

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ БАНКОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ



Объект исследования:

Телефонные информационно-справочные службы белорусских банков

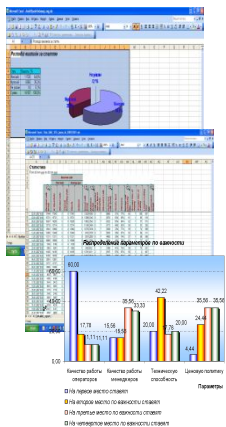
Предмет исследования:

- Реальное качество обслуживания клиентов справочными службами банков;
- Возможности банков в обработке телефонных вызовов.

Цель исследования:

Определить качество работы справочных служб банков при обработке телефонных вызовов:

- ✓ возможность дозвониться в банк и получить ответ сотрудника банка;
- ✓ навыки телефонного общения персонала;
- ✓ уровень компетентности сотрудников банка;
- ✓ использование входящих звонков в качестве канала прод



Методика исследования

Call-центр ООО «Финансовый партнер» (РБ) при поддержке Контакт Центра Adelina Call Center (Украина) по методике консалтинговой компании «ФИНИСТ»(РФ) провел анализ работы информационно-справочных служб 31 белорусского банка.

Сотрудники call-центра на протяжении двух недель осуществили серию звонков в каждый банк в период с 9.00 до 19.00 по телефонам, указанным банками как основной канал коммуникаций.

Был составлен список тестовых вопросов, требующих компетенции сотрудников банка. Банки были условно поделены на две категории- банки, предоставляющие розничные услуги и банки, предоставляющие услуги исключительно корпоративным клиентам. В первом случае задавались вопросы о депозитах, курсах валют, потребительских кредитах, во втором- о порядке открытия расчетного счета и кредитовании.



Тематические блоки исследования

1. Оценка доступности информационно-справочных служб (техническая составляющая):

- количество успешных звонков (т.е. звонок «дошел» до оператора)
- время ожидания в очереди на линии (до ответа оператора)
- количество неуспешных звонков и характер их распределения в течение рабочего дня
- характер заполнения времени ожидания на линии

2. Соблюдение стандартов работы операторов:

- субъективная оценка доброжелательности операторов (по 5-и бальной шкале)

2. Уровень консультирования и продаж услуг банка:

- субъективная оценка качества и скорости обслуживания, наличие дополнительных вопросов (по 5-и бальной шкале)
- предложение дополнительных услуг(кросс-продажи)



