



SERVICETEST

Österreichische Banken

2020



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Wartezeit Telefon

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

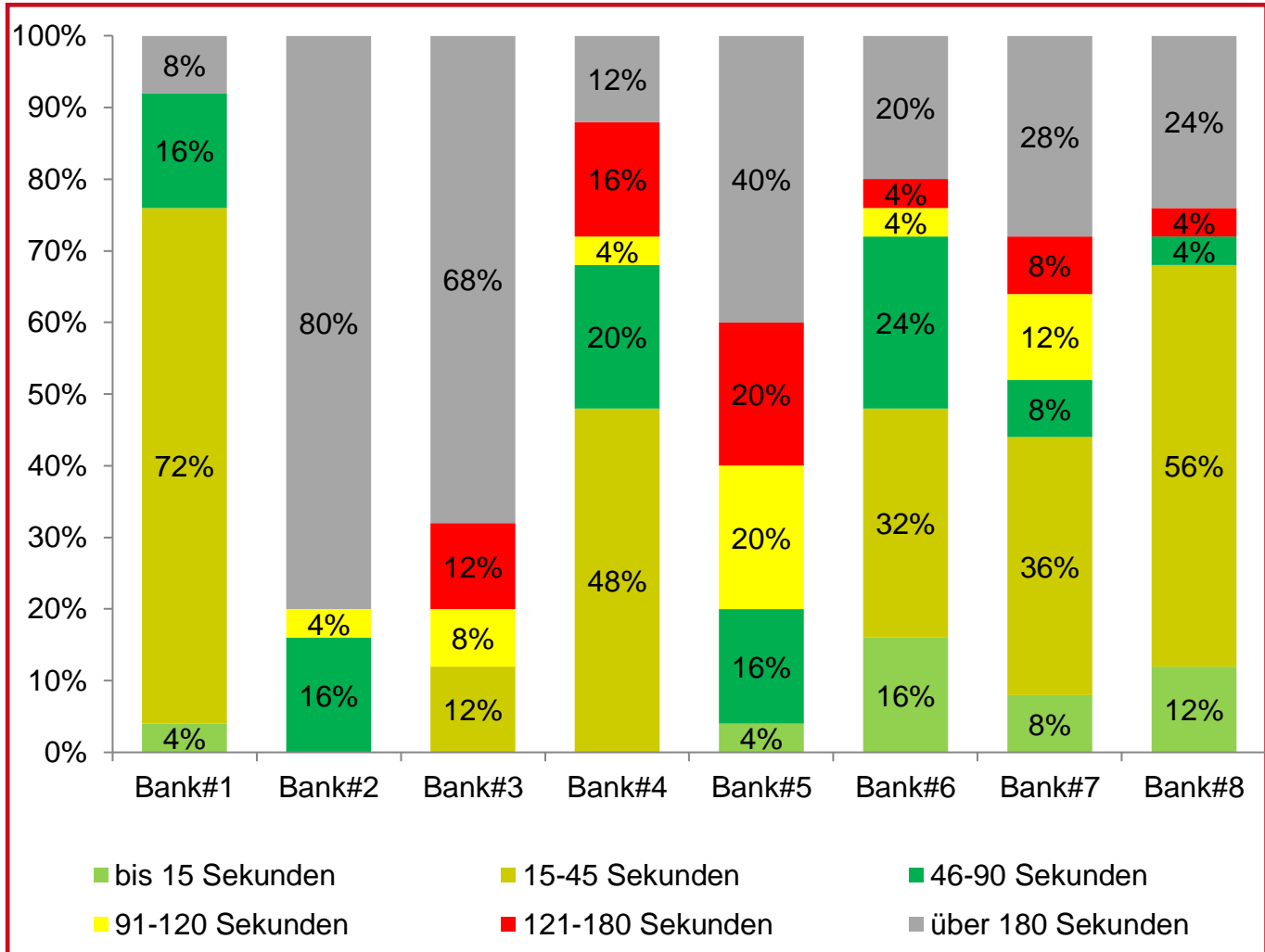


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Subjektive Bewertung der Zielperson (Gesamteindruck)

