Neue Studie beleuchtet die Bedeutung der digitalen Transformation in der Autofinanzierung

Genpact und horyzn.io identifizieren Schlüsselfaktoren für ein personalisiertes Kundenerlebnis, das Kundenbindung und Marktdifferenzierung vorantreiben kann:

- ***Kernservices optimieren***
- ***Entwicklung einer umfassenden Omnichannel-Strategie***
- ***Investition in digitale Tools und KI-gestützte Lösungen zur Personalisierung***
- ***Implementierung attraktiver Treueprogramme und Mehrwertdienst***

MÜNCHEN, 16. Mai 2024 – Genpact (NYSE: G), ein weltweit agierendes Professional Services und Solutions Unternehmen, das mit seinen Ergebnissen die Zukunft prägt, stellt die Ergebnisse einer umfassenden Studie zur digitalen Transformation im Automotive Finance Sektor vor. Diese wurde in Zusammenarbeit mit den Automotive-Beratern von horyzn.io durchgeführt und beleuchtet die entscheidenden Faktoren für eine verbesserte Kundenbindung und -zufriedenheit bei der Autofinanzierung.

Die Studie stellt fest, dass 56 Prozent der Kunden mit ihren aktuellen Erfahrungen bei der Autofinanzierung nicht vollständig zufrieden sind, wobei Schwächen insbesondere im Kundenservice während der Vertragslaufzeit und am Vertragsende identifiziert wurden. Es wird außerdem eine starke Präferenz für personalisierte Interaktionen deutlich, da 61 Prozent der Kunden bereit sind, ihre Daten für maßgeschneiderte Produkte zu teilen. Darüber hinaus bevorzugen 64 Prozent der Verbraucher digitale Kanäle während des gesamten Kundenlebenszyklus, aber die regelmäßige Nutzung von Apps und Portalen bleibt mit nur 18 Prozent hinter den Erwartungen zurück. Diese Diskrepanz unterstreicht die Notwendigkeit für Autofinanzierer, ihre digitalen Angebote zu verbessern und benutzerfreundlicher zu gestalten.

„Unsere Studie unterstreicht die dringende Notwendigkeit für Autofinanzierer, digitale und persönliche Kundeninteraktionen nahtlos zu integrieren", erklärt Ayca Tunc-Ruff, Head of Financial Services bei Genpact Deutschland „Indem wir fortschrittliche Technologien inklusive generativer KI nutzen, um personalisierte und ansprechende Kundenerlebnisse zu schaffen, setzen wir neue Maßstäbe in der Branche."

Erfolge zeigten sich bereits in Initiativen wie der Entwicklung eines KI-gesteuerten, personalisierten Dashboards, das es Kunden ermöglicht, ihre Finanzierungsoptionen effizient zu verwalten und maßgeschneiderte Angebote zu erhalten, was zu einer deutlichen Steigerung der Kundenzufriedenheit geführt hat.

Basierend auf den Studienergebnissen empfiehlt Genpact Autofinanzierern, ihre Dienstleistungen durch klare und verständliche Kommunikation, transparente Preisgestaltung und effiziente Prozesse zu stärken. Investitionen in digitale Tools und KI-gesteuerte Lösungen für eine verbesserte Personalisierung sind essentiell, um sowohl online als auch offline eine überzeugende Unterstützung zu bieten. Darüber hinaus sollten attraktive Treueprogramme und Mehrwertdienste eingeführt werden, um die Kundenbindung und Differenzierung zu fördern.

Lesen Sie die vollständigen Ergebnisse der Studie und erfahren Sie mehr darüber, wie Genpact Unternehmen dabei unterstützen kann, sich in einem wettbewerbsintensiven Umfeld zu differenzieren unter https://www.genpact.com/de/insight/automotive-finance-cx-report

Über Genpact
Genpact (NYSE: G) ist ein weltweit agierendes Professional Services und Solutions Unternehmen, das mit seinen

Ergebnissen die Zukunft prägt. Unser Team von mehr als 125.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 30 Ländern zeichnet sich durch Neugier, agiles Unternehmertum und das Engagement für nachhaltige Wertschöpfung für unsere Kunden aus. Dabei lassen wir uns von dem Ziel leiten, eine zukunftsfähige und lebenswerte Welt für alle Menschen zu schaffen. Auf der Basis unseres breiten und tiefen Fachwissens, unserer Branchenkenntnis, unserer Digital Operations Services sowie unserer Expertise in Daten, Technologie und künstlicher Intelligenz beraten und begleiten wir führende Unternehmen, einschließlich der Fortune Global 500, bei der Transformation ihres Geschäfts. Lernen Sie uns kennen unter genpact.com/de

MEDIA CONTACTS:

Judith Schunke
Genpact Media Relations – Europe
+447887661155
judith.schunke@genpact.com

---

https://media.genpact.com/2024-05-16-Neue-Studie-beleuchtet-die-Bedeutung-der-digitalen-Transformation-in-der-Autofinanzierung