Оценка доступности информационно-справочных служб и времени ожидания на линии

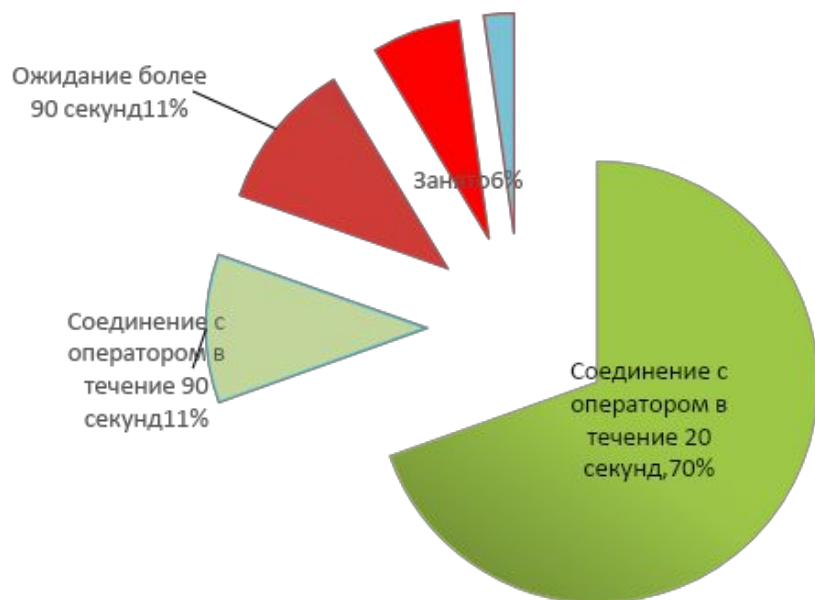
Успешные звонки

81%

Неуспешные звонки

19%

Время ожидания на линии, в % от всех звонков



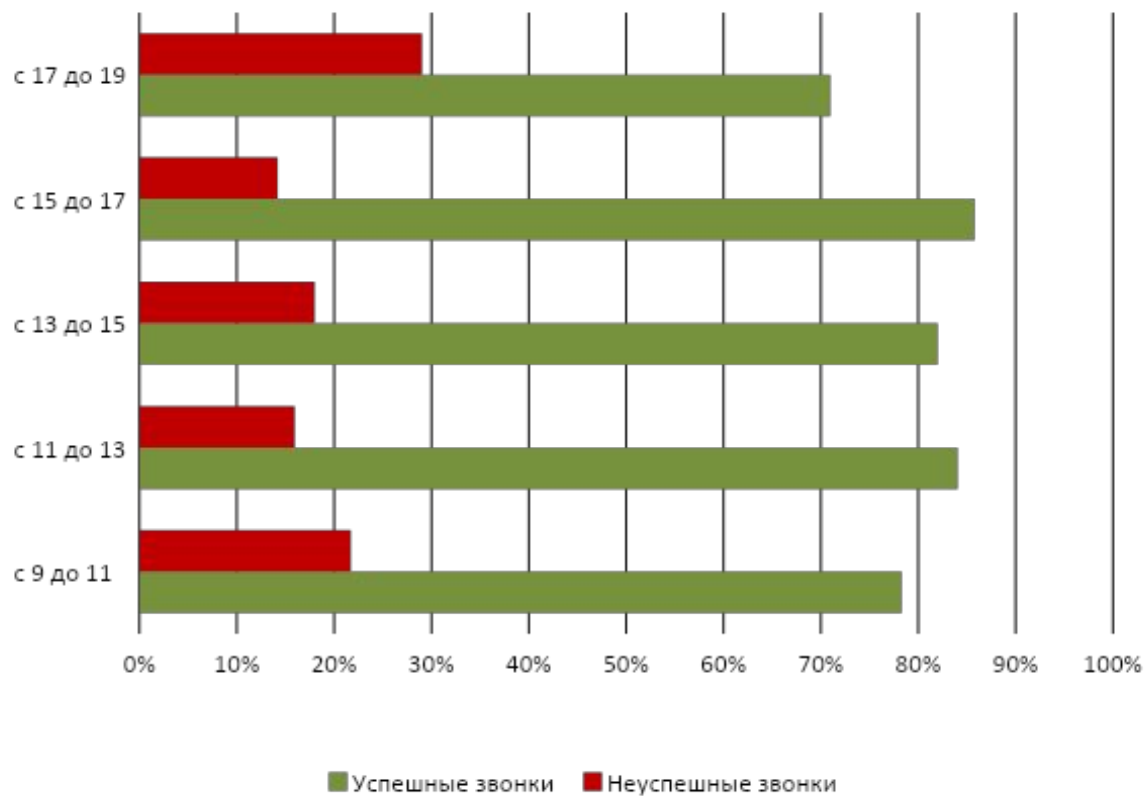
Информационно-справочными службами белорусских банков звонки обрабатываются достаточно оперативно- на 70% вызовов можно получить ответ оператора с первого раза и в течение 20 секунд.

Еще 11 % вызовов обслуживаются в течение 90 секунд.

По истечению данного времени вызов прекращался и считался неуспешным.