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

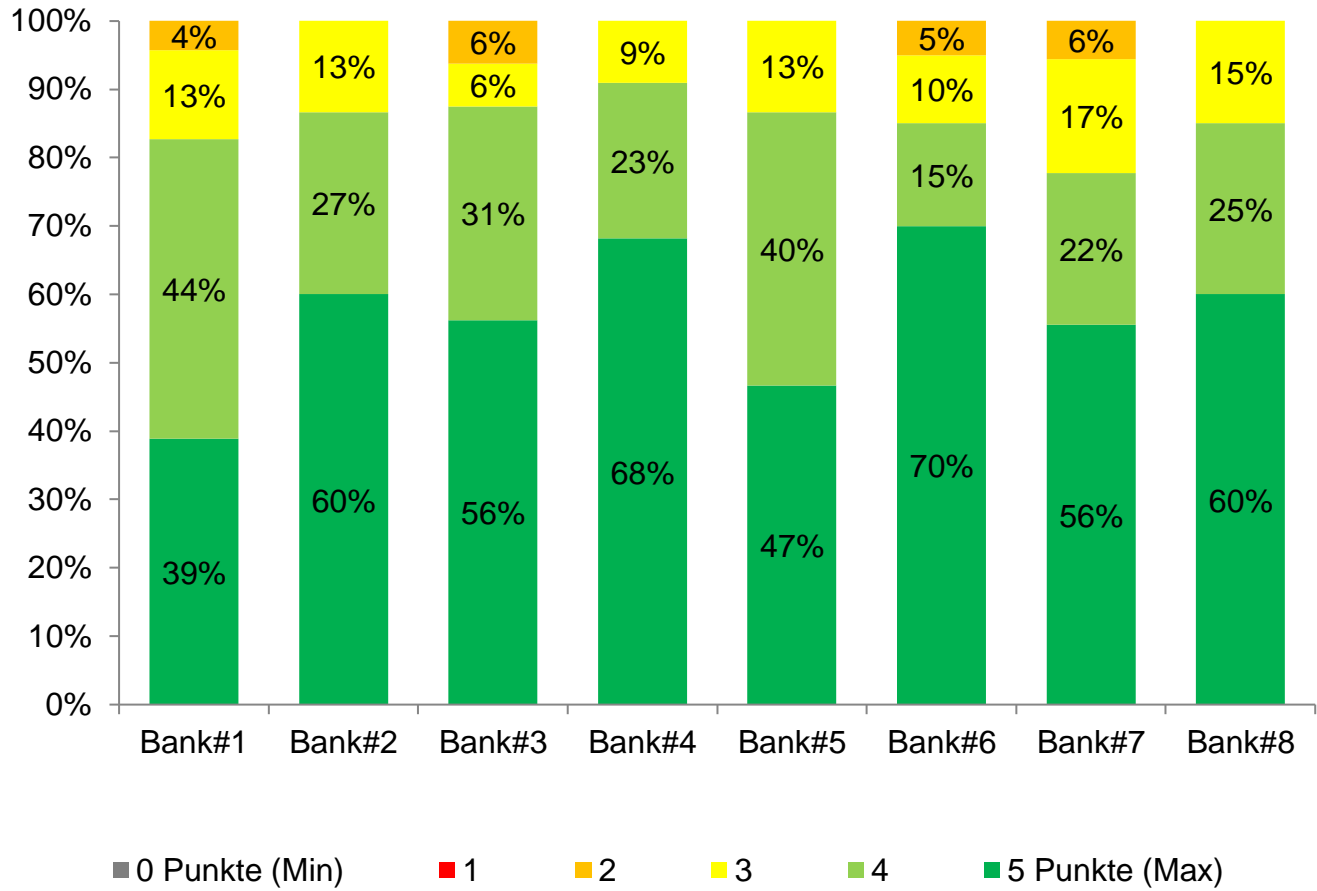


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Wurde die Frage beantwortet? (Telefon)

