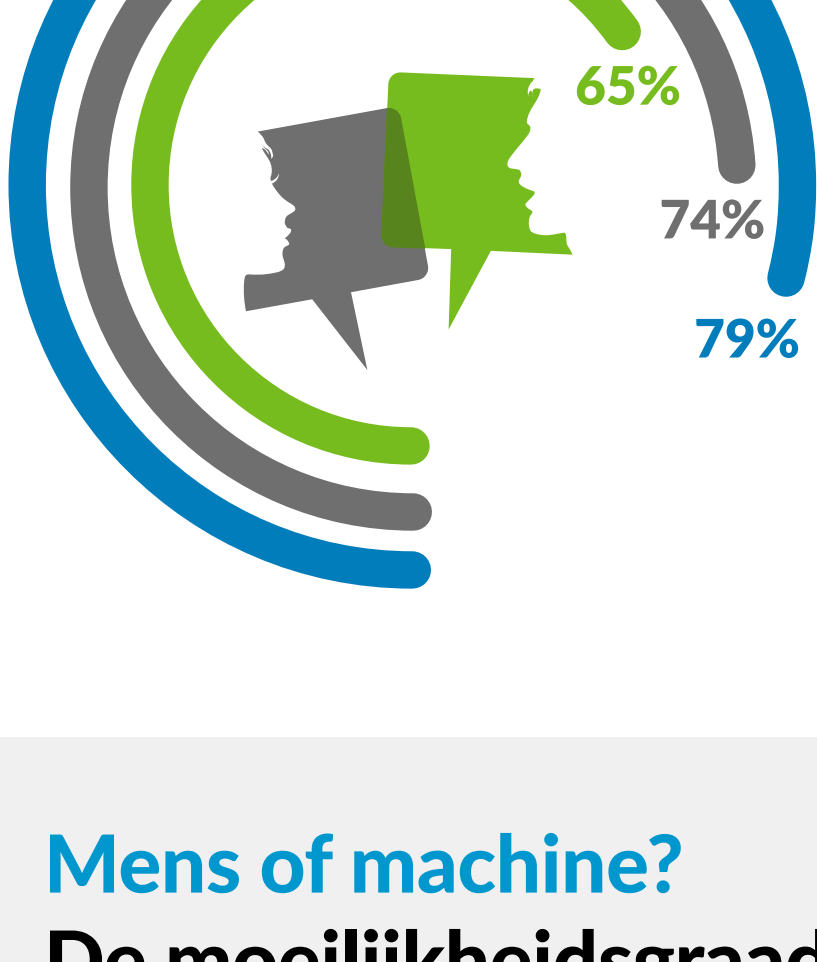


Het digitale omslagpunt

Recent onderzoek in twaalf landen benadrukt de behoefte aan een goede balans tussen persoonlijke en digitale klantenservice

Behoud het persoonlijke element

79% geeft voorkeur aan direct persoonlijk contact als onderdeel van klantenservice