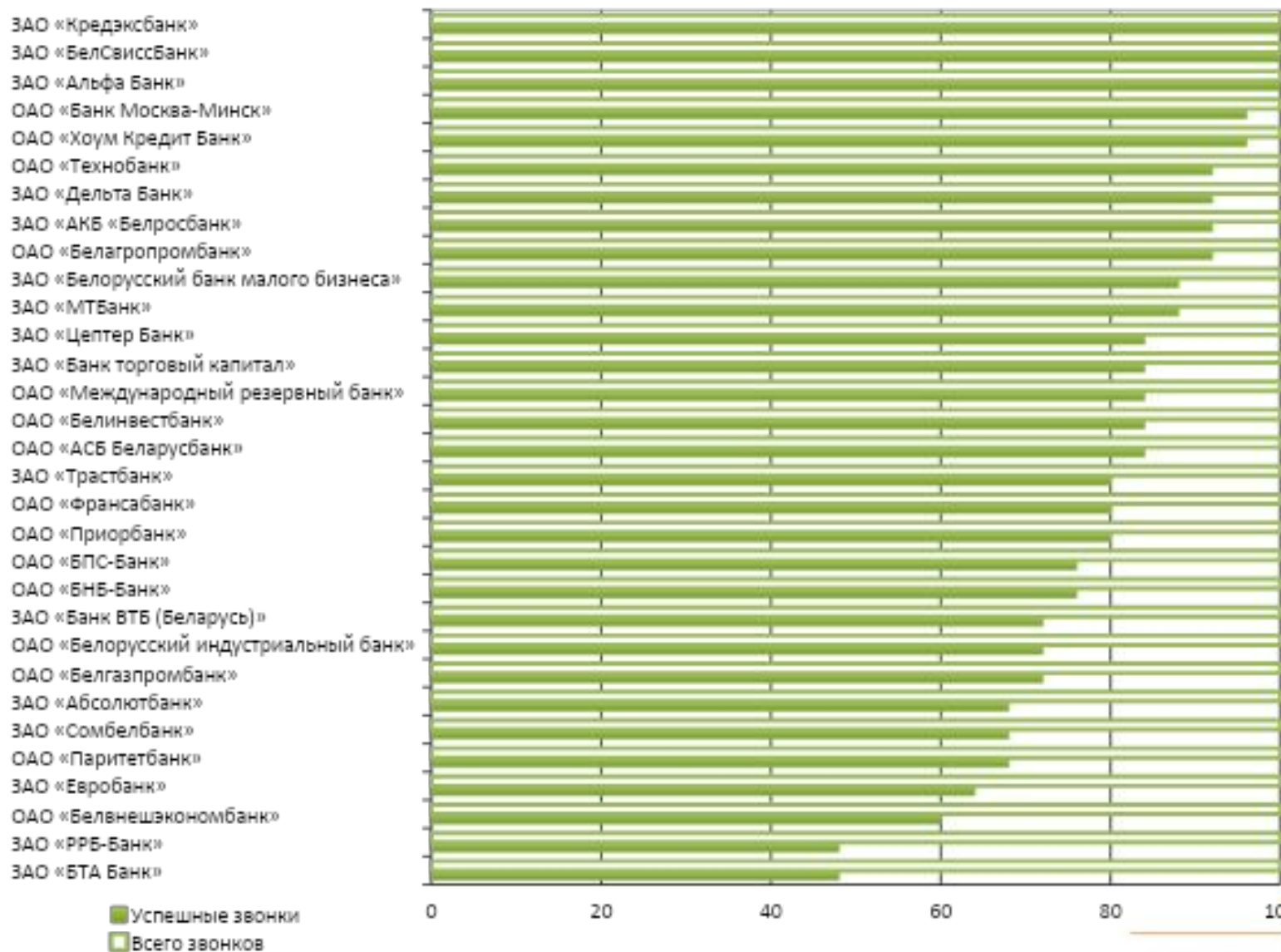
Изменение доступности информационно-справочных служб в течение рабочего дня

Изменение доступности на протяжении дня



Длительность ожидания на линии оказывается практически постоянной в течение рабочего дня.