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

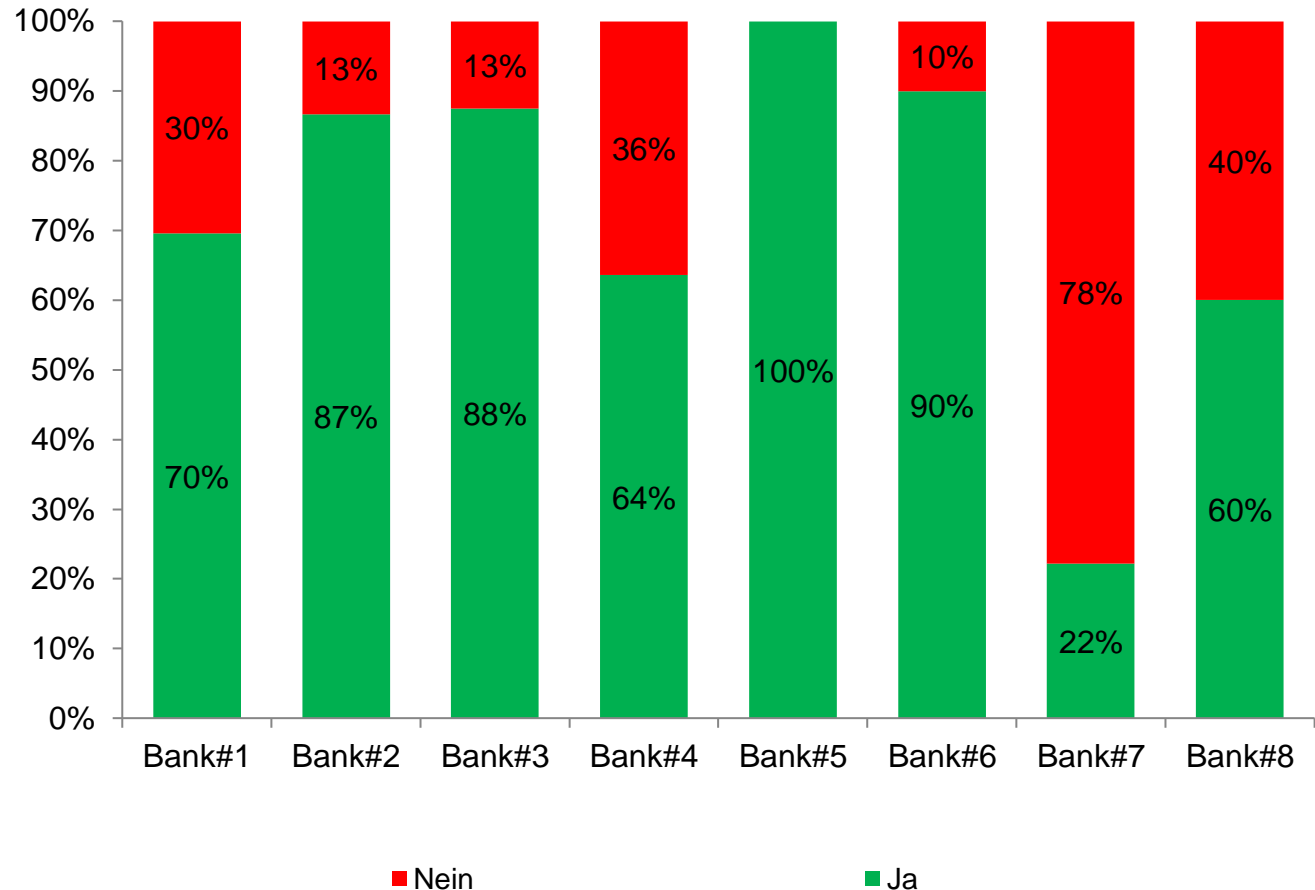


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Prozentwerte bezogen auf tatsächliche Telefongespräche (Nettogespräche)

Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde will Kontakt weiter verfolgen (Telefon)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

