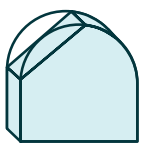


Financiële dienstverleners

In 2020 stonden bedrijven in de sector financiële dienstverlening voor uitzonderlijke uitdagingen. Zakendoen in een wereld die veranderde door COVID-19 betekende grote veranderingen in hoe bedrijven worden gerund en hoe klanten omgaan met merken.

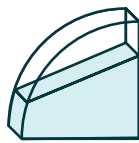


In Zendesks derde jaarlijkse Klantervaring-trends Rapport melden financiële dienstverleners een paar opmerkelijke veranderingen in hoe ze nu zakendoen:



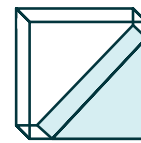
89%

heeft nieuwe tools of processen in gebruik genomen



62%

beheert personeel dat thuiswerkt



35%

heeft medewerkers moeten ontslaan

Dat is een hoop om in één keer te behappen. En deze bedrijven kregen dit allemaal voor elkaar terwijl de klantbetrokkenheid ook nog eens met 19% toenam. Geen wonder dat 69% van de agents aangeeft overweldigd te zijn.

Op dit moment is het moeilijk om aan de verwachtingen van klanten te voldoen. Het rapport van dit jaar onthult vijf trends die leiders op het gebied van klantervaring (CX) gebruiken om de lat hoog te leggen.

TREND 1

Klantervaring in de schijnwerpers

Dit jaar speelde de klantervaring zich grotendeels online af. Hoewel persoonlijke interacties afnamen, bleef het belang van zinvolle interacties met klanten bestaan.



67%

van de financiële dienstverleners zegt dit jaar meer belang te hechten aan klantervaring dan vorig jaar.

Online betekent dit een consistente, gepersonaliseerde en veilige ervaring bieden aan klanten via verschillende kanalen.

Financiële dienstverleners met blijde klanten investeerden vorig jaar gemiddeld 2,6 keer zo vaak in omnichannel-communicatie als andere bedrijven.

TREND 2

Conversational groeit gestaag

Voor een goede klantervaring is het belangrijk dat je klanten ontmoet waar ze zijn. Maar waar ze zijn verandert voortdurend: 64% zegt nieuwe kanalen te hebben geprobeerd in 2020. Een grote meerderheid van de financiële dienstverleners probeert zich aan te passen en 78% meldt op zoek te zijn gegaan naar nieuwe manieren om klanten te binden.

In 2021 betekent dat gebruikmaken van messaging-kanalen. Van de financiële dienstverleners die dit jaar nieuwe kanalen in gebruik namen, heeft 40% sociale messaging-apps zoals WhatsApp toegevoegd, en 28% SMS. Dat is slim.

Financiële dienstverleners met de beste klantervaring-resultaten maken gemiddeld 1,7 keer zo vaak gebruik van messaging-kanalen als andere bedrijven.

TREND 3

Blijf flexibel

Het vermogen om je snel aan te passen is in het bedrijfsleven al lang een nuttige vaardigheid, maar in 2020 werd dit nog belangrijker.



49%

van financiële dienstverleners wil flexibeler te werk gaan

door gemengde agents, kunstmatige intelligentie en tools voor workflowbeheer in te zetten.

Financiële dienstverleners met de snelste oplostijden maken 2,2 keer zo vaak gebruik van tools voor workflowbeheer.

TREND 4

Het nieuwe werken is hier

De verhuizing van kantoor naar de bank was lastig in het begin, maar veel financiële dienstverleners zijn van plan zo te blijven werken. 63% kondigde formele plannen aan voor thuiswerken.

Klantervaring-teams bij financiële dienstverleners gaan beter om met de transitie dan teams uit andere sectoren. 74% van de agents en 63% van klantervaring-managers heeft het gevoel over de juiste tools te beschikken om thuis te werken. 58% heeft ook toegang tot ontwikkelaars, zodat hun supportoplossing aangepast kan worden aan de snel veranderende behoeften.

Toppresteerders op het gebied van klantervaring maken 1,4 keer zo vaak gebruik van ontwikkelaarstools.

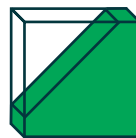
TREND 5

De omslag naar digitaal

De omschakeling naar digitaal heeft lang op zich laten wachten, maar het belang ervan is dit jaar nog meer toegenomen. Bedrijven die voorheen langzaam overschakelden moeten nu dringend opschieten. Maar daar is budget voor nodig.

Terwijl 54% van financiële dienstverleners het budget voor klantervaring in 2020 zag toenemen, kreeg 21% te maken met krimp.

2021 lijkt veelbelovender.



70%

verwacht in 2021 meer budget te hebben om te investeren in klantervaring-technologie.

Bekijk het volledige Klantenervaring-trends Rapport om een beter beeld te krijgen van hoe klantervaring ervoor staat in 2021.