Рейтинг банков по доступности информационно-справочных служб

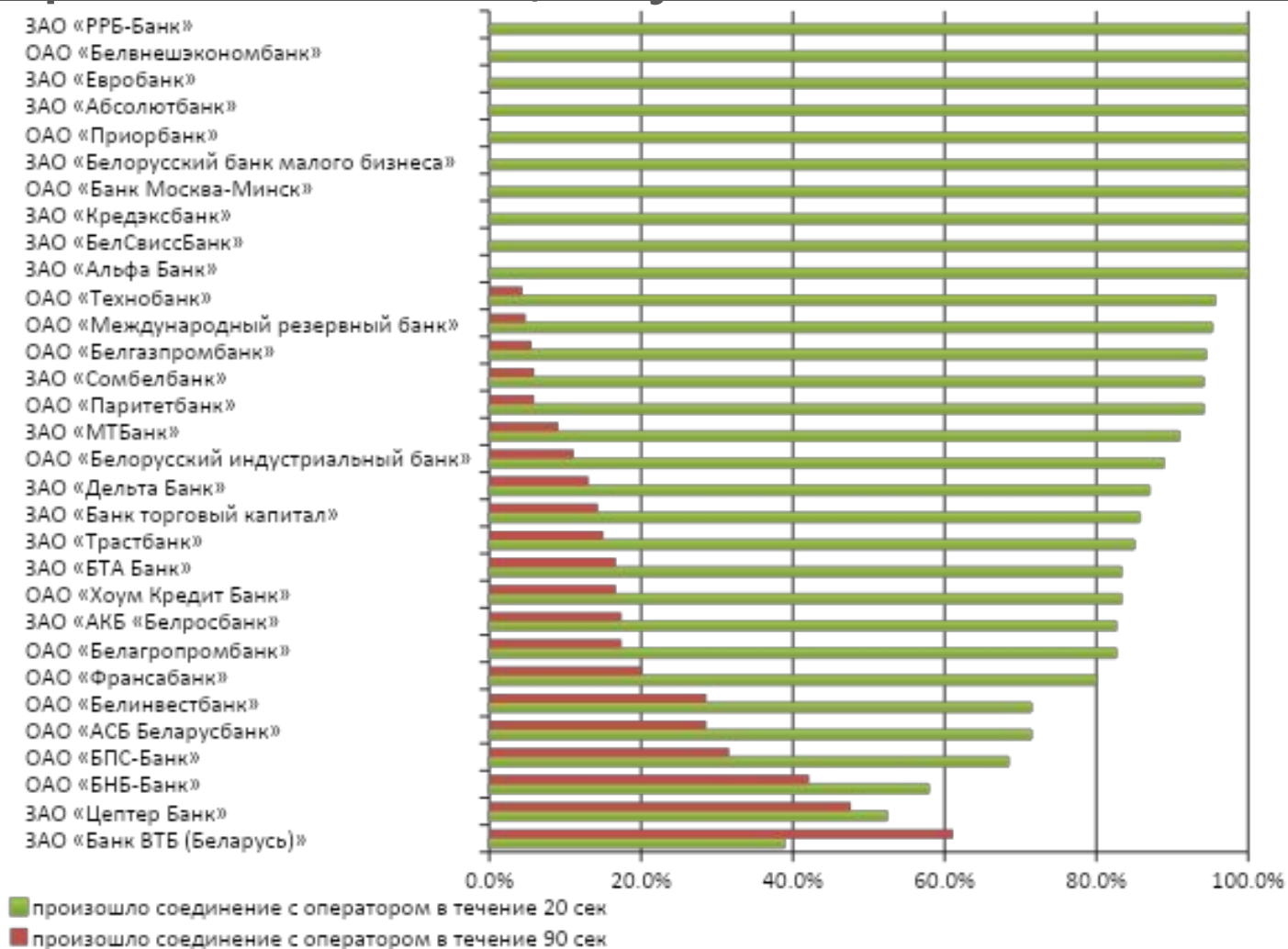


Доступность информационно-справочных служб

- Безусловными лидерами по доступности среди банков первой группы (предлагающих розничные услуги) являются ЗАО «БелСвиссБанк» и ЗАО «Альфа Банк», среди второй – ЗАО «Кредэксбанк». Можно с уверенностью сказать, что в данных банках нет потерянных звонков.
- Аутсайдерами же являются ЗАО «БТА-Банк», ЗАО «РРБ-Банк»- в первой группе, и ЗАО «Евробанк»- во второй.