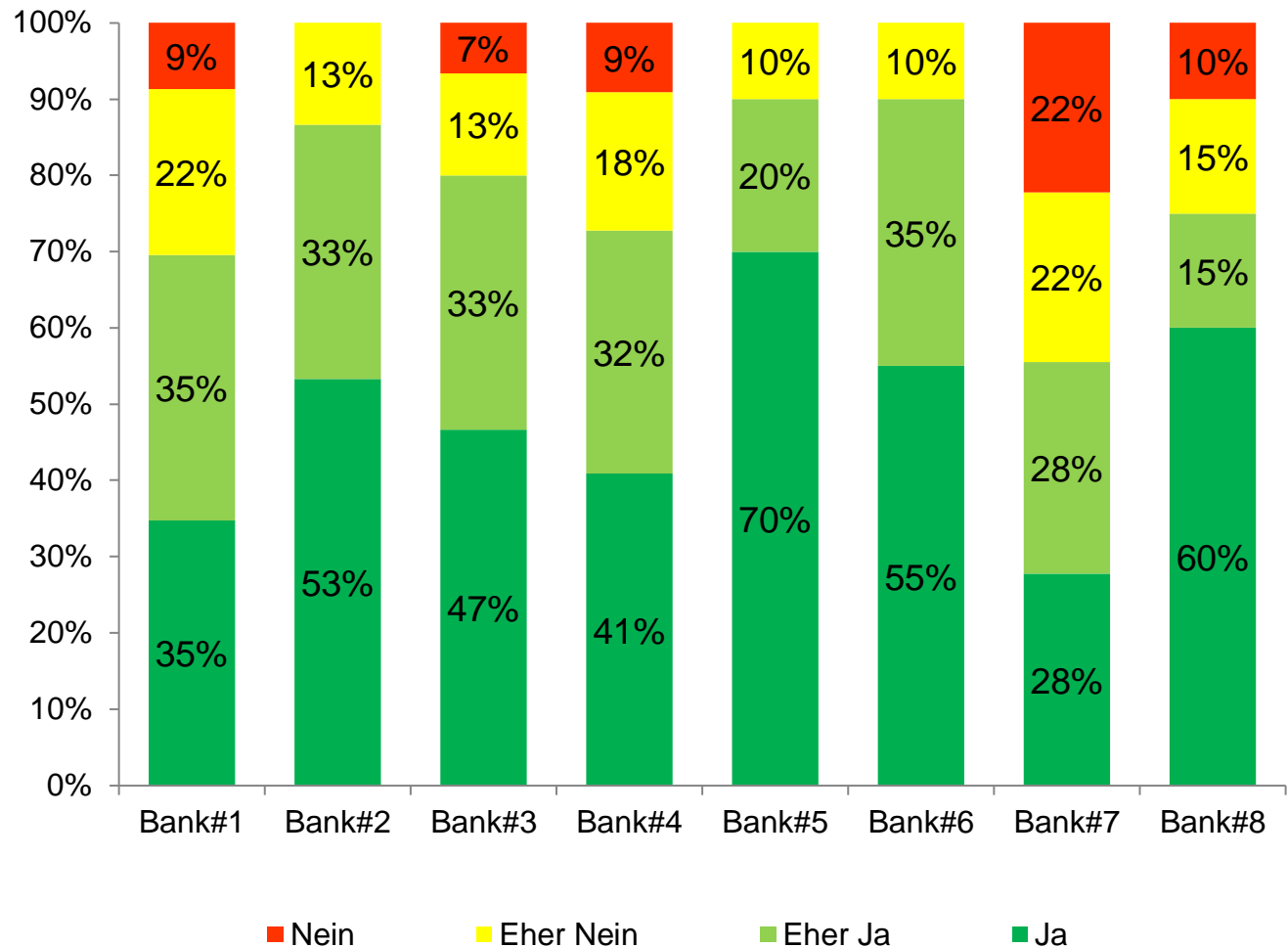


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Antwortzeit email

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

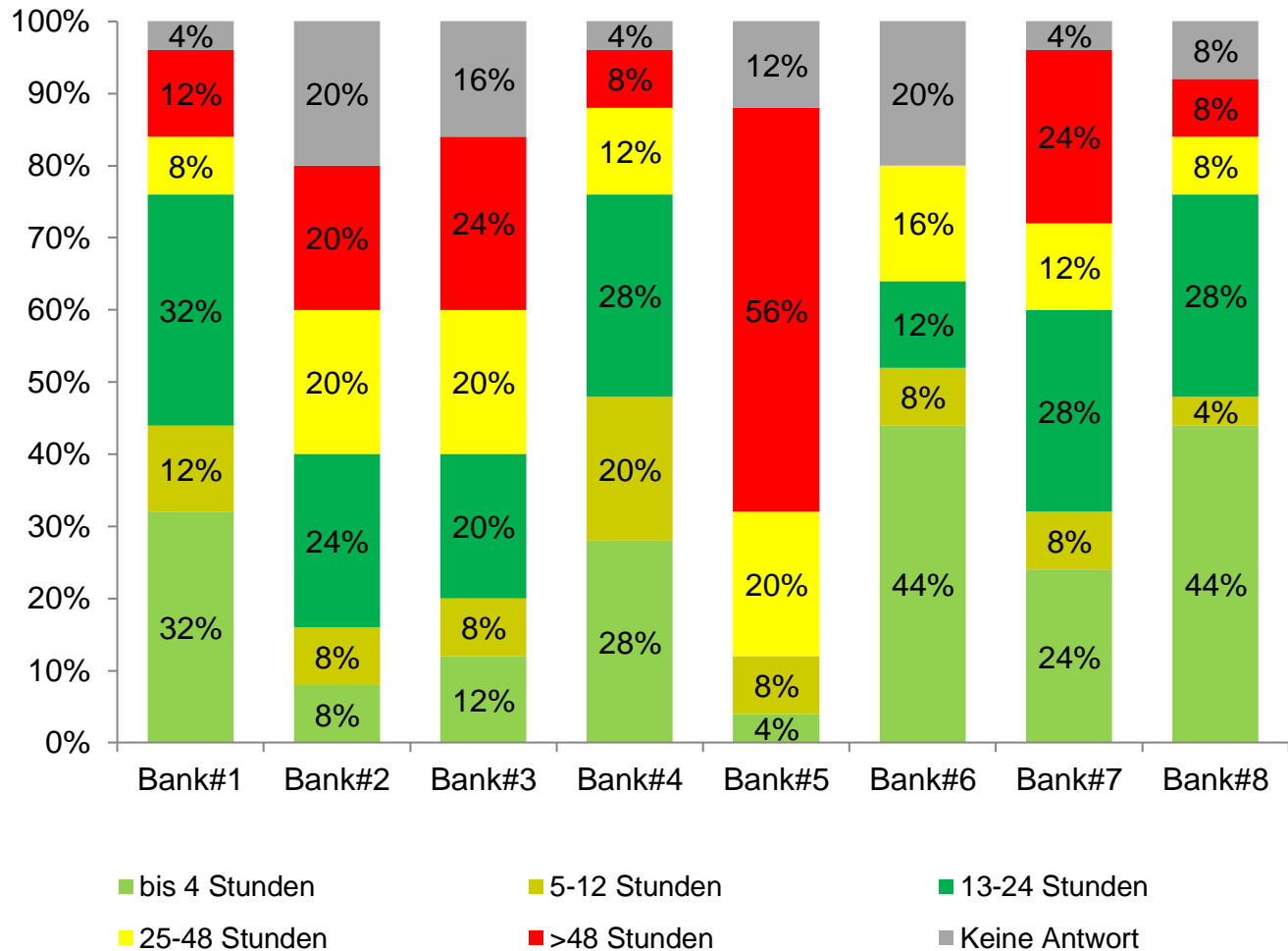


