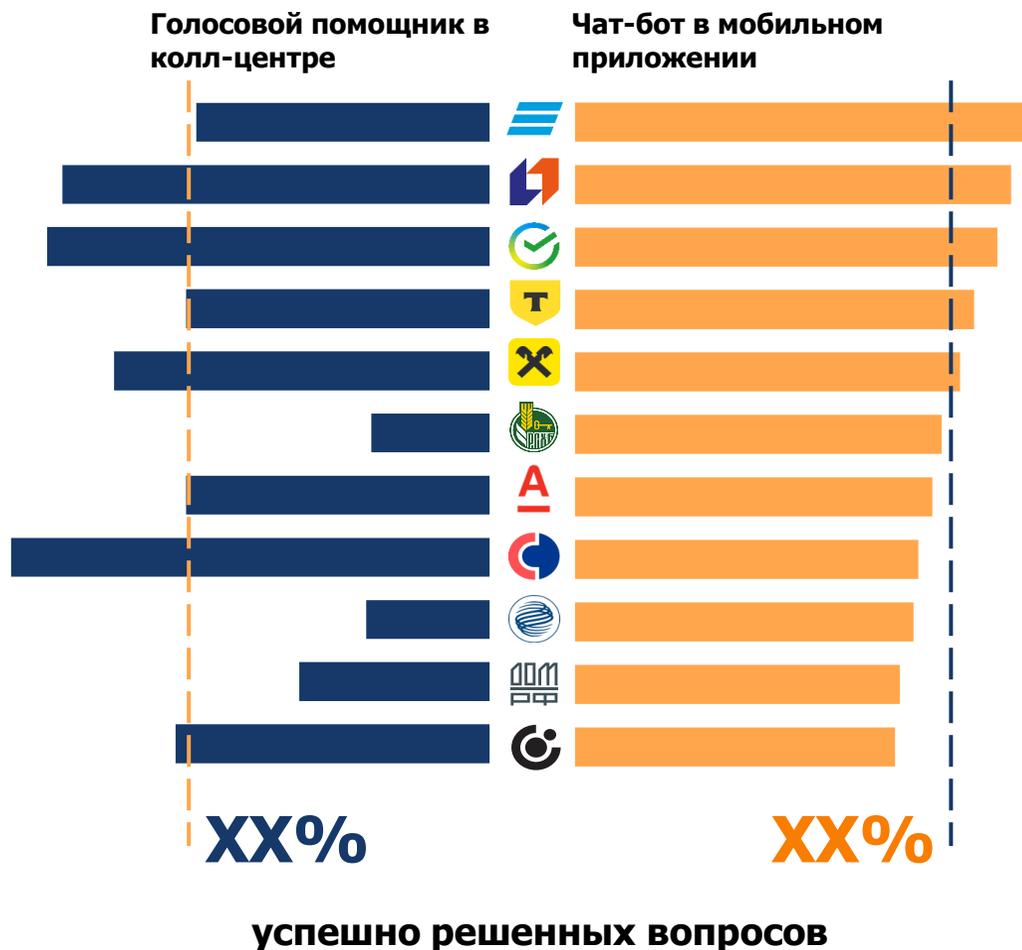
Оценка консультации чат-бота по тематикам, где 1 балл – решил вопрос в режиме диалога, 0,5 балла – оказал сервис, 0 баллов – не оказал сервис и перевел на оператора

												Средний балл
Оформить продукт	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Платежи и переводы	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Наличные												
Кешбэк												
Адрес банкоматов/ отделений												
Приложение												
Уведомления												
Справки												
Кредит												
ПИН-код												
Суммарный балл												
Min												Max

Максимальный суммарный балл за консультацию получил чат-бот XX – XX балла, что говорит о высоком уровне его автоматизации. Функционал чат-бота включает возможности, которые помогают легко находить нужную информацию, решать проблемы пользователя и быстро совершать операции. Самый низкий суммарный балл у чат-бота ...

По итогам тестирования голосовых помощников и чат-ботов более XX% ключевых интентов роботы решили самостоятельно

Доля успешно решенных вопросов голосовым помощником и чат-ботом, %.



Лидерами по доле успешных консультаций среди цифровых помощников (голосовой робот и чат-бот) стали XX и XX. Это указывает на высокий уровень автоматизации в этих банках.

Наименьшая доля успешно решенных вопросов у роботов ...

