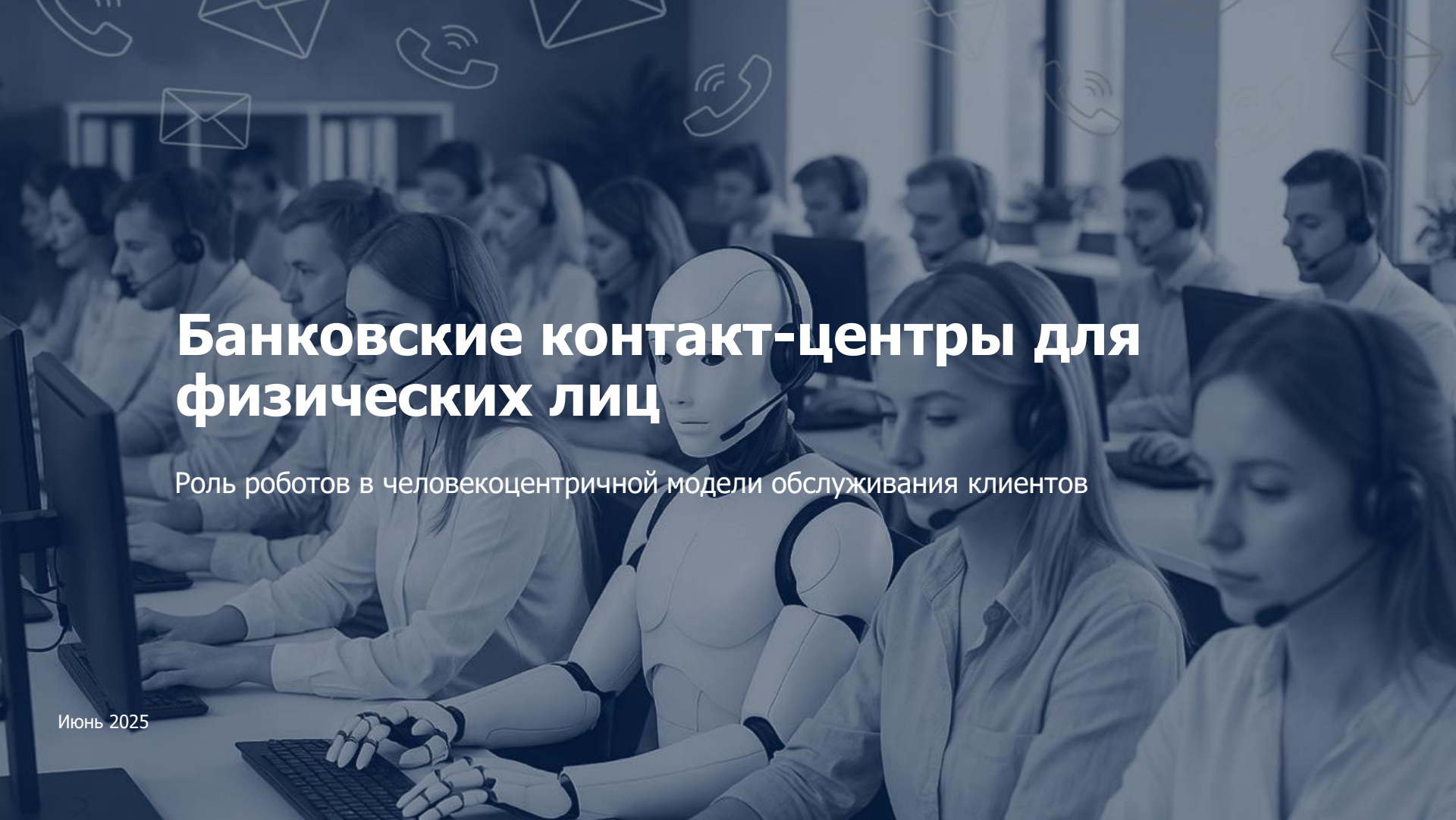


Банковские контакт-центры для физических лиц

Роль роботов в человекоцентричной модели обслуживания клиентов

Июнь 2025

В 2025 году команда Frank RG провела третью волну исследования банковских контакт-центров

12 банков = 86,5 % рынка

200+ benchmark-показателей

2 000+ опрошенных клиентов банковских контакт-центров

480+ тестирований голосовых помощников и чат-ботов

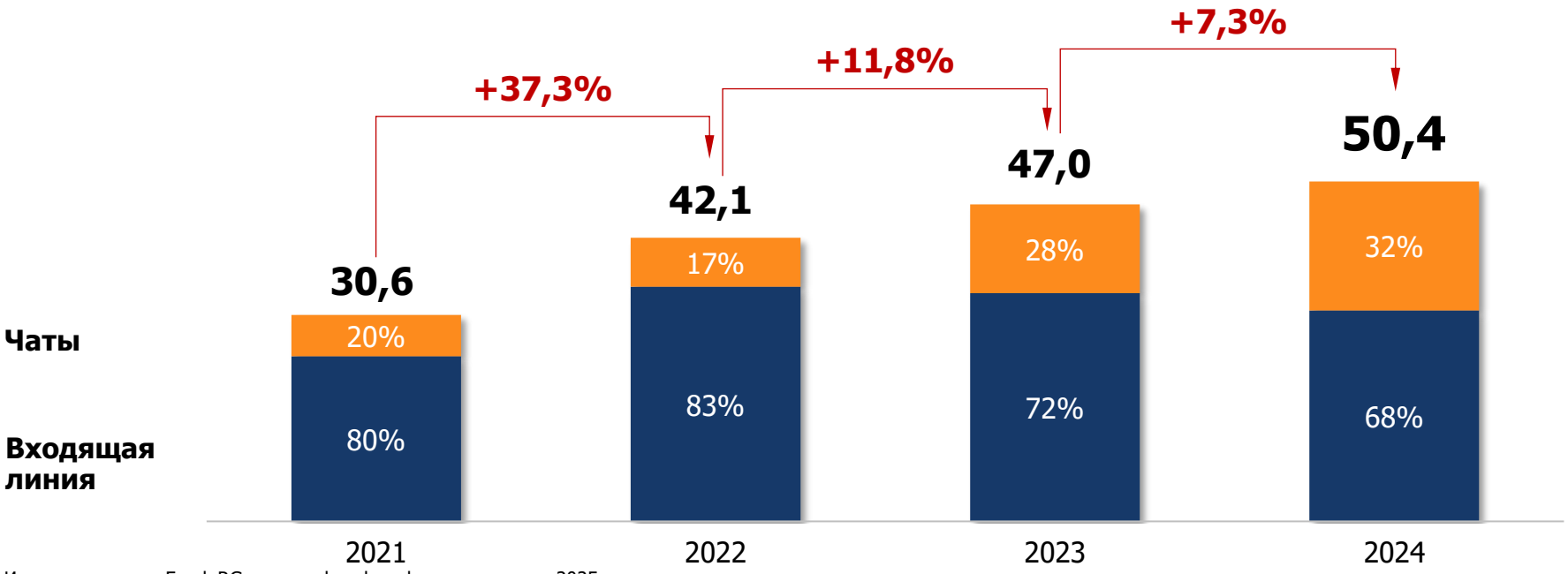
30+ нейротестирований пользователей банковских контакт-центров