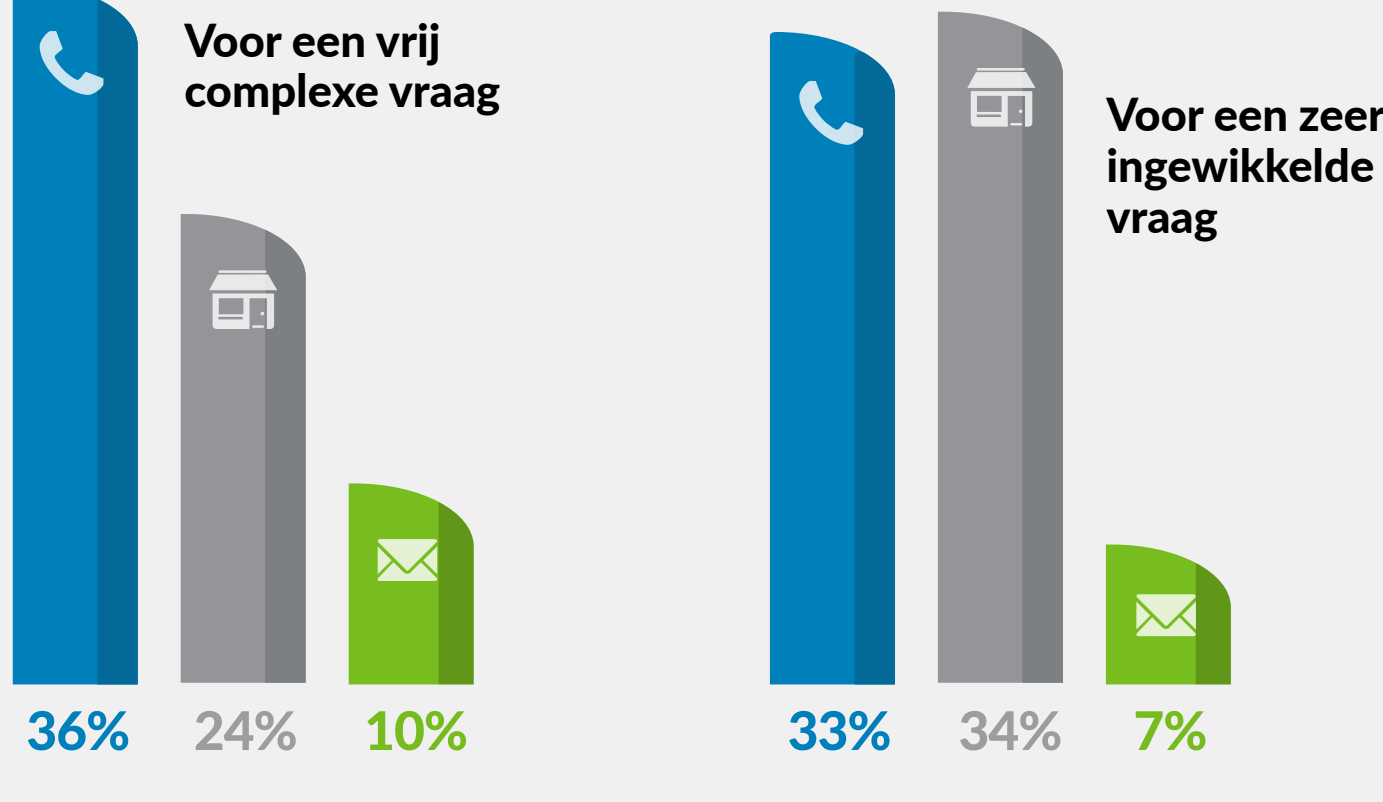
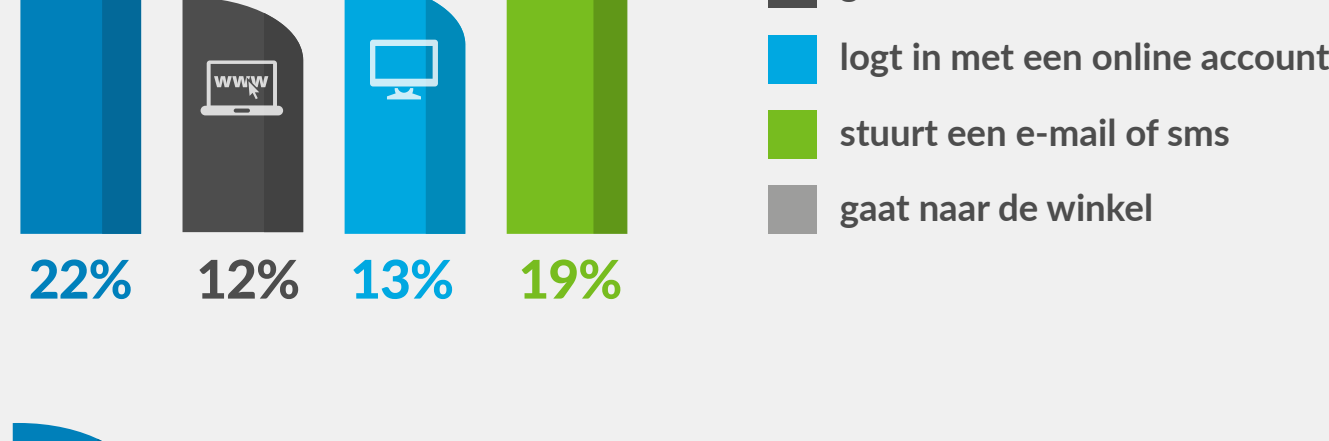


