

Investeer in Zendesk

Een oplossing voor klantenservice waarmee financiële dienstverleners gepersonaliseerde klantervaringen kunnen bieden.



Door de toenemende inflatie en een dreigende recessie is het mondiale economische klimaat uitdagender dan ooit tevoren. Bovendien zijn klanten van financiële dienstverleners door de aanhoudende spanningen als gevolg van de pandemie minder tolerant geworden voor een ondermaatse klantenservice. Volgens [Zendesk's rapport over trends op het gebied van klantervaring in 2022](#) vertrekt meer dan 60% van de klanten na slechts één slechte ervaring. Door het bieden van een gepersonaliseerde, veilige omnichannel-ervaring kan Zendesk financiële dienstverleners helpen de relatie met hun klanten te verbeteren.

46%

van de bankiers ziet verouderde systemen als de grootste belemmering voor de groei van commerciële banken ([Intellias](#))

De voordelen van Zendesk

Zet gegevens om in bruikbare inzichten: Eén centrale interface voor gemakkelijke toegang tot alle gegevens die belangrijke inzichten biedt in je bedrijf.

Perfekte personalisatie: Onderscheid je van je concurrenten met [messaging](#), contextuele aanbiedingen, beloningen en omnichannel-ervaringen.

Opschalen met AI en selfservice: Geef sneller relevantere antwoorden en voorkom tickets door klanten te motiveren selfservice te gebruiken. Zo hebben agents meer tijd om zich te richten op hoogwaardige klantgesprekken.

Bouw ecosystemen die meerwaarde hebben voor je klanten: Krijg een volledig beeld van het gedrag van je klanten, zodat je ze nog persoonlijker van dienst kunt zijn.

Uitdagingen voor financiële dienstverleners

- Concurrentie van nieuwkomers op de markt
- Verouderde contactcentra
- Verouderde telefoonsystemen die niet in staat zijn klantgegevens te verwerken, laat staan details van de customer journey
- Veel terugkerende en technische vragen
- Een toenemend aantal binnenkomende tickets via externe sociale kanalen en berichtenplatforms
- Het is duur en lastig om FAQ-pagina's bij te werken en te onderhouden
- Het is moeilijk om de gemiddelde inkomsten per account (ARPA) te verhogen
- Problemen met hyper-personalisatie
- Ontoereikende analyses

Verbeter de klantervaring en verlaag tegelijkertijd de kosten

Grote financiële instellingen met ouderwetse fysieke kantoren hebben verouderde bedrijfsmodellen die steeds minder relevant worden voor de moderne consument van financiële diensten. financiële dienstverleners die investeren in een sterke digitale aanwezigheid hebben echter een duidelijk voordeel ten opzichte van hun meer traditionele concurrenten: ze bieden een persoonlijker bankervaring met support via meerdere kanalen en geavanceerde beveiligingsmaatregelen om klantendata te beschermen, en dat alles tegen lagere bedrijfskosten.

Met Zendesk kunnen financiële dienstverleners:

- Sneller service bieden op elke schaal
- Gepersonaliseerde ervaringen creëren waarmee ze hun merk kunnen onderscheiden
- Aantrekkelijke ervaringen bieden aan hun klanten
- Gegevens veilig bewaren om het vertrouwen van de klant te verzekeren
- Verbeteringen doorvoeren via analyses
- Snel nieuwe oplossingen ontwerpen en toepassen
- Handmatige processen automatiseren
- De efficiëntie van CSR verbeteren

Use cases

Banken

Zicht op klantrelaties, kortere wachttijden en een snellere afwikkeling van aanbiedingen.

- Retailbanken
- Kredietinstellingen
- Hypotheekverstrekkers
- Commerciële banken

Kapitaalmarkten

Begrijp het gedrag van klanten en reageer in realtime via meerdere kanalen.

- Vermogensbeheer
- Effectenbemiddeling
- Beleggingsfondsen en ETF

Verzekeringen

Beheer complexe workflows zoals triggers op basis van claims en poliswijzigingsverzoeken.

- Levensverzekeringen
- Onroerend goed- en schadeverzekeringen (P&C)

Fintech

Een volledig overzicht van de klant en proactieve communicatie.

- Banken die alleen online opereren
- Betalingsdientaanbieders
- Nu kopen, later betalen
- Crypto

Hoe werkt Zendesk voor financiële dienstverleners?

Banken, kapitaalmarkten, fintechs en verzekeringsmaatschappijen kunnen met Zendesk naadloze omnichannel-ervaringen en AI-gedreven selfservice bieden die perfect aansluit bij hun merk.

Zet gegevens om in bruikbare inzichten

Eén centrale interface voor gemakkelijke toegang tot alle gegevens die belangrijke inzichten biedt in je bedrijf

Perfekte personalisatie

Maak je merk uniek met messaging, contextuele aanbiedingen, beloningen en omnichannel-ervaringen

Opschalen met AI en selfservice

Geef sneller goede antwoorden en voorkom tickets door klanten selfservice te bieden

Bouw ecosystemen die meerwaarde hebben voor je klanten

Integreer met tools en partners voor een volledig beeld van het gedrag van klanten, zodat je beter passende diensten kunt aanbieden





Klantverhaal: Nubank

[Nubank](#) is een Braziliaans financieel technologiebedrijf dat in 2013 van start ging. In slechts zes jaar tijd groeide het uit tot een van de grootste online banken ter wereld. Nubank investeert veel in klantenservice. Het bedrijf gebruikt [Zendesk Support](#) voor e-mail en social media en [Zendesk API's](#) om agents een totaalbeeld van elke klant te geven.

46%

Tickets per
maand

800

Agents

6K+

"Wauw"-momenten

“Dankzij Zendesk kunnen we onze agents meer mogelijkheden geven en de responstijd verkorten. We gebruiken de Zendesk API om alle verschillende systemen met elkaar te verbinden en onze agents inzicht te geven in wat klanten willen en waar ze hulp bij nodig hebben. Dankzij dit systeem kunnen we onze support echt klantgericht maken.”

Dennis Wang

Vice President of Operations bij Nubank

Waarom Zendesk?

Zendesk is een servicegericht CRM-bedrijf dat software bouwt voor betere klantrelaties. Wij bieden bedrijven de flexibiliteit om snel te handelen, zich te richten op innovatie en op te schalen als ze groeien. Zendesk voor financiële dienstverleners is een complete oplossing voor de klantervaring, waarmee bedrijven veilige en gepersonaliseerde diensten kunnen leveren die de klantervaring verbeteren en tegelijkertijd inefficiënte en dure processen kunnen elimineren.

Ga vandaag nog aan de slag met Zendesk voor financiële dienstverleners.