5 800+ опрошенных операторов банковских контакт-центров

20+ интервью с экспертами

Число обращений в банковские контакт-центры растёт: последние 2 года рост происходит за счёт обращений в чаты

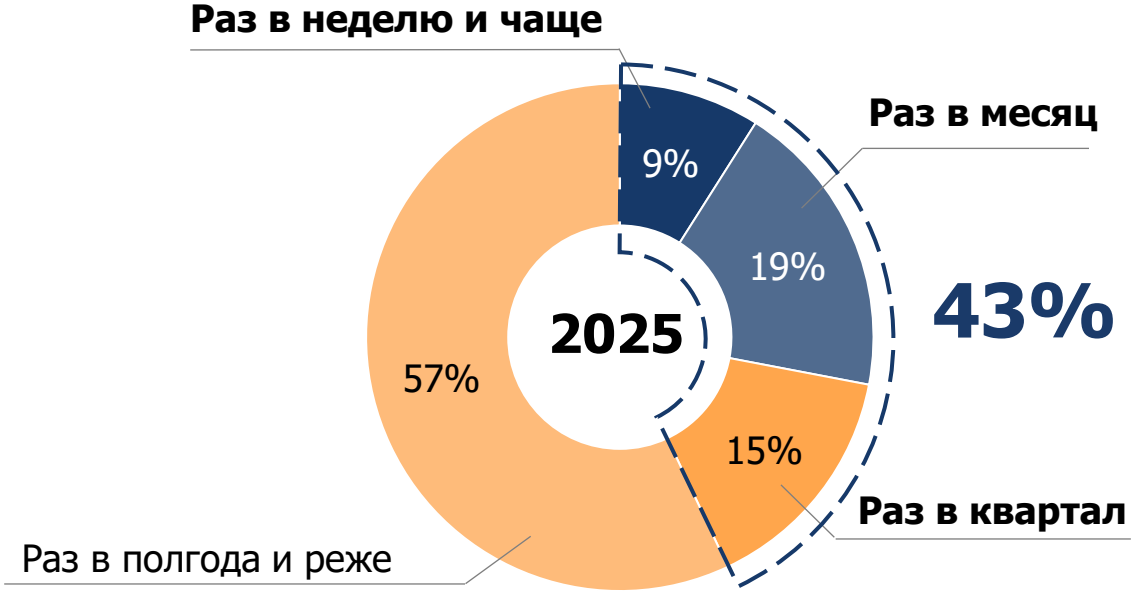
Динамика и структура среднемесячного количества обращений в контакт-центры банков, 2023-2024 гг., млн шт.



Источник: оценка Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

В 2025 году сохраняется потребность клиентов в частом контакте с банками через дистанционные каналы связи

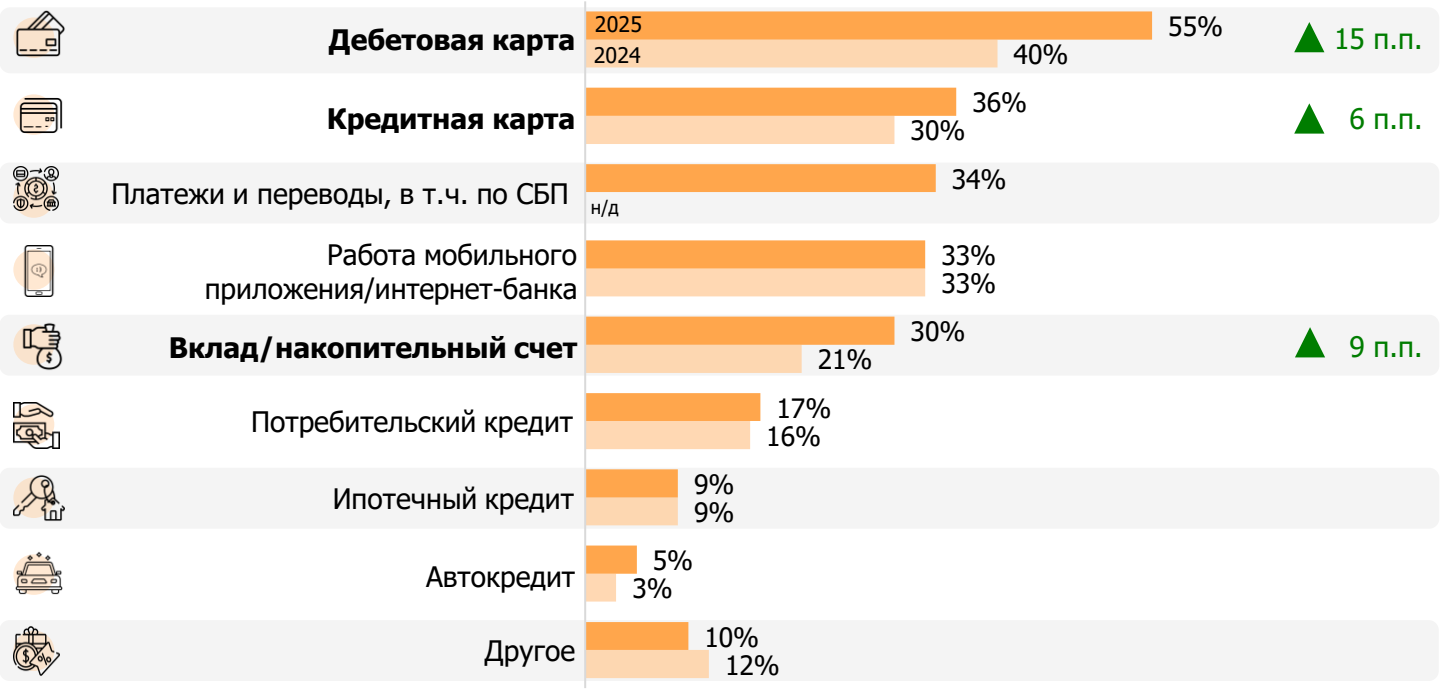
Частота обращений в дистанционные каналы связи, % ответивших



Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

Более половины клиентов обращаются в контакт-центр по вопросам, связанным с продуктами и сервисами daily banking

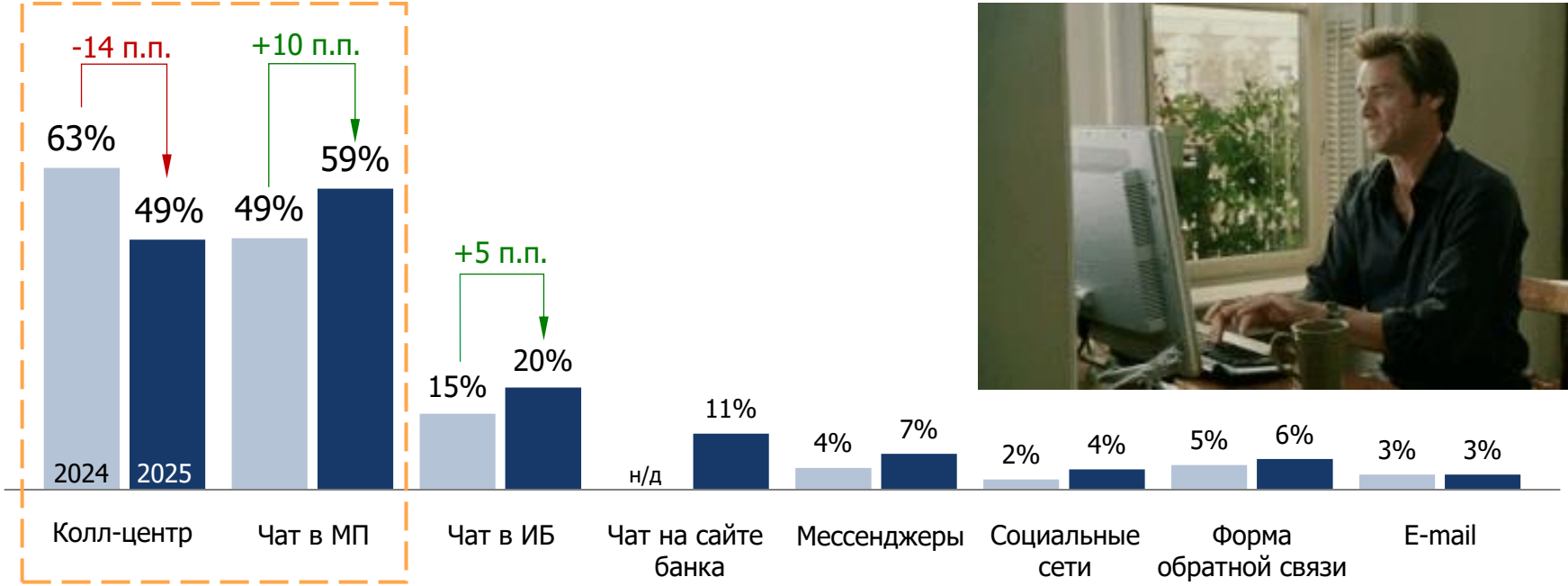
Распределение обращений по банковским продуктам и сервисам, % ответивших



Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

В 2025 году клиенты стали чаще решать вопросы через текстовые каналы

Предпочтительные дистанционные каналы для связи с банком, % ответивших

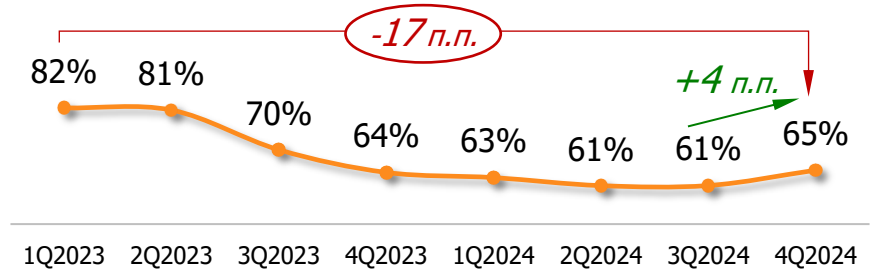


Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

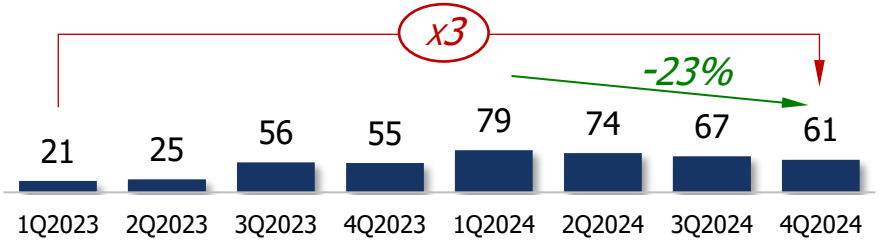
Рост нагрузки негативно отражается на показателях эффективности работы контакт-центров

Входящая линия

Service Level за 60 сек., %

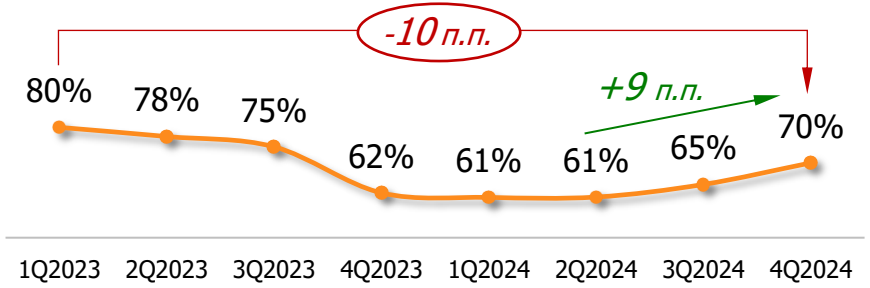


ASA, сек.