Скорость ответа (по успешным звонкам)



Характер заполнения времени ожидания

на линии

ВАРИАНТЫ ЗАПОЛНЕНИЯ ОЖИДАНИЯ



Чаще всего- в 65 % случаев во время ожидания абонент слышит гудки. К сожалению, только одним банком используется «озвучивание очереди»- т. е. сообщение абоненту время ожидания ответа оператора, несмотря на то, что именно данный способ заполнения ожидания является самым комфортным и информативным для клиента.



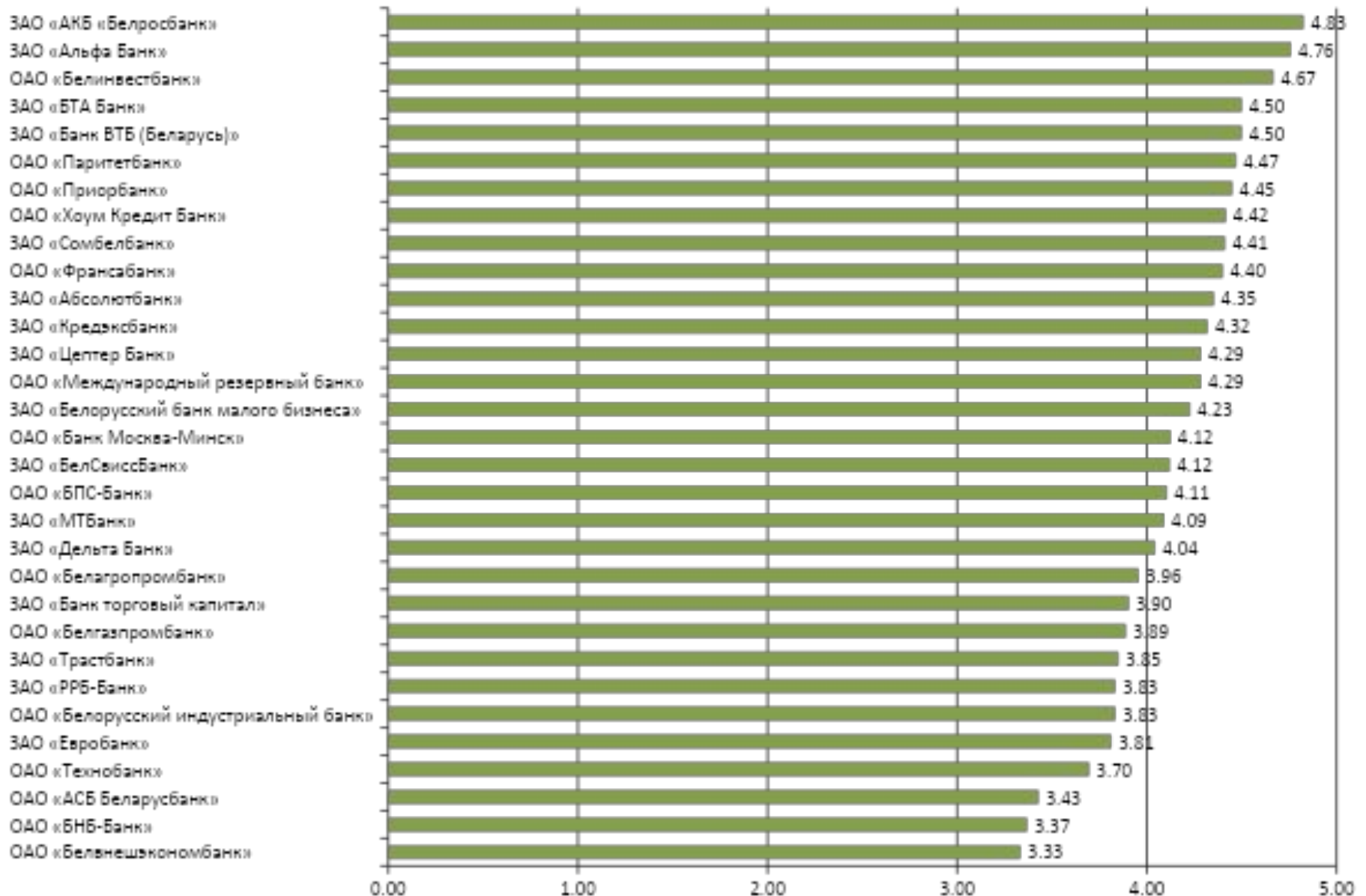
Оценка уровня доброжелательности операторов

