



## MÜŞTERİ ETKİLEŞİM ANALİZİ

## BANKACILIK

Teleperformance Müşteri Deneyim Laboratuvarı (CX Lab) 5 ülkedeki en büyük perakende bankalarını **çoklu kanal kullanımları** açısından inceledi:



SES | E-POSTA | CLICK-TO-CHAT | SOSYAL MEDYA

Müşterilerin bankaları ile etkileşim kurmayı tercih ettikleri **3 kanal: ses, e-posta ve click-to-chat**

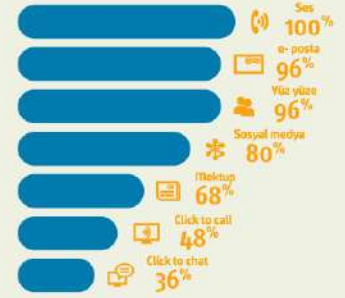
### MÜŞTERİLERİN TERCİH ETTİĞİ KANALLAR

(Brezilya, Fransa, Almanya, İngiltere, ABD - 2013)



### BANKALARIN HİZMET SUNDUĞU KANALLAR

(Brezilya, Fransa, Almanya, İngiltere, ABD - 2013)



Ses, dedike destek için en çok tercih edilen kanal.

▶ **100%**

ABD ve Brezilya'da analiz edilen bankaların hepsinin çağrı merkezi numaraları ücretsizdir. Almanya'daki bankaların %81'i ücretsiz çağrı merkezi numarası sunmaktadır.

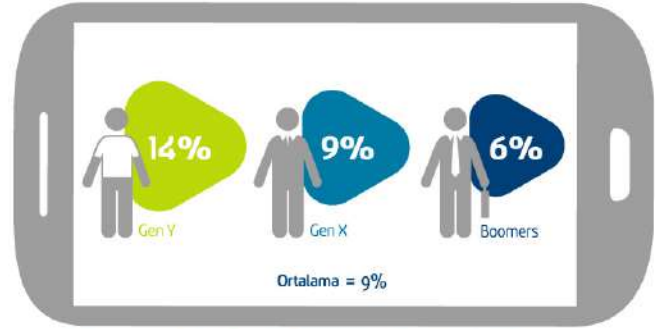
ABD ve Almanya'daki bankaların en yüksek çağrı aktarım seviyesine sahip, her iki ülkede de **ortalama aktarım oranı %18**. Dolayısıyla, en düşük müşteri temsilcisi çağrı sahiplenme oranına sahiptir.

Başka bir müşteri temsilcisine aktarılan çağrı sayısı - ses (2013)



Mobil erişim yaygınlığı, özellikle de mobil uygulamalar, hem müşteriler hem de firmalar için **yükselen trendde**

Jenerasyonlar başında 12 aylık mobil uygulama kullanımı (2013)

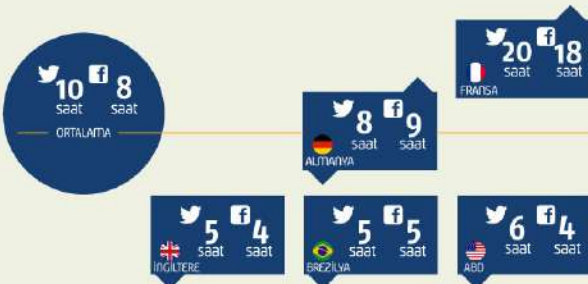


● Boomers  
● Gen X  
● Gen Y

Bu nedenle bankaların çoğu, akıllı telefon ve tablet gibi mobil cihazlarda tam anlamıyla internet sitesi uyumluluğunu sunuyorlar.

Müşterileri ile bağlılığı arttırmak ve iletişim kurmak için **bankaların %80'i sosyal medya platformu sunuyorlar.**

Sosyal medya platformlarındaki ortalama cevaplama süresi (saat):



Not: İngiltere'de sadece 1 firma Twitter aracılığıyla müşteri hizmetleri sunmaktadır.



Ses kanalında düşük ortalama bekleme süresine sahip olmasına rağmen, ABD, diğer ülkelerden **%50 daha yüksek** ortalama görüşme süresine sahiptir.



Brezilya click-to-chat kanalında bekleme süresi olmadan ve ortalama görüşme süresi tüm değerler ortalamasından **%40 düşük** olarak, yüksek verimlilik göstermektedir.



Ses kanalında yüksek ortalama bekleme süresine sahip olan Fransa, click-to-chat kanalında ortalama görüşme süresi açısından diğer ülkelerden **%32 daha yüksek** süreye sahiptir.