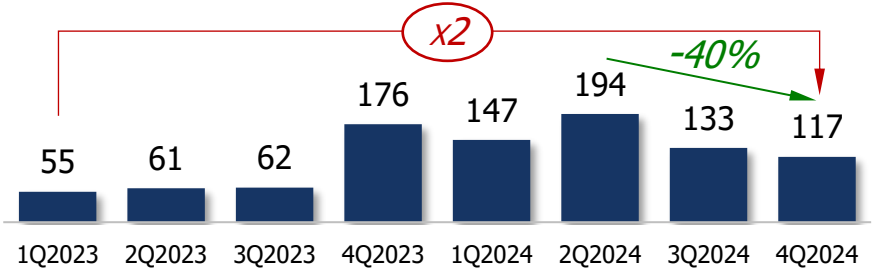


Чат

Service Level за 60 сек., %



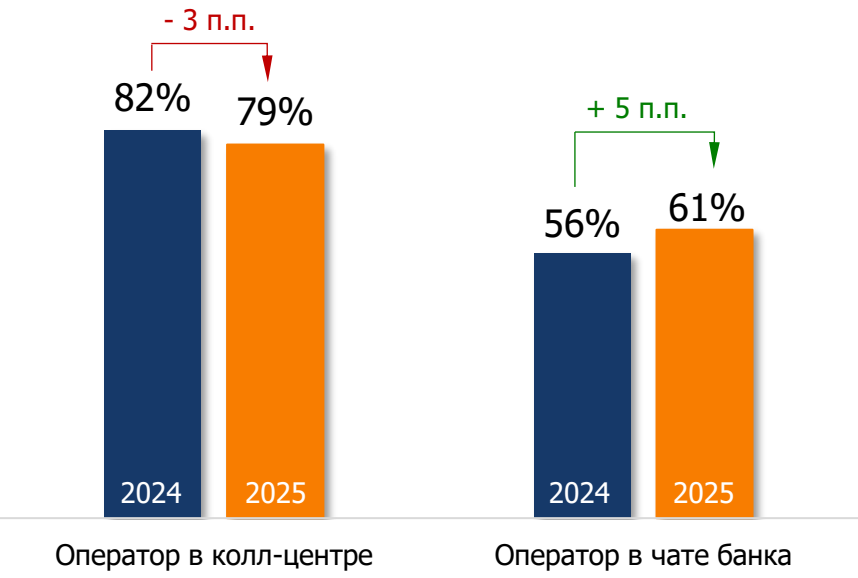
ASA, сек.



Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

Предпочтение клиентов до сих пор на стороне коммуникации с оператором

Наиболее предпочтительный способ дистанционной связи с банком в 2025 году,
% ответивших



__Даются ответы на конкретные вопросы, а не стандартный текст__. Оператор может разобраться или переадресовать вопрос профильному специалисту и, как правило, после таких разговоров __вопросов больше не остается__. Оператор вникает в нюансы возникшей ситуации и решает вопросы.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Оператор __понимает ситуативно, обобщённо, многосторонне__. Помогает сформулировать, правильно обозначить продукт или проблему. Чат-бот общается формально, шаблонно, тупо.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Оператор вникает в ситуацию и проблемы. Когда я описываю, почему не сработали стандартные способы решения, __проявляет гибкость ума и эмпатию__.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

Но операторы, как показывают цифры, ненадёжный ресурс…

	2023	2024	
Средний срок работы операторов, мес.	28,7 мес.	25,6 мес.	▼ 10,7%
Среднемесячная текучесть операторов, %	7,9 %	11,5 %	▲ 3,6 п.п.

Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

Основные причины, по которым операторы задумываются об увольнении, – низкая зарплата, неудобный график, выгорание

Основные причины, из-за которых сотрудники задумывались об увольнении (открытый вопрос), % ответивших