Данный параметр определялся путем выставления оценки каждому разговору по следующим характеристикам (максимальный бал-5):

- Приветствие абонента, представление оператора по имени;
- Чувствовались ли улыбка в голосе оператора, доброжелательность, желание помочь;
- Прощание с абонентом, предложение обращаться еще.



Рейтинг банков по уровню доброжелательности операторов



Доброжелательность операторов

- Лидерами по данному показателю стали ЗАО «АКБ «Белросбанк», ЗАО «Альфа Банк» и ОАО «Белинвестбанк»
- Наихудшие показатели у – ОАО «Белвнешэкономбанк», ОАО «БНБ-Банк», ОАО «АСБ Беларусбанк»
- Банки второй группы получили приблизительно одинаковые оценки.



Оценка качества и скорости обслуживания

При оценке данного показателя учитывались (максимальный бал-5):

- знание операторами банковских продуктов;
- наличие уточняющих вопросов;
- информативность ответа: снижал оценку как односложный ответ, так и длительное, неконкретное информирование;
- скорость речи оператора: снижала оценку слишком высокая скорость, когда клиент не успевал записать данные, или же, наоборот, разговор был затянут;
- оперативность поиска информации;
- количество переключений;
- предложение перезвонить по другому номеру;
- общее время консультирования.



