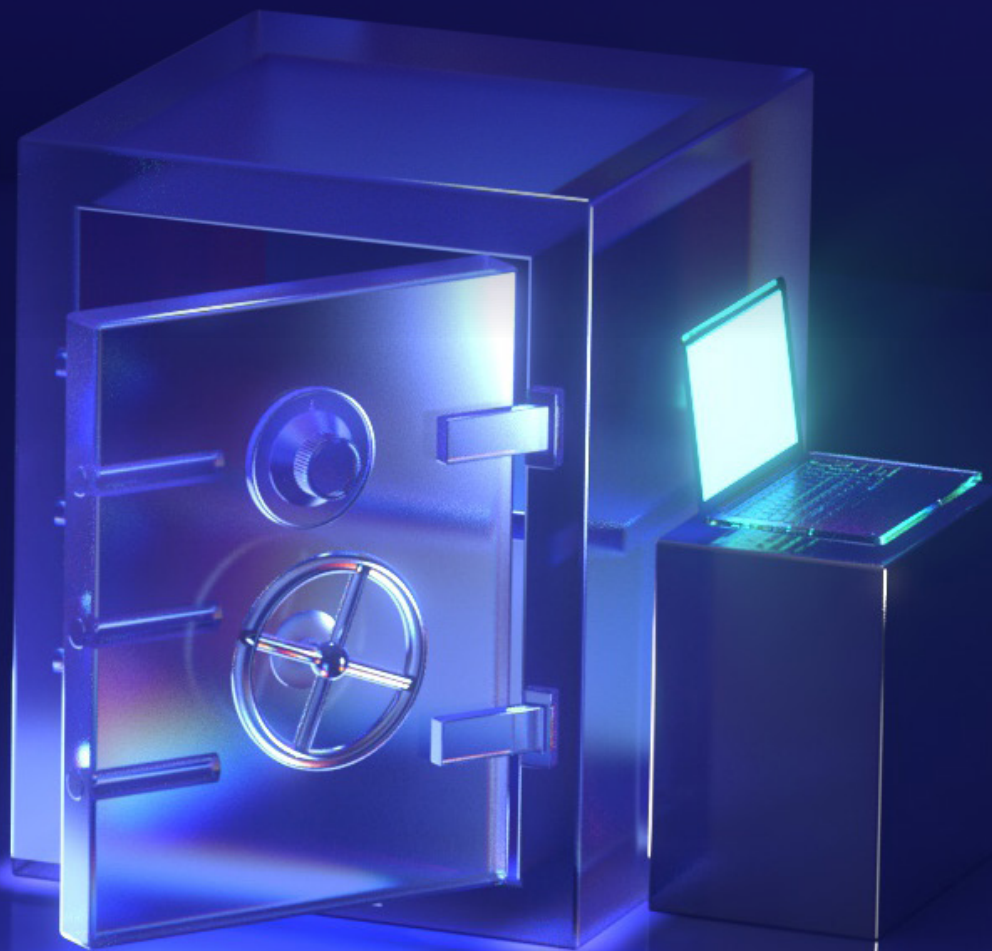


5 stappen om de klantervaring bij banken te verbeteren



Datgeen leveren wat klanten eisen

De relatie tussen klanten en banken bestaat inmiddels uit meer dan alleen transacties. Nu steeds meer financiële activiteiten digitaal worden, hebben financiële dienstverleners meer dan ooit een complete digitale strategie nodig om hun klantenbestand te behouden én uit te breiden. Hoe bereik je digitaal succes in een wereld waarin de klant steeds meer verwacht? Met deze vijf stappen kan je een sterke digitale strategie ontwikkelen én onderhouden:

- 1 Focus op je ideale doelgroep met strategisch zoeken**
- 2 Verhoog de omzet met een toegankelijke website**
- 3 Automatiseer een vermoeiend proces**
- 4 Begrijp de digitale trechter door bruikbare inzichten**
- 5 Maak gebruik van de beschikbare expertise en middelen**



1

Focus op je ideale doelgroep met strategisch zoeken

In de race om nieuwe klanten te werven en inkomsten binnen te halen, wil je voorop lopen. Dat betekent dat je je online aanwezigheid vergroot met zoekmachineoptimalisatie (SEO) en betaalde online advertenties. Maar dat is geen simpele klus. Trefwoorden controleren om meer inzicht te krijgen, dwarsliggers aanpakken die je SEO-prestaties beïnvloeden, de inhoud optimaliseren zodat die aansluit op je strategie: de lijst met to do's voor je SEO lijkt alleen maar langer te worden.