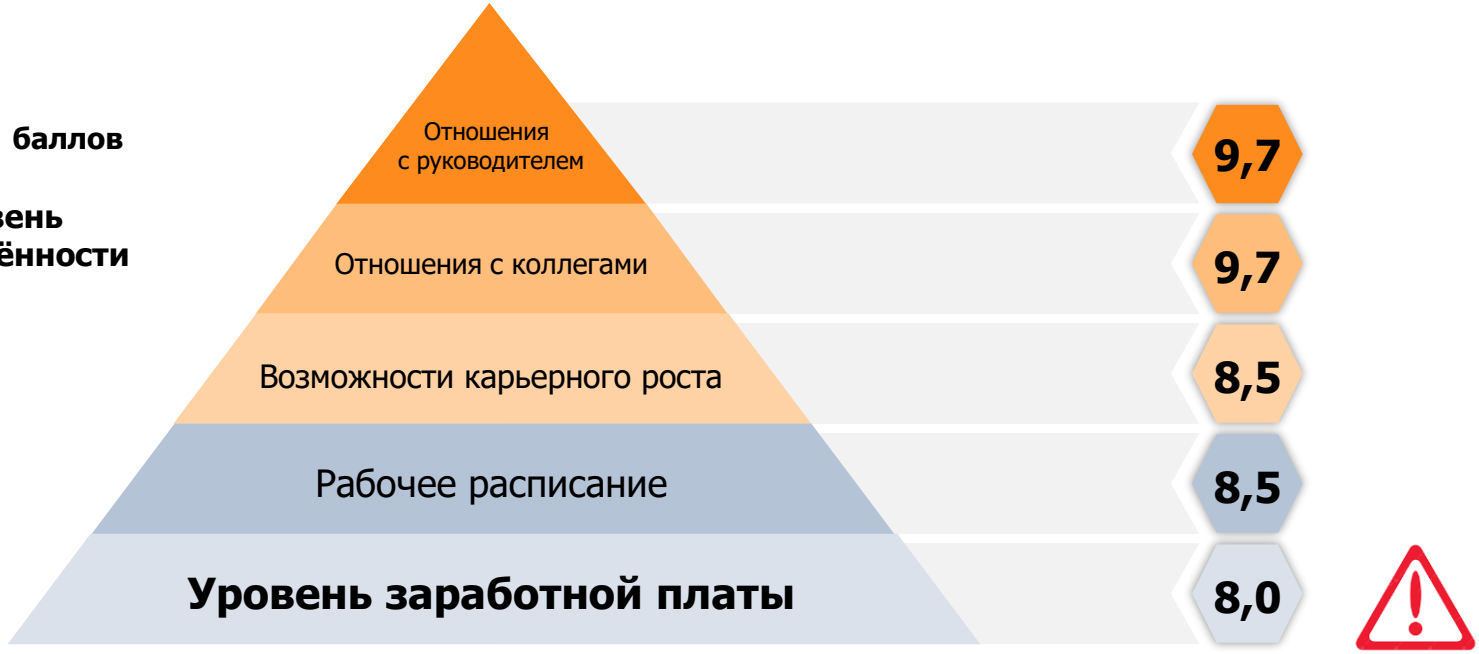
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1300+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Несмотря на высокую оценку параметров работы, банкам нельзя расслабляться: рынок труда всё ещё перегрет

Уровень удовлетворённости операторов работой в контакт-центре, средний балл

8,5 **баллов**

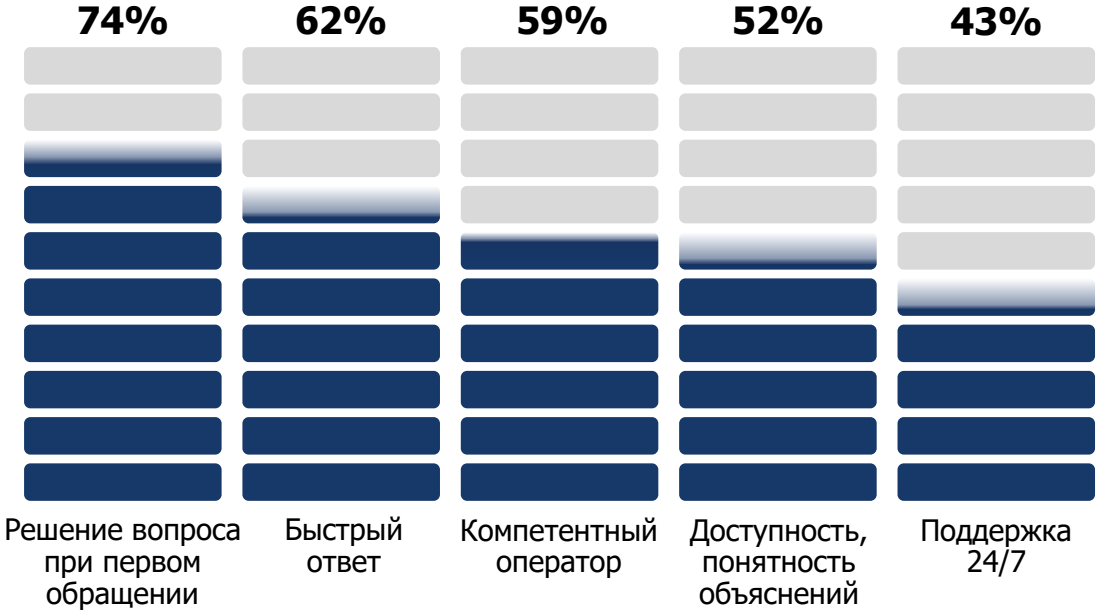
Общий уровень удовлетворённости



Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 5 800+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Клиенты, в свою очередь, не снижают ожиданий и при обращении хотят ответ настоящего банковского знатока

Важность факторов при обращении в дистанционные каналы связи (ТОП-5), % ответивших

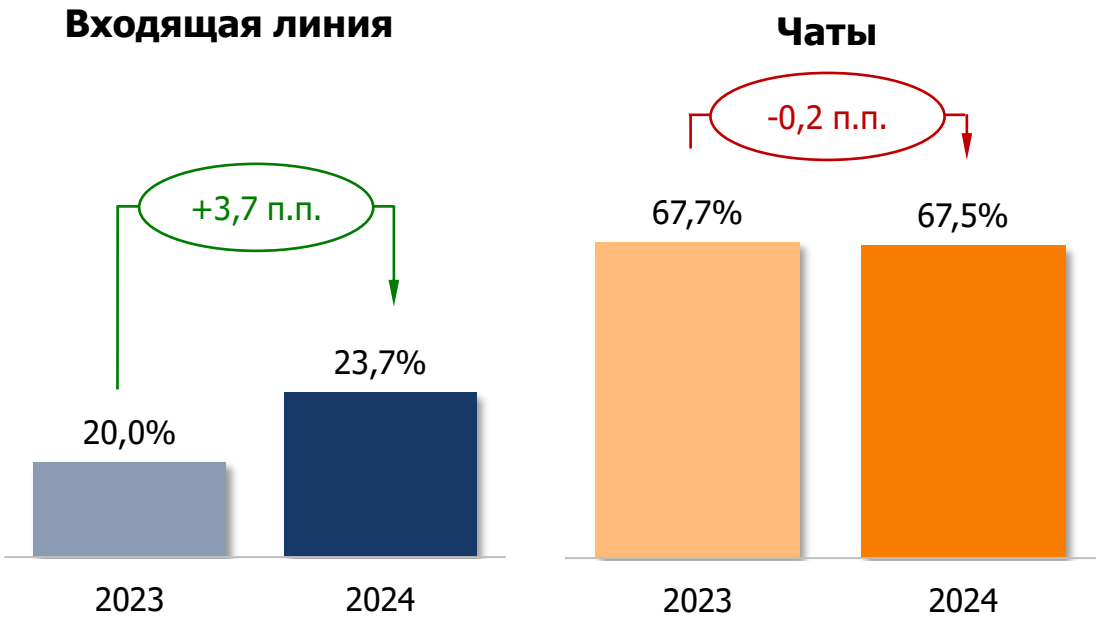


Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

АВТОМАТИЗАЦИЯ
Клиент
Оператор

За 2024 год доля обращений, закрытых на уровне робота, на линии выросла, а в чате сохранила высокий уровень