Содержание

Об исследовании

Обзор рынка банковских контакт-центров

Исследование HR-процессов в контакт-центрах

- Управление персоналом в контакт-центре
- Обучение и контроль качества

Исследование клиентского опыта

Оценка контакт-центров банков – результаты mystery client

- Тестирование колл-центров
- Тестирование голосовых роботов и чат-ботов

6

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2024

Победители в специальных номинациях Frank Contact Centers Award 2024

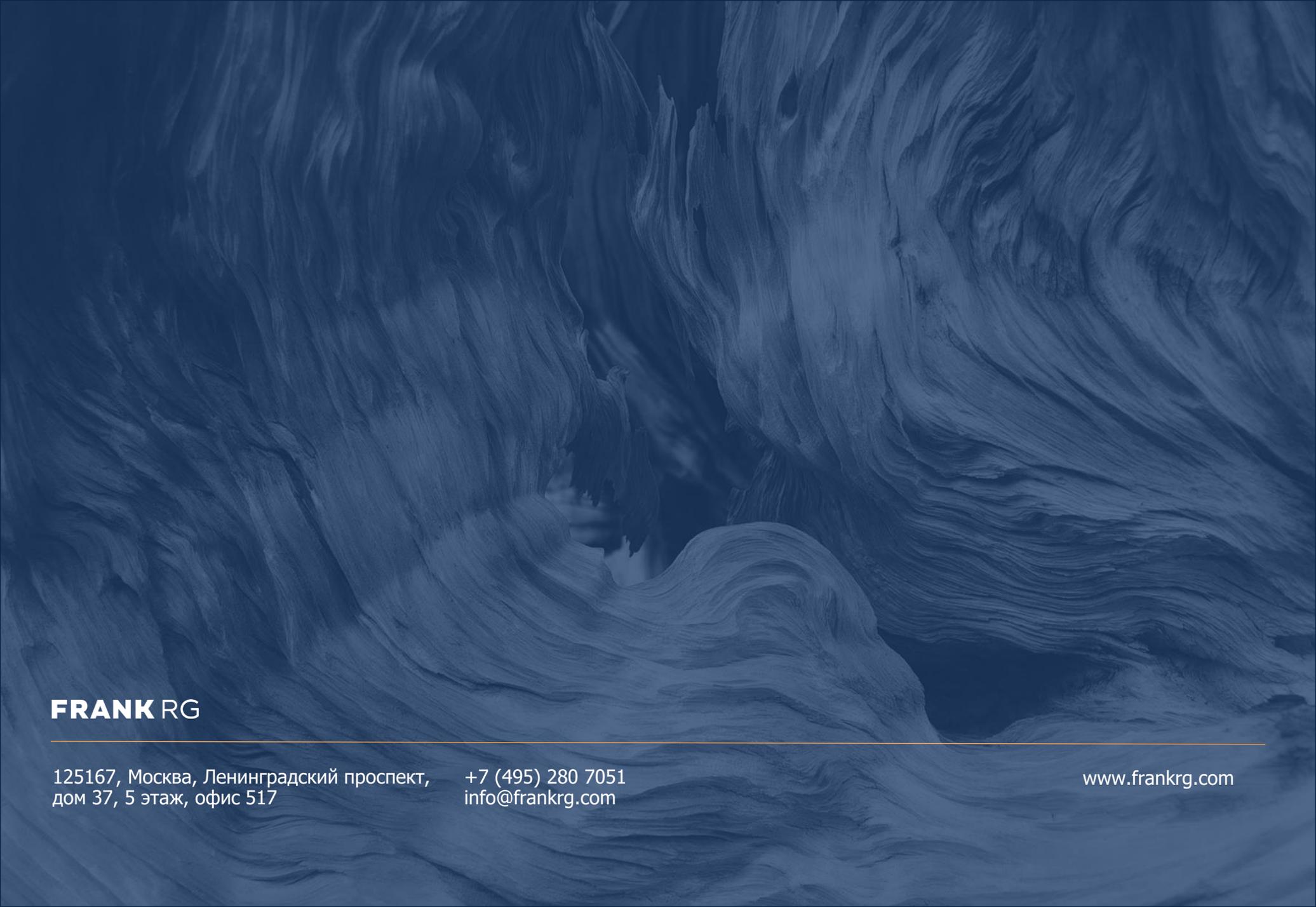
№	Банк	Номинация	Описание методики
1	 СБЕР БАНК	Самый эффективный банковский контакт-центр	В Сбербанке показатели эффективности работы входящей линии и чатов являются лучшими
2	 Райффайзен Банк	Лучшее обслуживание клиентов в дистанционных каналах	В Райффайзен Банке самый высокий уровень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в колл-центре и чате мобильного приложения банка
3	 СБЕР БАНК	Самый высокий уровень автоматизации консультирования по телефону	Голосовой помощник Сбербанка успешно обрабатывает большее количество обращений клиентов в колл-центре без перевода на оператора
4	 ВТБ	Самый высокий уровень автоматизации консультирования в чате	Чат-бот ВТБ успешно обрабатывает большее количество обращений клиентов в чате мобильного приложения без перевода на оператора
5	 ВТБ	Самые лояльные сотрудники контакт-центра – работа в офисе	В ВТБ самый высокий уровень удовлетворенности операторов своей работой на площадке контакт-центра банка
6	 Райффайзен Банк	Самые лояльные сотрудники контакт-центра – дистанционная работа	В Райффайзен Банке самый высокий уровень удовлетворенности операторов своей работой, которые работают на удаленном формате
7	 Т БАНК	Самая высокая скорость ответа операторов колл-центра	В Т-Банке минимальное время ожидания клиента на линии до ответа оператора – 29 секунд
8	 ГАЗПРОМБАНК	Самая высокая точность консультации в колл-центре	В колл-центре Газпромбанка операторы предоставили самую полную и точную консультацию по вопросам клиентов о банковских продуктах

Самая высокая скорость ответа операторов колл-центра – Т-Банк

Место	Банк	Рейтинг
1	 Т БАНК	
2	 росбанк	
3	 МКБ	
4	 СБЕР БАНК	
5	 СОВКОМБАНК	
6	 ОПС БАНК	
7	 Райффайзен Банк	
8	 Альфа Банк	
9	 Уралсиб	
10	 ВТБ	
11	 отпбанк	
12	 ПСБ	
13	 ГАЗПРОМБАНК	
14	 РоссельхозБанк	

Самая высокая точность консультации в колл-центре – Газпромбанк

Место	Банк	Рейтинг
1	 ГАЗПРОМБАНК	
2	 Уралсиб	
3	 РоссельхозБанк	
4	 ВТБ	
5	 Райффайзен Банк	
6	 отпбанк	
7	 росбанк	
8	 Т БАНК	
9	 ПСБ	
10	 ОПМ БАНК	
11	 МКБ	
12	 СБЕР БАНК	
13	 СОВКОМБАНК	
14	 Альфа Банк	



FRANK RG

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

+7 (495) 280 7051
info@frankrg.com

www.frankrg.com