Pro-Tip

Zoekmachines worden steeds beter in het voorspellen van het gedrag van je gebruikers. Google weet dan ook of je een goede gebruikerservaring biedt door rekening te houden met verschillende SEO-factoren. Het gaat om meer dan alleen de zoekwoorden.

Om de zoekresultaten te verbeteren, moet je als bank weten hoe je presteert ten opzichte van je concurrenten. Door een activiteitenplan te ontwikkelen waarmee je ook je concurrenten analyseert, meet je hoe goed je presteert op belangrijke SEO-gebieden. Denk bijvoorbeeld aan bezoekersverkeer, rankings van zoekwoorden en je zichtbaarheid bij zoekmachines.

Inzicht uit de praktijk



Succes met SEO- en SEM-tools hangt af van hoe actief je ze beheert. De financiële marketeer die denkt dat hij kan 'instellen en vergeten' zal daar spijt van krijgen."

- The Financial Brand

2

Verhoog de omzet met een toegankelijke website

Door online en mobiel bankieren is de rol van fysieke bankkantoren enorm veranderd. Maar deze verschuiving naar digitaal leidt ook tot compliance-problemen. Het is niet alleen juridisch gezien riskant om consumenten met een beperking slecht te helpen, maar het betekent ook dat je potentiële inkomsten van een grote en groeiende groep mensen misloopt. Slimme financiële instellingen zien daarom in dat toegankelijkheid gelijk staat aan bruikbaarheid.

Pro-Tip

Klantverwachtingen zijn hoger dan ooit nu steeds meer mensen online en mobiel bankieren gebruiken om snel, betrouwbaar en makkelijk hun bankzaken te regelen. Een essentieel onderdeel van een naadloze klantervaring waar alle gebruikers van kunnen genieten is een volledig toegankelijk ontwerp. Heb je niet de bandbreedte om te voldoen aan de WCAG-normen of de verwachtingen van klanten? Gebruik dan een hulpprogramma voor toegankelijkheid van browserextensies. Zo spoor je toegankelijkheidsproblemen op, bepaal je welke gevolgen dit heeft voor je gebruikers en krijg je gelijk aanbevelingen over het oplossen van deze problemen.

Inzicht uit de praktijk



80 procent van personen met een beperking zijn ergens anders zaken gaan doen vanwege de slechte toegankelijkheid."

- American Institutes for Research



3

Automatiseer tijdrovende processen

Hoe je team of technologie ook ingericht is: financiële websites worden al snel een onhandelbare chaos aan content. Veel instellingen vinden het dan ook moeilijk om de grote hoeveelheid content op alle platformen overzichtelijk te beheren. Zeker zonder duidelijke kaders en overzicht. De fouten die hieruit voortkomen kunnen UX-killers worden die een negatieve invloed hebben op de positie van zoekmachines en het kan klachten en afwijkingen van klanten aanwakkeren.

Pro-Tip

Fouten komen altijd voor. Bankwebsites hebben vaak honderden pagina's, dus het opsporen van fouten en het tijdig oplossen ervan kan een vermoeiend proces zijn. Een betere manier? Gebruik tools die je website automatisch scannen op kwaliteit en inhoud en die je waarschuwen voor oude en irrelevante inhoud, gebroken links, spelfouten of doodlopende UX-wegen. Om een betrouwbare ervaring te behouden en de zichtbaarheid van zoekmachines te maximaliseren, moet het een gedachteloze gewoonte worden. Implementeer een tool waarmee je op regelmatige basis kwaliteitsrapporten krijgt en fouten opspoort.