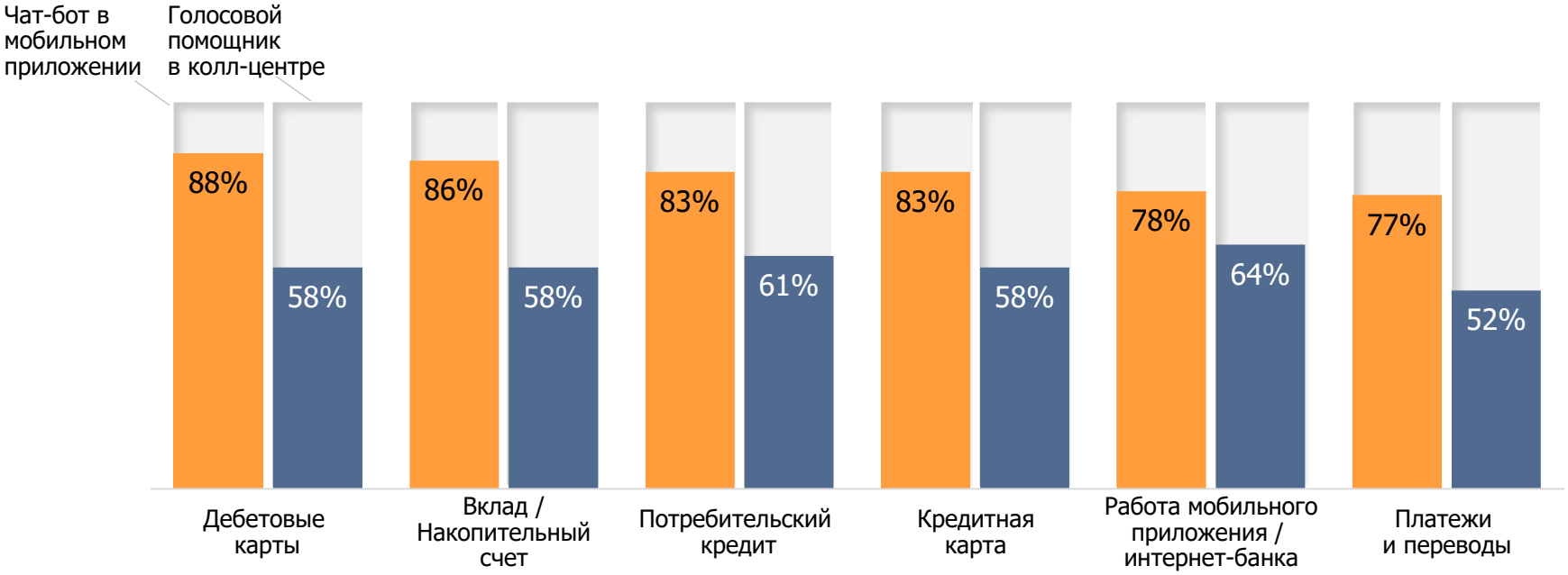
Доля обращений, когда робот оказал сервис, 2023-2024 гг., %



Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

Лучше всего робот на линии справляется с вопросами работы приложения, в чате – с вопросами по дебетовым картам

Доля обращений, по которым робот оказал сервис в разбивке по тематикам, %



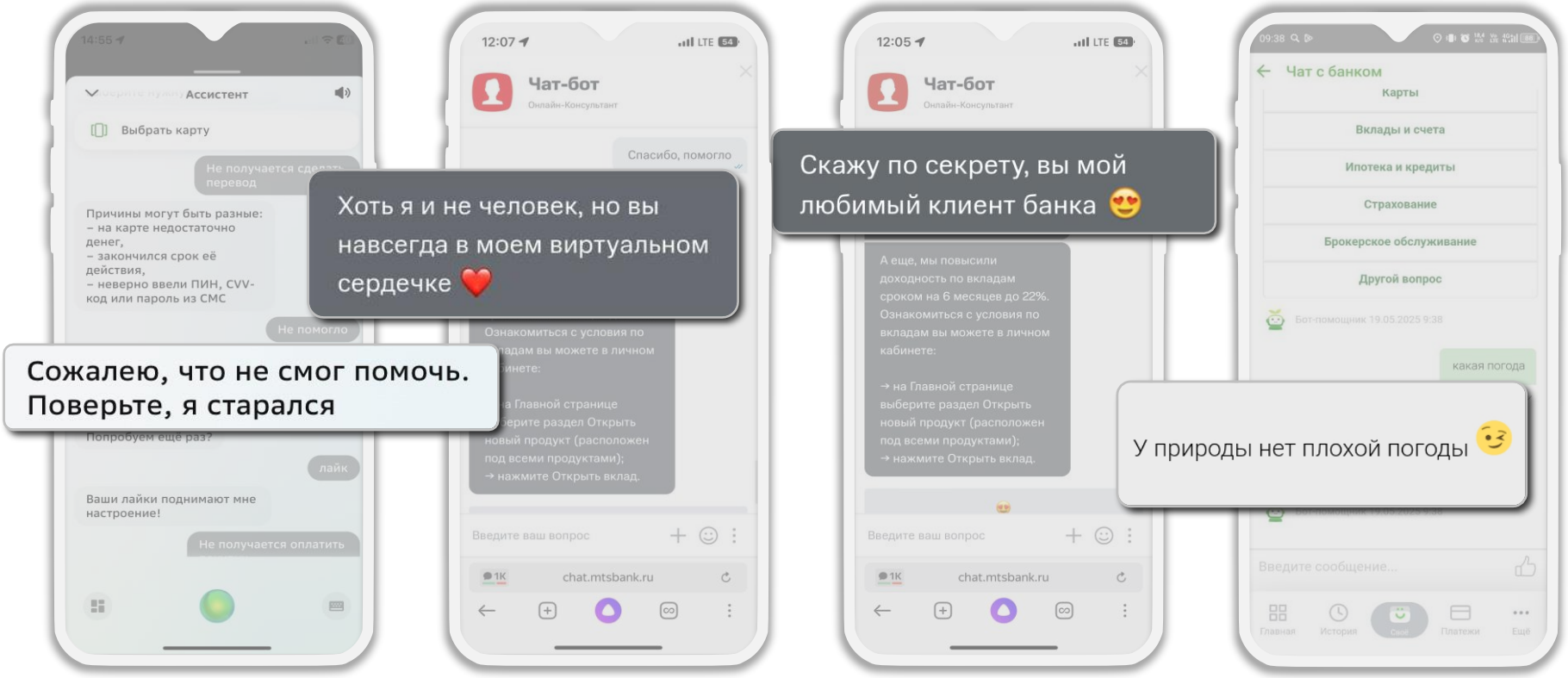
Источник: Frank RG, результаты тестирования звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

