

zendesk

CX Trends 2024

Les principales tendances dans le secteur des services financiers

Dans le cadre du rapport CX Trends 2024, Zendesk a demandé à 500 responsables de la CX dans 20 pays quelles étaient les tendances qui leur permettraient de renforcer la confiance des clients et leur relation avec eux. Découvrez ces tendances et l'impact qu'elles peuvent avoir sur votre entreprise.



L'IA ET LES EXPÉRIENCES INTELLIGENTES

Les chatbots se transforment rapidement en agents numériques dotés de capacités décuplées

Pour les entreprises de services financiers, les agents numériques (également appelés chatbots avancés) présentent une opportunité unique de répondre et de dépasser les attentes croissantes des clients. Ces agents numériques, qui possèdent les compétences nécessaires pour prendre en charge des tâches d'assistance spécifiques, s'appuient sur les caractéristiques de la marque et les bonnes pratiques des agents humains pour produire des interactions dynamiques et sur mesure tout au long du parcours client.

Actuellement, seuls 26 % des responsables de la CX dans le secteur financier considèrent que leurs bots ont le niveau d'agents numériques. Mais 59 % d'entre eux pensent qu'avec les bons investissements, leurs chatbots atteindront le niveau de maturité requis au cours de l'année à venir. Il s'agit notamment de permettre aux chatbots d'analyser les sentiments et les intentions des clients de manière à personnaliser leurs réponses et à recommander en continu un contenu d'assistance pertinent, pour un service de bien meilleure qualité.

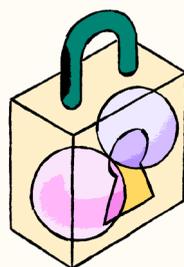


Ces chatbots peuvent également être utilisés et formés à de nombreux types de services, comme les services bancaires automatisés, l'éducation financière, les conseils, la planification et le coaching. L'intégration de ces agents numériques à d'autres plateformes et écosystèmes permet de créer une expérience d'ensemble plus fluide pour les clients.

DES DONNÉES ET DES EXPÉRIENCES FIABLES

La sécurité n'a plus des allures de pièce rapportée : elle est intégrée de manière fluide tout au long du parcours client

Avec l'augmentation du nombre de cas de fraude numérique, les clients sont beaucoup plus sensibles aux questions de sécurité en ligne qu'auparavant. Curieusement, 85 % des responsables de la CX sont convaincus que leurs clients leur font confiance pour protéger leurs données, tandis que 60 % des consommateurs estiment que la plupart des entreprises n'en font pas assez pour protéger leurs données.



Les institutions financières doivent intégrer des mesures de sécurité avancées dans le parcours client sans perturber le parcours client. Elles doivent se détourner de la stratégie purement axée sur la gestion des

risques au profit d'une approche centrée sur l'expérience client.

En utilisant des technologies de sécurité avancées comme la détection de la fraude à l'aide de l'IA et l'authentification biométrique, les sociétés de services financiers peuvent offrir une expérience client plus sécurisée et plus harmonieuse, et apaiser ainsi les préoccupations des consommateurs.

En étant transparentes avec les clients quant à la manière dont leurs données sont utilisées et protégées, les entreprises pourront renforcer leur confiance.

LES EXPÉRIENCES IMMERSIVES DE NOUVELLE GÉNÉRATION

Le téléphone joue un plus grand rôle dans le traitement des questions complexes et des problèmes remontés

À l'ère du service client numérique, le téléphone demeure un canal incontournable pour les clients, en particulier pour les questions complexes et la remontée des problèmes.



Face aux scénarios complexes, les entreprises financières doivent faciliter la transition entre les canaux numériques et l'assistance téléphonique pour éviter de perturber le parcours du client par des retards ou des transferts inutiles.

La formation des agents ne devrait également pas se limiter aux compétences standard en matière de service client, car de nombreuses interactions avec les clients impliquent souvent des questions sensibles qui ont une charge émotionnelle. Les agents doivent donc être en mesure de gérer des discussions financières complexes tout en faisant preuve d'empathie lors des interactions d'assistance téléphonique avec les clients.

Par ailleurs, 37 % des responsables de la CX du secteur financier estiment que l'IA générative influencera les interactions par téléphone au cours des deux prochaines années. Pour certaines interactions téléphoniques, les capacités de l'IA peuvent offrir une assistance sur mesure aux clients, en permettant aux agents de se concentrer sur les demandes plus complexes.

Évolution prévue des investissements au cours de l'année prochaine :

	Légère hausse des investissements	Forte hausse des investissements
Des chatbots basés sur l'IA qui fonctionnent comme des agents digitaux	36 %	23 %
Sécurité en matière de CX	39 %	33 %
Utilisation du centre d'appels pour remonter les problèmes	22 %	22 %

Ces trois tendances offrent de belles opportunités aux entreprises de services financiers, mais ce ne sont pas les seules. Il existe encore d'autres tendances que les organisations peuvent suivre pour continuer à offrir des expériences client de qualité.

CX Trends 2024 : Libérez le potentiel de la CX intelligente

Consultez le rapport complet pour découvrir comment Zendesk peut vous aider à tirer parti de la CX intelligente grâce à des guides de bonnes pratiques, des événements virtuels et en présentiel, et bien plus encore.

Rendez-vous sur
cxtrends.zendesk.com/fr