

KAPITEL 4

4.2. Das Contact Center – Service Backbone jeder Bank

87% der Befragten haben schon einmal bei ihrer Bank angerufen. 55% sogar ein oder mehrere Male im letzten Jahr 2023. 24% der Nutzer haben 2023 mehr als drei Mal bei ihrer Bank angerufen.

Die Anrufgründe sind divers. Es dominieren Hilfestellungen zu digitalen Tools. Hier zeigt sich ein unschöner Nebeneffekt der Digitalisierung im Banking. Digitale Hilfsmittel sind bezüglich der User Experience (UX) offenbar weitgehend immer noch nicht selbsterklärend. Gleiches gilt für administrative Anliegen wie für Adressänderungen oder Themen im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr. Spannenderweise dominieren hier als Anrufgründe Geschäftsvorfälle, die hochgradig standardisierbare Prozesse auslösen. Da diese offenbar hochvolumig vorkommen, stellt sich hier die Frage, ob nicht eine Automatisierungslösung wie ein Chat oder eine selbsterklärende Self-service-Anwendung einen höheren Mehrwert darstellen könnte.

Wie oft haben Sie 2023 bei einer zentralen Rufnummer Ihrer Bank angerufen?

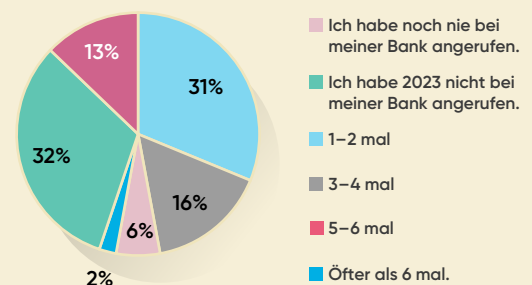


Abb. 14, Contact Center, Häufigkeit der Anrufe 2023 (n=1595)

In Bezug auf welche Bankgeschäfte haben Sie Ihre Bank angerufen?

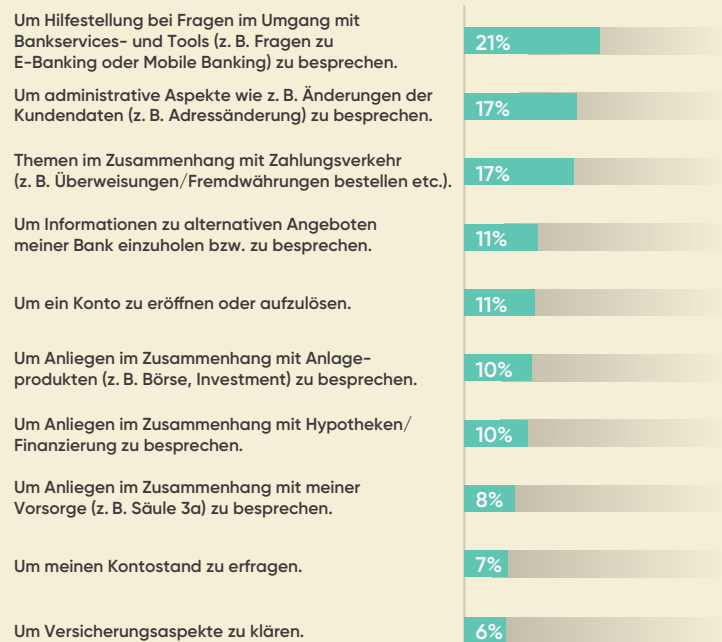


Abb. 15, Gründe für den Anruf bei der Bank (n=1390)