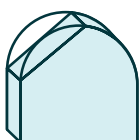


Services financiers

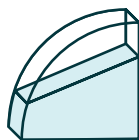


En 2020, les services financiers ont fait face à des défis inédits. Pour s'adapter au contexte sanitaire, ils ont dû revoir leurs modes de travail et repenser leurs interactions clients.

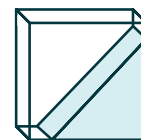
Dans son troisième rapport annuel sur les tendances de l'expérience client, Zendesk observe que les services financiers ont fortement modifié leurs modes de travail :



89 %
ont adopté de nouveaux outils ou processus



62 %
gèrent le personnel à distance



35 %
ont dû réduire leurs effectifs

Déjà bien accaparés par ces changements internes, ces entreprises doivent aussi gérer une hausse de 19 % de l'engagement client. Dans ce contexte chargé, 69 % des agents se disent dépassés.

Répondre aux attentes des clients est un défi de taille. Dans ce rapport 2021, nous avons identifié cinq tendances qui permettent aux champions de l'expérience client de tirer leur épingle du jeu.

TENDANCE 01

Pleins feux sur l'expérience client

À présent, l'expérience client se déroule avant tout en ligne. Mais si les interactions en personne ont diminué, proposer des échanges de qualité aux clients reste essentiel.



67 %
des services financiers considèrent l'expérience client plus importante qu'il y a un an.

Pour satisfaire les clients en ligne, il faut proposer une expérience sûre, cohérente et personnalisée sur tous les canaux.

Les services financiers avec une satisfaction client très élevée sont 2,6 fois plus susceptibles d'avoir investi dans une communication omnicanale.

TENDANCE 02

Un monde plus conversationnel

Pour une expérience réussie, vous devez aller à la rencontre des consommateurs. En 2020, 64 % des clients ont essayé de nouveaux canaux. Pour suivre le mouvement, 78 % des services financiers ont cherché à déployer de nouveaux modes d'interaction.

Le messaging a la cote. En 2020, les services financiers qui ont étendu leur CX à un nouveau canal ont plébiscité les messageries comme WhatsApp (à 40 %) et la communication SMS (28 %). C'est un investissement judicieux.

Les champions de l'expérience client sont 1,7 fois plus susceptibles d'utiliser des canaux de messagerie.

TENDANCE 03

Cette année, la clé c'est l'agilité

Savoir s'adapter rapidement n'a jamais été aussi important.



49 %

des services financiers veulent gagner en agilité

grâce à l'IA, aux gestionnaires de workflows et aux solutions omnicanales.

Les services financiers avec un délai de résolution très court sont 2,2 fois plus susceptibles d'utiliser un gestionnaire de workflows.

TENDANCE 05

Tout penche vers le numérique

La numérisation des échanges ne date pas d'hier, mais ce phénomène s'accélère. Les entreprises qui ont peu avancé dans cette voie doivent absolument rattraper leur retard, mais les impératifs budgétaires sont bien souvent un frein.

En 2020, 54 % des services financiers ont augmenté leur budget CX, mais 21 % l'ont réduit.

TENDANCE 04

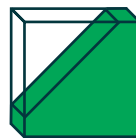
L'avenir du travail s'écrit aujourd'hui

Après des débuts difficiles, beaucoup de sociétés comptent maintenant pérenniser le télétravail. Aujourd'hui, 63 % des services financiers ont pour projet de formaliser le travail à distance.

Dans ce secteur, les équipes en charge de l'expérience client sont bien mieux armées que la moyenne : 74 % des agents et 63 % des responsables CX estiment avoir les bons outils pour télétravailler. Notons également que 58 % des services financiers peuvent compter sur une équipe de développement pour adapter rapidement leur solution d'assistance à l'évolution des besoins.

Les champions de l'expérience client sont 1,4 fois plus susceptibles d'utiliser des outils de développement.

2021 semble prometteuse



70 %

des experts en CX prévoient un plus grand budget technologique en 2021.

Pour tout savoir sur l'expérience client en 2021, consultez [notre rapport complet CX Trends.](#)