

## TENDÊNCIAS DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 2021: INSIGHTS DE SETOR

# Serviços financeiros

Em 2020, as empresas do setor de serviços financeiros enfrentaram desafios excepcionais. Adaptar-se a um mundo remodelado pela COVID-19 implicou em mudanças significativas na gestão dos negócios e na interação dos clientes com as marcas.



No terceiro relatório anual de Tendências da experiência do cliente da Zendesk, as empresas no setor de serviços financeiros relataram mudanças importantes na forma como trabalham:



**89%**

implementaram novas ferramentas ou processos



**62%**

gerenciam equipes remotas



**35%**

tiveram que demitir funcionários

É muita coisa. E essas empresas estão lidando com tudo isso enquanto veem um aumento de 19% em engajamento do cliente. Não surpreende que 69% dos agentes dizem se sentir sobrecarregados.

Em momentos como agora, é difícil atender às expectativas dos clientes. O relatório deste ano revela cinco tendências que estão ajudando os líderes em experiência do cliente a estabelecer um padrão elevado.

### TENDÊNCIA 01

## A experiência do cliente em destaque

Neste ano, a experiência do cliente aconteceu principalmente on-line. Enquanto as interações presenciais diminuíram, a importância de oferecer interações significativas com o cliente não mudou.



**67%**

das empresas de serviços financeiros disseram que se preocuparam mais com a experiência do cliente neste ano do que no ano anterior.

No mundo on-line, isso significa oferecer ao cliente uma experiência consistente, personalizada e segura em todos os canais.

**As empresas de serviços financeiros com os clientes mais satisfeitos têm 2,6 vezes mais probabilidade de terem investido em comunicação omnichannel.**

### TENDÊNCIA 02

## Um mundo com mais conversas

Uma boa experiência do cliente requer ir aonde eles estão. Mas esse lugar muda — 64% dizem que experimentaram novos canais em 2020. A maioria das empresas de serviços financeiros se esforça para acompanhar o ritmo, com 78% delas declarando que buscaram novas maneiras de interagir com os clientes.

Em 2021, isso significa canais de mensagens. Das empresas de serviços financeiros que adicionaram um novo canal de experiência do cliente este ano, 40% citaram aplicativos de conversas por redes sociais, como o WhatsApp; e 28%, SMS. Isso é esperto.

**Empresas de serviços financeiros com os melhores resultados de experiência do cliente têm 1,7 vez mais probabilidade de usar canais de troca de mensagens.**

## TENDÊNCIA 03

# Ênfase em agilidade

A capacidade de se adaptar rapidamente é uma habilidade empresarial útil há muito tempo, mas sua relevância foi ainda maior em 2020.



**49%**

das empresas de serviços financeiros estão buscando melhorar a agilidade

usando agentes mistos, IA e ferramentas de gestão do fluxo de trabalho.

As empresas de serviços financeiros que apresentam tempos de resolução mais rápidos têm 2,2 vezes mais probabilidade de usar ferramentas de gestão do fluxo de trabalho.

## TENDÊNCIA 05

# O ponto da virada digital

A mudança para o mundo digital demorou para acontecer, mas sua importância se intensificou este ano. As empresas que estavam realizando uma transição lenta agora têm maior urgência em concluí-la. Mas isso requer dinheiro.

Enquanto 54% das empresas de serviços financeiros viram aumentos no orçamento para experiência do cliente em 2020, 21% enfrentaram cortes.

## TENDÊNCIA 04

# O futuro do trabalho é agora

A mudança do escritório para o sofá não foi bem recebida a princípio, mas muitas empresas de serviços financeiros planejam seguir com ela. 63% anunciaram planos formais de trabalho remoto.

As equipes de experiência do cliente nas empresas de serviços financeiros estão lidando com a transição melhor do que a maioria. 74% dos agentes sentem que têm as ferramentas de que precisam para trabalhar remotamente, assim como 63% dos gestores de experiência do cliente. 58% também têm acesso a desenvolvedores, para que possam personalizar suas soluções de suporte e se adequar às necessidades em constante e rápida mudança.

As empresas com melhor desempenho em experiência do cliente têm 1,4 vez mais probabilidade de usar ferramentas de desenvolvedores.

## 2021 parece mais promissor.



**70%**

esperam ter um orçamento maior para investir em tecnologia de experiência do cliente em 2021.

Para obter um panorama mais amplo do estado da experiência do cliente em 2021, [confira o relatório completo de Tendências de experiência do cliente.](#)