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Qualität der e-mail Antwort

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

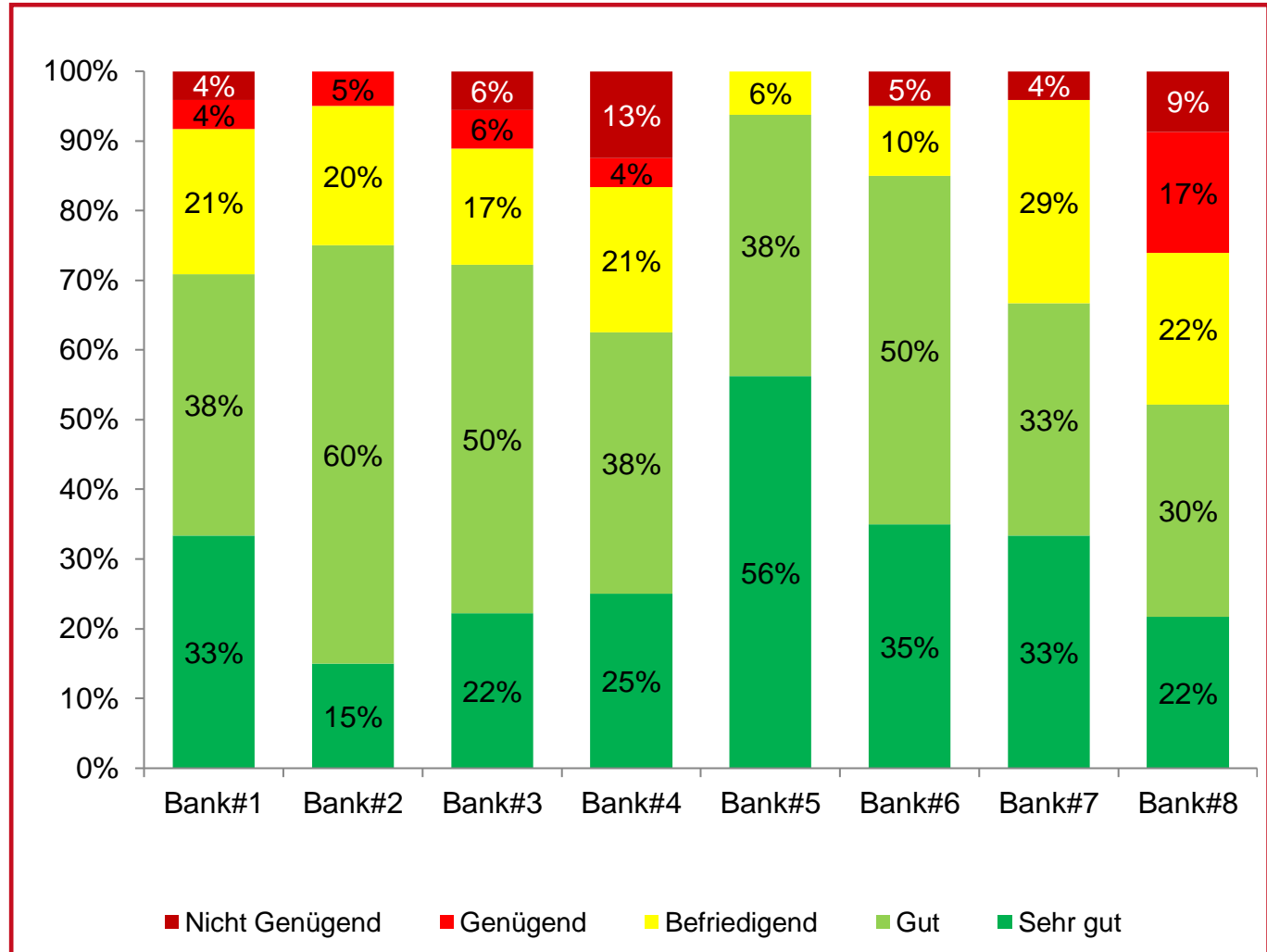


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Frage beantwortet- email

