ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ БАНКОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ







Объект исследования:

Телефонные информационно-справочные службы белорусских банков

<u>Предмет исследования:</u>

- □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

Саll-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 информационносправочных служб и времени ожидания на линии

Успешные звонки	81%
Неуспешные звонки	19%



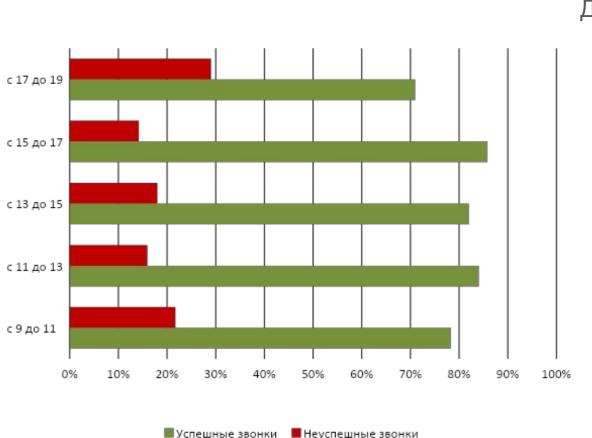
Информационно-справочными службами белорусских банков звонки обрабатываются достаточно оперативно- на 70% вызовов можно получить ответ оператора с первого раза и в течение 20 секунд.

Еще 11 % вызовов обслуживаются в течение 90 секунд.

По истечение данного времени вызов прекращался и считался неуспешным.



<u>Изменение доступности информационно-</u> <u>справочных служб в течение рабочего дня</u>

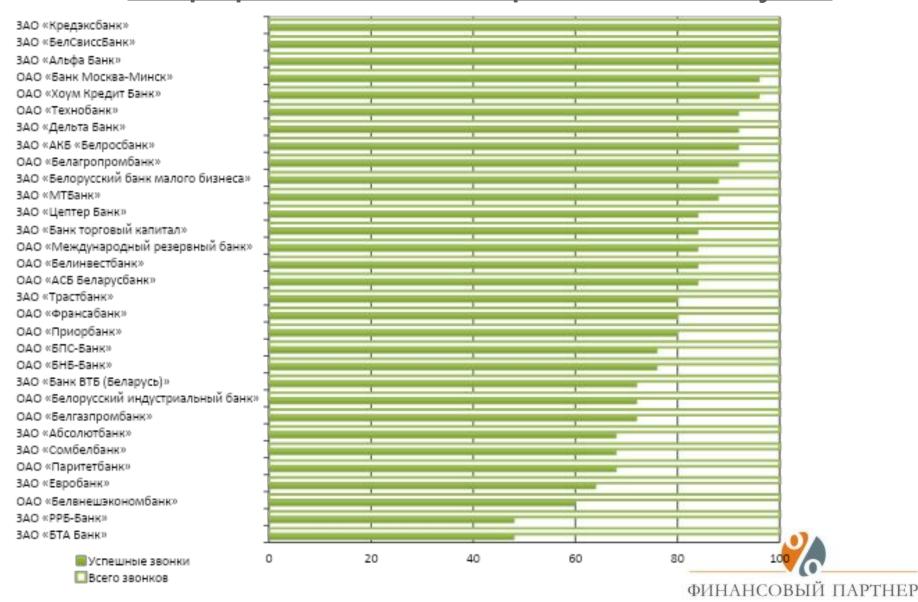


Изменение доступности на протяжении дня

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



Рейтинг банков по доступности информационно-справочных служб

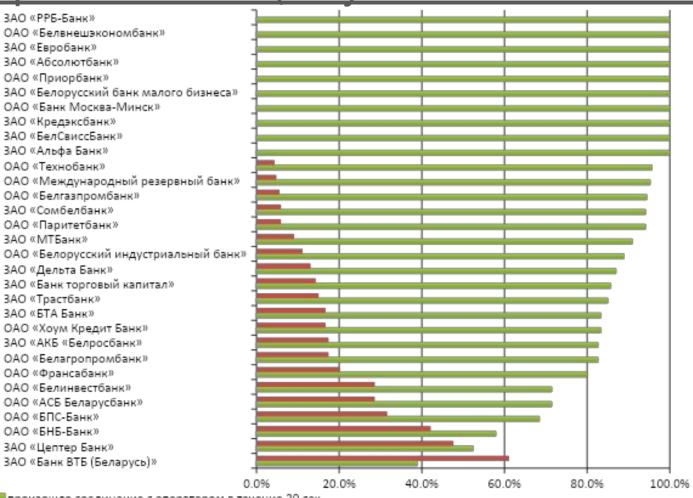


<u>Доступность информационно-справочных</u> <u>служб</u>

- 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)