Inzicht uit de praktijk



Het is voor een consument al vervelend genoeg als ze een 404-melding krijgt op de website van hun stomerij, maar het is veel erger als het een bankwebsite is. De verwachtingen voor nauwkeurigheid en professionaliteit zijn daar aanzienlijk hoger.”

- The Financial Brand

4

Begrijp de digitale trechter door bruikbare inzichten

Een digitale analyse kan je helpen te begrijpen hoe klanten navigeren op je website en hoe hun financiële gedrag eruitziet. Welke functies van internetbankieren zijn het populairst? Hoe gebruiken mensen ze? En wanneer? De antwoorden op deze vragen zijn opvallend makkelijk te vinden. De uitdaging is alleen om vervolgens ook daadwerkelijk iets met deze gegevens te doen.

Pro-Tip

Het lukt veel financiële organisaties niet om verzamelde data en statistieken in te zetten om het bedrijf daadwerkelijk te laten groeien. Rapporten volstoppen met data en statistieken is belangrijk, maar je hebt er vaak niks aan omdat je er niet mee kan werken of omdat je er geen actie op kan ondernemen. Slimme banken zetten de analyses van klantgedrag in om de sterke en zwakke punten van hun website te bepalen. Verwerk de data niet in grafieken en tabellen, maar maak er visuele gedragskaarten van die laten zien hoe mensen je website gebruiken. Door duidelijke en bruikbare gegevens van je bezoekers te verzamelen, werk je aan een succesvolle website.

Inzicht uit de praktijk



De noodzaak om de nieuwste trends op het gebied van digitalisering en het veranderende consumentengedrag bij te houden, verandert de manier waarop financiële instellingen werken enorm.”

- Information Age

5

Maak gebruik van de beschikbare expertise en middelen

Acties rondom digitaal contentbeheer zijn vaak een prioriteit van de marketingafdeling van een bank. Maar meestal vallen deze werkzaamheden bij niemand in het standaard takenpakket. Dat betekent vaak dat teams onvoldoende ruimte krijgen om de content strategisch te bekijken.

Pro-Tip

We kennen het allemaal: een checklist die ondanks alle goede bedoelingen nooit afgevinkt wordt. Erkennen dat taken niet gedaan worden én vertrouwen op een externe partij kan je helpen de klantreis te optimaliseren. Een goede marketingpartner werkt als een verlengstuk van je team en ondersteunt je interne consultants en experts direct op meerdere vlakken. Bij Siteimprove delen we ook online leermiddelen om je kennis te vergroten. Van digitale analyse en SEO tot webtoegankelijkheid en meer.

Inzicht uit de praktijk



Elke euro die je investeert in online training, levert 30 euro aan productiviteit op."

- IBM



Klaar om de gebruikerservaring naar een hoger niveau te tillen?

Siteimprove is een alles-in-één-platform dat ingewikkelde taken simpel maakt. Zo kunnen banken, kredietverstrekkers en andere financiële instellingen een toegankelijke, boeiende, goed werkende en geoptimaliseerde digitale ervaring aanbieden. Wil je zien hoe het werkt?

Neem vandaag nog **contact** met ons op.

Meer weten?

Achieve your digital potential

 Siteimprove

Siteimprove is een SaaS-oplossing die organisaties helpt hun digitale potentieel te ontdekken. We geven inzichten waarmee bedrijven aan de slag kunnen om hun websitebezoekers een vlekkeloze ervaring te geven, en laten zien hoe de website ingezet kan worden om groei te realiseren. Siteimprove heeft meer dan 550 werknemers, verdeeld over 13 kantoren, en helpt wereldwijd meer dan 7.200 klanten. We zijn aangesloten bij het World Wide Web Consortium (W3C), marktleider in het ontwikkelen van internationale internetstandaarden en een exclusieve Adobe Premier Partner. Leer meer hierover op [siteimprove.com](https://www.siteimprove.com).