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

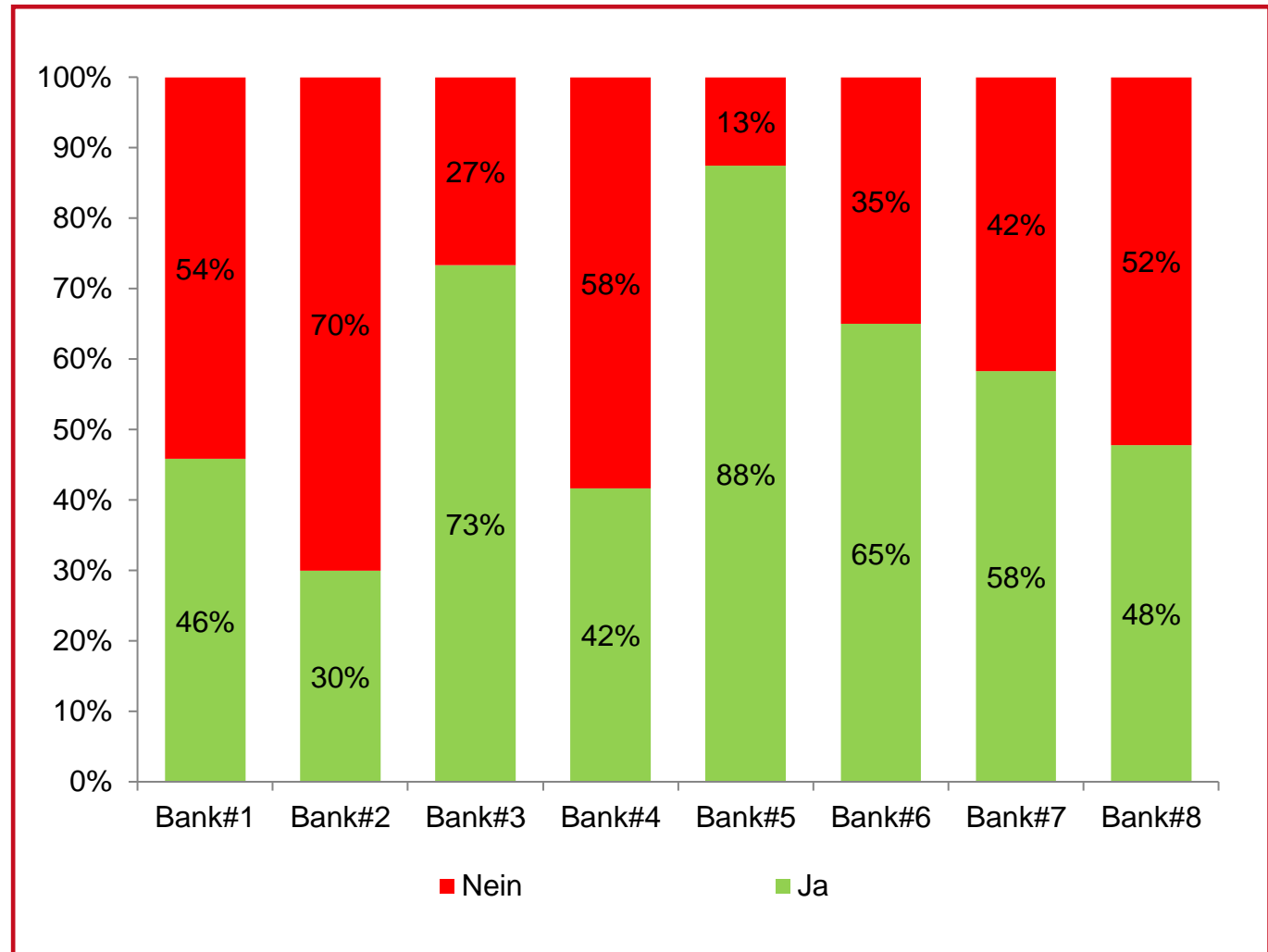


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Kunde will Kontakt weiter verfolgen