Однако уровень доверия клиентов к роботизированным помощникам всё ещё невысокий…

Причины, по которым клиенты не хотят общаться с голосовыми помощниками / чат-ботами, % ответивших

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

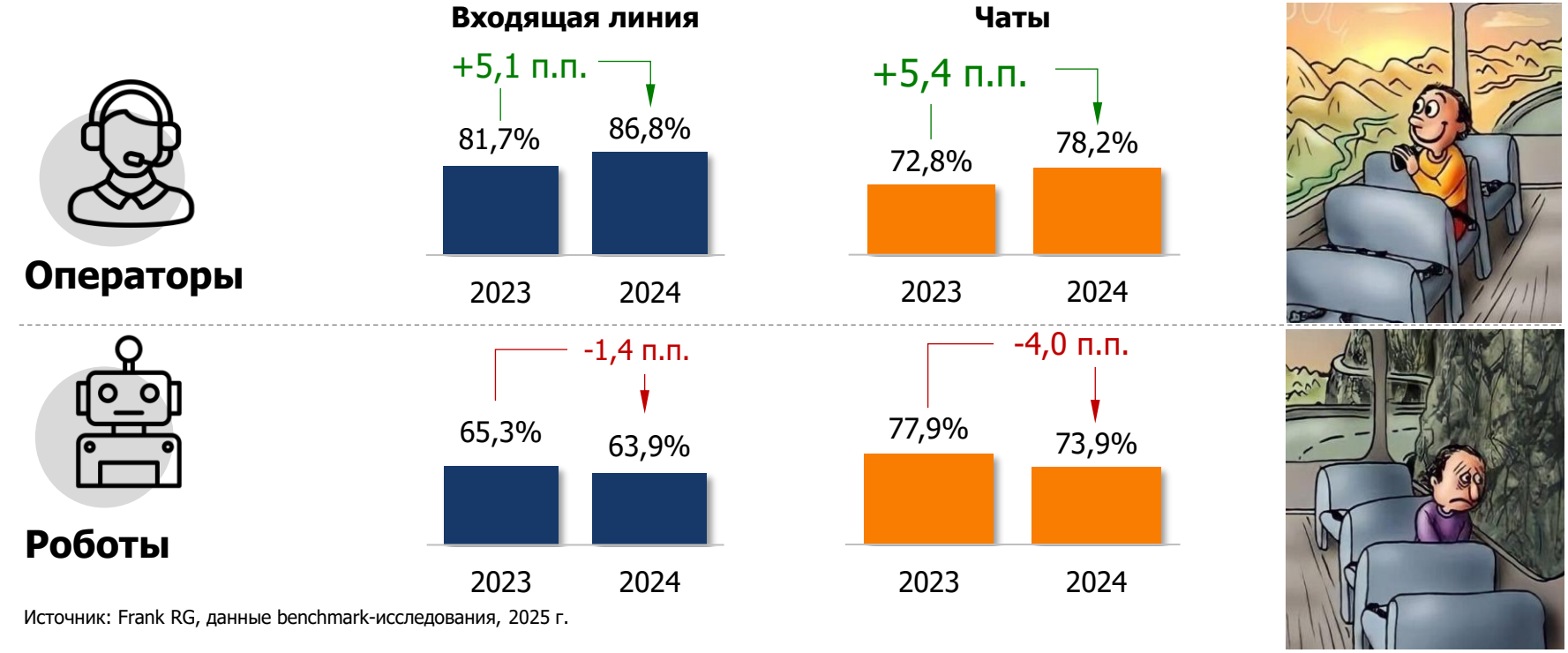
…хотя роботы очень стараются…



Источник: Frank RG, результаты тайных звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

Повышение удовлетворённости клиентов при обслуживании роботами – всё ещё точка роста для банков