произошло соединение с оператором в течение 20 сек

произошло соединение с оператором в течение 90 сек



Характер заполнения времени ожидания

<u>на линии</u>

ВАРИАНТЫ ЗАПОЛНЕНИЯ ОЖИДАНИЯ



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



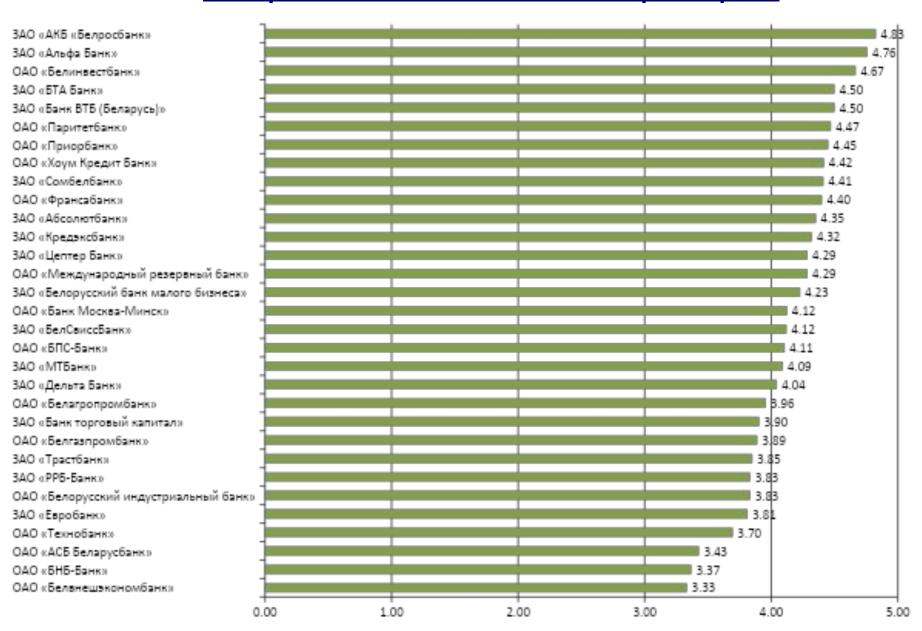
Оценка уровня доброжелательности операторов

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.

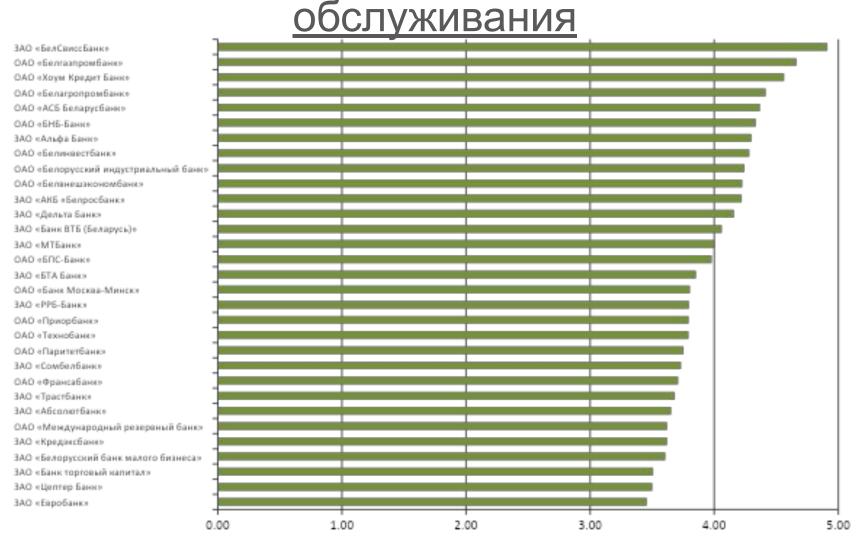


Оценка качества и скорости обслуживания

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



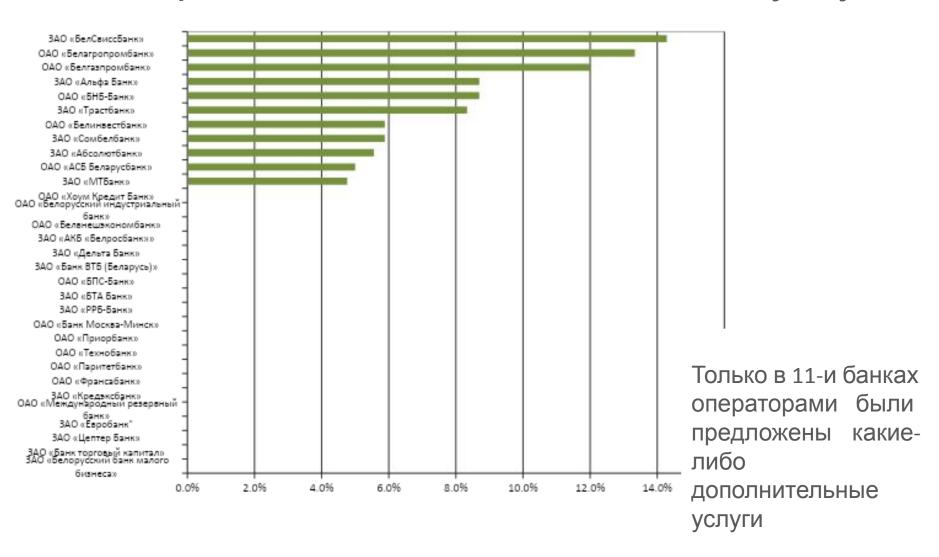


Скорость и качество обслуживания

- 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



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?»)