TENDENCIAS DE CX 2021: INFORMACIÓN DE LAS INDUSTRIAS

Servicios financieros

En 2020, las compañías de servicios financieros se enfrentaron a desafíos excepcionales. Adaptarse a un mundo modificado por la COVID implicó realizar cambios significativos en la forma de administrar los negocios y en cómo interactúan los clientes con las marcas.

En el tercer Informe Anual de Tendencias de la Experiencia del Cliente de Zendesk, las compañías de servicios financieros reportaron grandes cambios en su forma de trabajar:

89%
implementó nuevos procesos y herramientas

62%
gestiona personal remoto

35%
tuvo que despedir personal

Eso es mucho para manejar al mismo tiempo. Y además, estas compañías están encargándose de todo eso, a la vez que tienen un aumento del 19% en la interacción con el cliente. Con razón el 69% de los agentes reportó que se siente agobiado.

En estos momentos, es difícil satisfacer las expectativas del cliente. El informe de este año revela cinco tendencias que están ayudando a los líderes en experiencia del cliente (CX) a fijar metas muy altas.

TENDENCIA 01

Con el foco puesto en CX

Este año, la CX migró principalmente a Internet. Mientras que las interacciones en persona disminuyeron, la importancia de brindarlas de forma significativa sigue vigente.

67%
de las compañías de servicios financieros dijo que ahora se enfoca más en la CX que el año pasado.

En el mundo en línea, eso significa proporcionar una experiencia consistente, personalizada y segura a los clientes en todos los canales.

Es 2,6 veces más probable que las compañías de servicios financieros con los clientes más satisfechos hayan invertido en comunicación omnicanal.

TENDENCIA 02

Un mundo con más diálogo

Una buena CX requiere ir adonde están los clientes. Pero ese lugar va cambiando: el 64% dice que probó nuevos canales en 2020. Muchas compañías de servicios financieros están esforzándose para estar al día; el 78% informa que ha buscado nuevas formas de interactuar con sus clientes.

En 2021, eso significa servicios de mensajería. De las compañías de servicios financieros que agregaron un nuevo canal de CX este año, el 40% nombró aplicaciones de mensajería por redes sociales, como WhatsApp, y el 28% SMS. Eso es inteligente.

Las compañías de servicios financieros con los mejores resultados de CX tienen 1,7 veces más probabilidades de utilizar servicios de mensajería.

TENDENCIA 03

Énfasis en la agilidad

La capacidad de adaptarse rápidamente ha sido durante mucho tiempo una habilidad empresarial muy útil, pero el 2020 subió la vara exponencialmente.

49%

de las compañías de servicios financieros busca cómo ser más ágil

usando agentes multidisciplinarios, IA y herramientas de gestión del flujo de trabajo.

Las compañías de servicios financieros con tiempos de resolución más rápidos tienen 2,2 veces más probabilidades de utilizar herramientas de gestión del flujo de trabajo.

TENDENCIA 04

El futuro del trabajo es ahora

El cambio de escritorios a sofás no fue bien recibido al principio, pero muchas compañías de servicios financieros planean seguir con él. 63% anunció planes formales de teletrabajo.

Los equipos de CX de las compañías de servicios financieros están manejando la transición mejor que los demás. 74% de los agentes considera tener las herramientas adecuadas para trabajar desde casa, al igual que el 63% de los gerentes de CX. 58% también tiene acceso a desarrolladores, para poder personalizar su solución de soporte y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes.

Las compañías con el mejor rendimiento en CX tienen 1,4 veces más probabilidades de usar herramientas de desarrolladores.

TENDENCIA 05

El punto de inflexión digital

La transición al mundo digital tardó en llegar, pero su importancia se aceleró este año. Las compañías que estaban realizando una transición lenta ahora tienen una mayor urgencia de hacerlo. Pero para eso se necesita dinero.

Mientras que el 54% de las compañías de servicios financieros vio aumentos de presupuesto para CX en 2020, el 21% sufrió recortes.

El 2021 se ve más prometedor.

70%

anticipa tener un mayor presupuesto para invertir en tecnología de CX en 2021

Para obtener un panorama más amplio del estado de CX en 2021, consulta el informe de Tendencias de CX completo.

zendesk