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

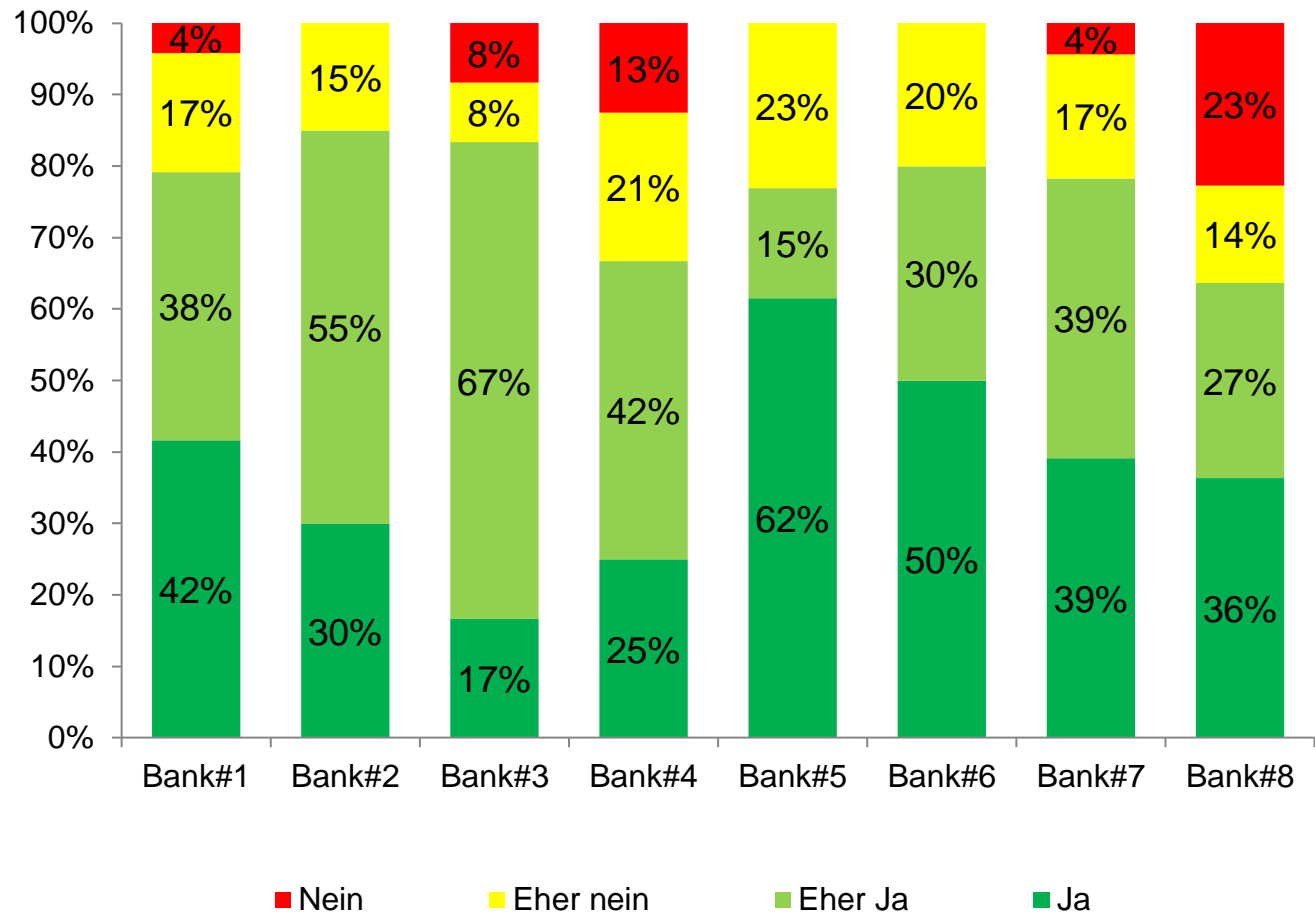


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Zusammenfassung



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Telemark Marketing testet jährlich die Servicecenter der Banken und Versicherungen. Insgesamt wurden zwischen September und November 2020 200 Testanrufe durchgeführt und 200 Testmails versendet. Getestet wurden **Contactcenter von sechs österreichischen Banken (Bank Austria, BAWAG P.S.K., Erste Bank, RLB NÖ-W, RLB OÖ, Volksbank Wien) und weiterer zwei Direktbanken (easybank, ING)**. Gerade im heurigen Jahr kommt diesem Test besondere Bedeutung zu: Durch die Corona Pandemie sollten die Filialen durch die Contactcenter entlastet werden.

In Zeiten eingeschränkter persönlicher Kommunikation sollten die Kanäle Telefon und email umso wichtiger werden und besser als in den letzten Jahren funktionieren. Die Tests wurden zwischen Ende August und Mitte November durchgeführt und zeigen daher ein aktuelles Bild, wie die Branche auf geänderte Rahmenbedingungen (Homeoffice etc.) reagiert hat.

Das Ergebnis ist 2020 alles in allem enttäuschend:

Wie auch schon in den vergangenen Jahren haben wir feststellen, dass der Kunde am Telefon lange warten muss, bis sich ein Ansprechpartner um sein Anliegen kümmert. 38% der Anrufe werden zwar innerhalb einer Nettowartezeit von 45 Sekunden angenommen. Bekommt man nicht innerhalb dieser kurzen Zeit einen Ansprechpartner ans Ohr, so sollte man sich auf eine lange Wartezeit einstellen: Bei mehr als einem Drittel der Tests mussten die Anrufer länger als 3 Minuten auf die Begrüßung durch den CC-Mitarbeiter warten. Der Spitzenwert lag bei 23 (!!!) Minuten. Hat man eine schnelle Frage, so sollte man nicht unbedingt den Kommunikationskanal Telefon wählen. Da hilft es auch wenig, dass sich Geduld lohnt: 86% der Mitarbeiter hinterlassen bei den Testern einen sehr guten oder guten Eindruck. 70% der Fragen werden beantwortet, wenn man einmal durchkommt. Allerdings möchte man nicht zu den 30% zählen, die lange warten mussten und dann nicht einmal eine ausreichende Antwort erhielten...