Рейтинг банков по качеству и скорости обслуживания

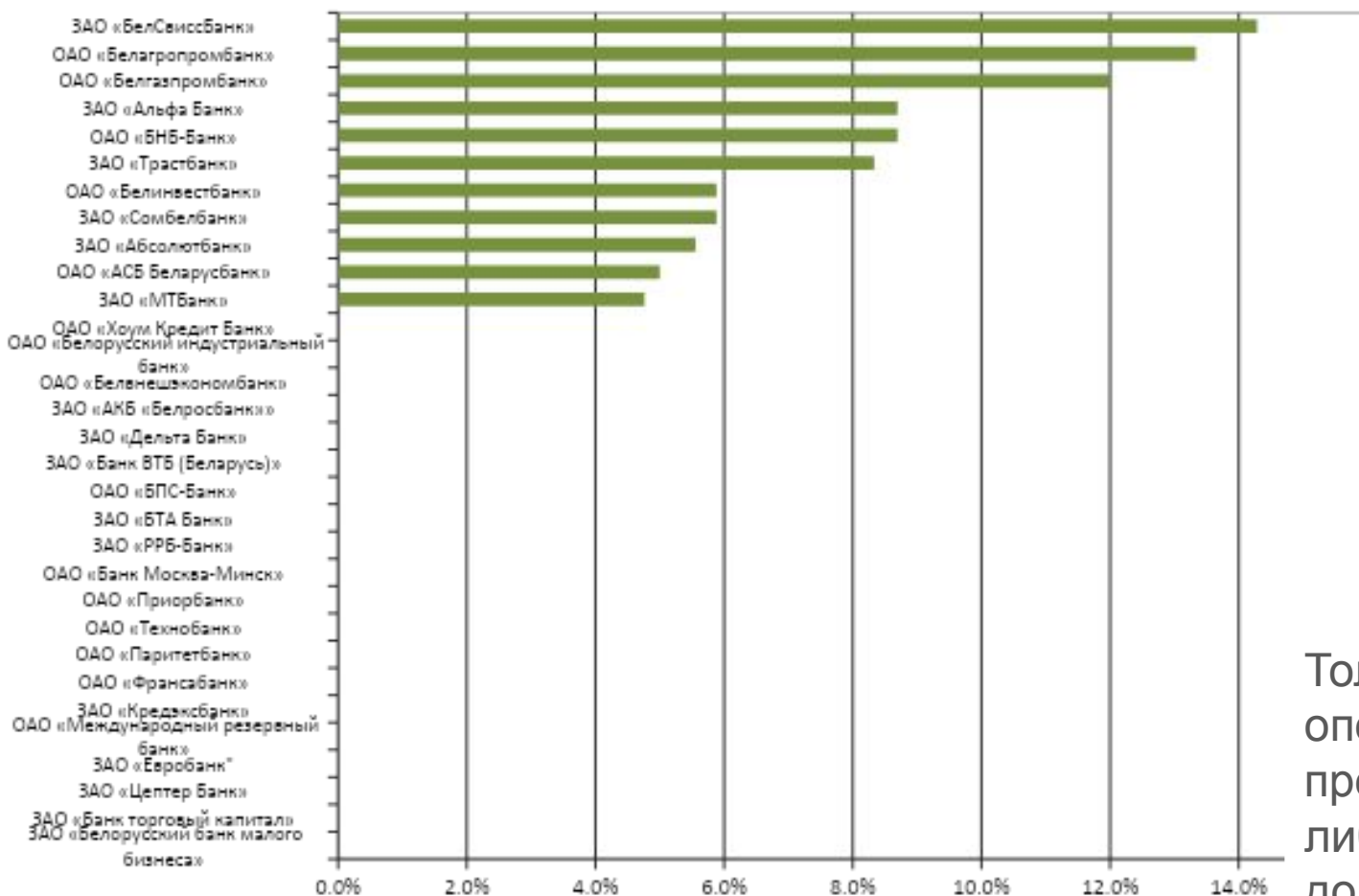


Скорость и качество обслуживания

- В целом, качество обслуживания в банках достаточно высокое
- В данной категории можно выделить наилучшие баллы у 3-х банков- ЗАО «БелСвиссБанк», ЗАО «ОАО «Белгазпромбанк» и ОАО «Хоум Кредит Банк».
- Низкие оценки у банков второй группы вызваны отсутствием каких-либо уточняющих вопросов.



Предложение дополнительных услуг



Только в 11-и банках операторами были предложены какие-либо дополнительные услуги

Итог исследования

Доступность информационно-справочных служб:

- в целом, уровень доступности достаточно высок- 70 % звонков обслуживается в течение 20 секунд, еще 11 %- в течение 90 секунд. Для сравнения, в крупнейших банках РФ данный показатель составляет ____, в Украинских банках- ____
- доступность информационно- справочных служб в течение дня остается приблизительно одинаковой

Соблюдение стандартов работы операторов:

- в целом, уровень доброжелательности персонала, отвечающего на телефонные звонки, достаточно высок. Средняя оценка по банковской системе- 4,14 по 5-и бальной системе. В РФ данный показатель составляет ____, в Украине- _____.

Уровень консультирования и продаж услуг банка:

- по данному показателю наблюдается более низкий показатель в целом по банковской системе и более широкий разброс оценок. Средняя оценка - 3,99. Выделяются низкие оценки у банков второй группы, а также наличие явного лидера- ЗАО «БелСвиссБанк». Однако, справедливо будет отметить, что у данного банка достаточно небольшой продуктовый портфель, что, естественно, облегчает операторам задачу
- Банками практически не используются входящие звонки для кросс-продаж. И лишь одним банком данный канал используется в качестве источника сбора маркетинговой информации (вопрос «откуда Вы о нас узнали?»)