

CUSTOMER JOURNEY IN DE JURIDISCHE DIENSTVERLENING



CONTACT

<https://www.ing.nl/zakelijk/kennis-over-de-economie/uw-sector/zakelijke-dienstverlening/index.html>

sasja.winters@ing.nl

06-30284163

OVER DE SPREKER

Sasja Winters is Sectormanager Zakelijke Dienstverlening voor ING Nederland. Zij is mede verantwoordelijk voor het commerciële en financiële beleid van deze sector, waaronder de juridische dienstverlening. Samen met het ING Economisch Bureau onderzoekt zij de sector naar trends en ontwikkelingen en publiceert hier regelmatig over.

SAMENVATTING

Economische stand van zaken in de juridische dienstverlening (omzet, aantallen, etc) en de (benodigde) verandering om mee te gaan met de veranderende behoeften van klanten.

INHOUD

De juridische sector is de afgelopen jaren aan het veranderen qua spelers (aantallen en soort) en de winst-marge staat onder druk als gevolg hiervan en veranderen prijsmodellen. De klantbehoefte verandert en hier zal de sector op kunnen inspelen door zich te verplaatsen in de omgeving van de klant in het traject ervoor, tijdens en na de juridische vraag (customer journey).

Technologie speelt een steeds grotere rol in de juridische dienstverlening. De inzet van ICT zal helpen in het verbeteren van de klantervaring. Door het verzamelen en analyseren en zo het beter begrijpen van klanten. Op dit moment wordt technologie vooral gebruikt om efficiënter te werken.

KERNWOORDEN

Economische ontwikkeling

Customer journey

Klantbeleving