Zusammenfassung



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Die Unterschiede zwischen den Instituten sind jedoch sehr groß: Am besten schneiden die bei den Telefontests die Bank Austria und die Erste Bank ab. Enttäuschend die Direktbanken: Diese sollten am Telefon eigentlich die Vorbilder der Branche sein.

Besser schneiden die Banken bei der Beantwortung der emails ab: Sendet man ein email an das Contactcenter seiner Bank, so werden 89% der mails auch beantwortet. Mehr als die Hälfte der Tester erhielten ein Antwortmail innerhalb von 24 Stunden. Aber nur knapp mehr als die Hälfte der Fragen werden ausreichend und richtig beantwortet. Trotzdem beurteilen 71% der Tester die Antworten mit „Sehr gut“ oder „Gut“. Oft wird statt einer sofortigen Antwort umfassendes Informationsmaterial zum betreffenden Bankprodukt gesendet und eine Kontaktlegung angeboten.

Die Leistungsunterschiede zwischen den Instituten sind bei den email-Tests nicht so groß wie am Telefon. Am schnellsten beantwortet die Volksbank Wien die email Anfragen. Die qualitativ bestbewerteten Antworten kommen von der ING.

Fazit: Die Contact Center der Banken sind offensichtlich „understuffed“. Das zeigt sich vor allem bei der Wartezeit am Telefon, die in vielen Fällen zu Kundenfrust führt. Das Kundenservice abseits der Filiale kann den Erwartungen also nach wie vor nicht entsprechen. Ein Qualitätsschub durch die Coronasituation ist leider nicht festzustellen. Das Gegenteil ist der Fall. Der Kunde ist entweder besser auf sich selbst gestellt oder muss den Weg in die nächste Geschäftsstelle suchen. Eine Entlastung der Filialen ist in der derzeitigen Situation nicht gegeben.

Kontaktdaten



Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Studienleitung:
MMag. Robert Sobotka, MBA
Telemark Marketing
Zehetnergasse 6/2
1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

Robert.sobotka@telemark-marketing.com

www.telemark-marktforschung.com