CSI – динамика и доля максимальных оценок на линии и в чате, 2023-2024 гг., %

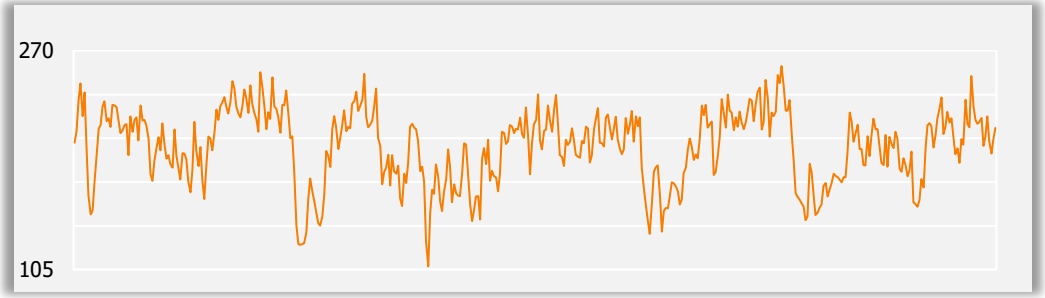


Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

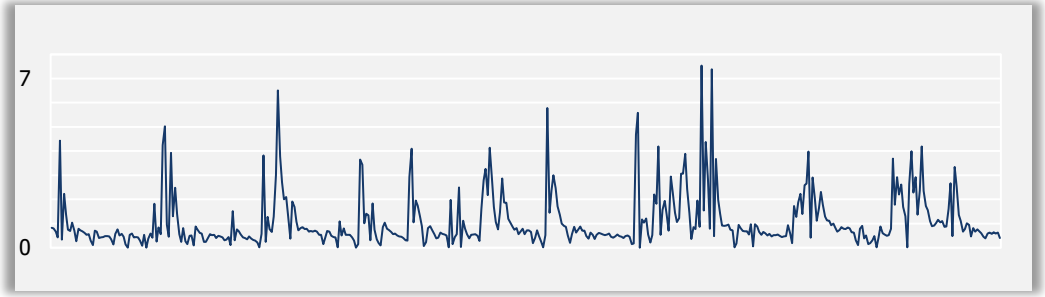
Мы решили помочь банкам выяснить, что так «триггерит» клиента при общении с голосовым помощником?

Для оценки триггеров в диалоге с голосовым помощником мы провели нейроисследование

Кривая эмоциональной оценки



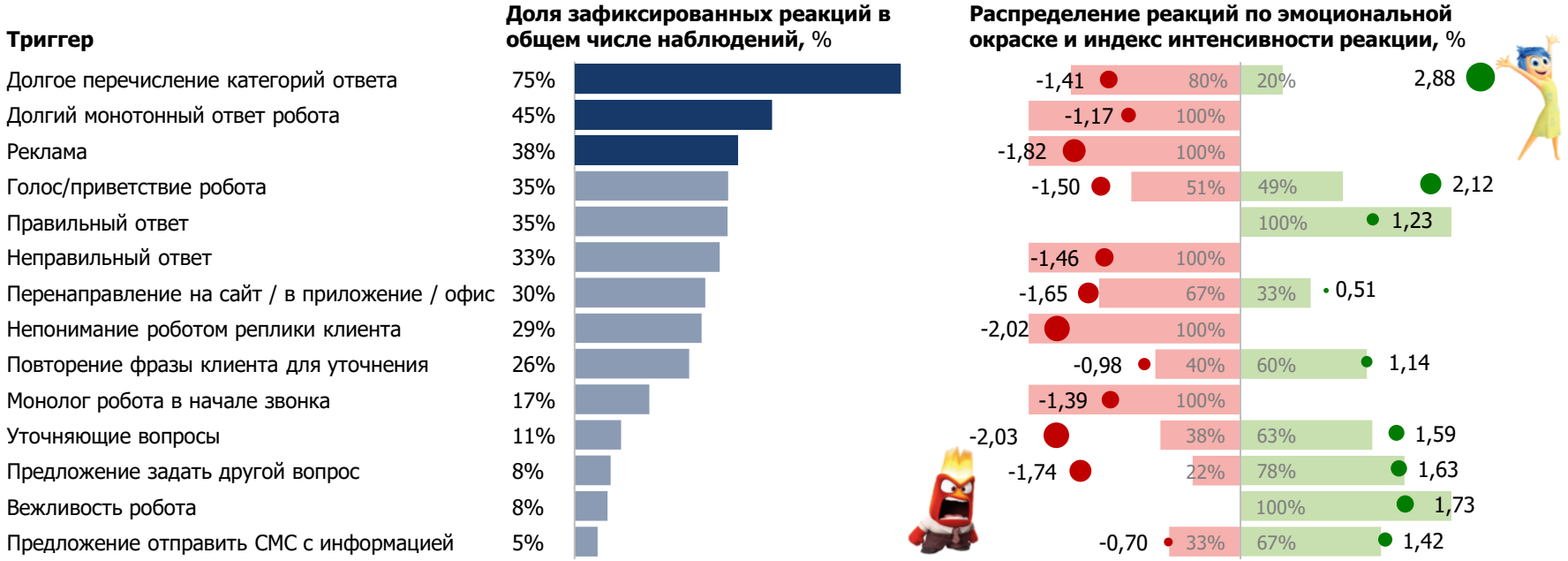
Кривая силы эмоций



Источник: Нейротренд, Frank RG, 2025 г.

Долгий ответ робота, наличие рекламы, непонимание вопроса и монолог в начале звонка раздражали всех респондентов

Результаты нейроисследования в разбивке по триггерам, вызывающим эмоциональный отклик



Примечание: индекс интенсивности реакции рассчитан как произведение степени эмоциональной окраски на относительное отклонение пиковой вовлечённости респондента в течение зафиксированной реакции.
Источник: Нейротренд, расчеты Frank RG, 2025 г.

Dutch

Чтобы сохранить баланс обслуживания и постепенно приучить клиента к роботизированным помощникам, сейчас каждому нужно сфокусироваться на том, что получается лучше

	Человек	Робот
Выбрать ключевой канал обслуживания	Голос	Текст
Зафиксировать сложность решаемых вопросов	Фокус на вопросах **высокого уровня сложности**, требующих анализа ситуации и применения компетенций специалиста	Работа со **стандартными вопросами**, а также операциями низкого риска, не требующими вовлечённости со стороны специалиста
Развивать взаимодополняющие компетенции и навыки	Soft skills Адаптивность Стрессоустойчивость Профессиональная экспертность	Понимание контекста Эффективность решения типовых задач Самообучение и развитие Совершенствование алгоритмов

Остались вопросы – напишите мне

Ольга Филиппова
Старший проектный лидер **Frank RG,**
Руководитель проекта
«**Банковские контакт-центры**»

+7-962-945-9045
filippova@frankrg.com