74% houdt er niet van als het telefoonnummer van een bedrijf niet op hun website staat

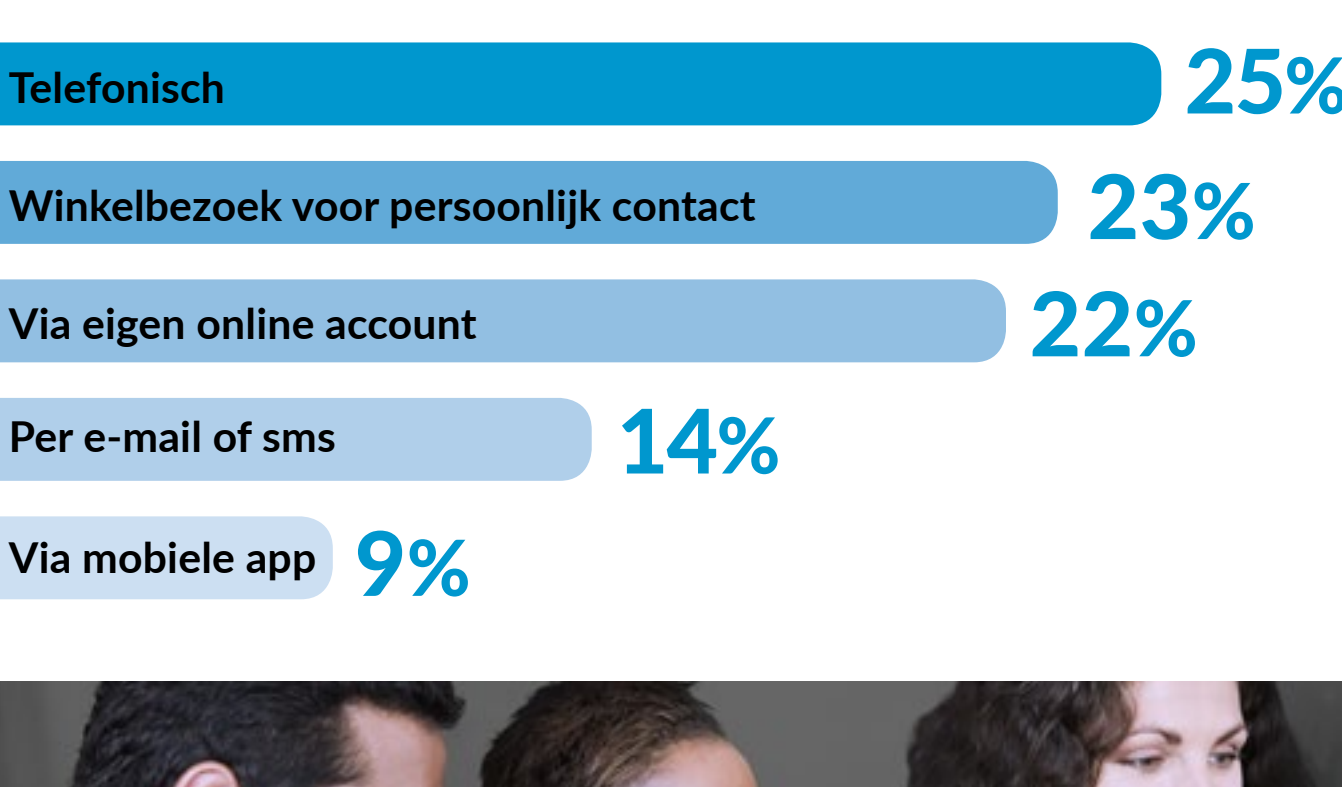
65% denkt betere service te krijgen in het geval van persoonlijk contact via de telefoon of in de winkel

Mens of machine?

De moeilijkheidsgraad is bepalend...



Populairste manieren waarop consumenten contact opnemen met organisaties voor klantenservicedoeleinden



Een persoonlijke aanpak stimuleert loyaliteit

Klanten die een goede ervaring overhouden aan een persoonlijk of telefonisch gesprek tonen meer loyaliteit tegenover merken dan online klanten. Ze zijn:

38%

meer geneigd opnieuw producten of diensten af te nemen, zelfs als het niet de goedkoopste optie is

27%

meer geneigd zich aan te melden voor een loyaliteitsprogramma

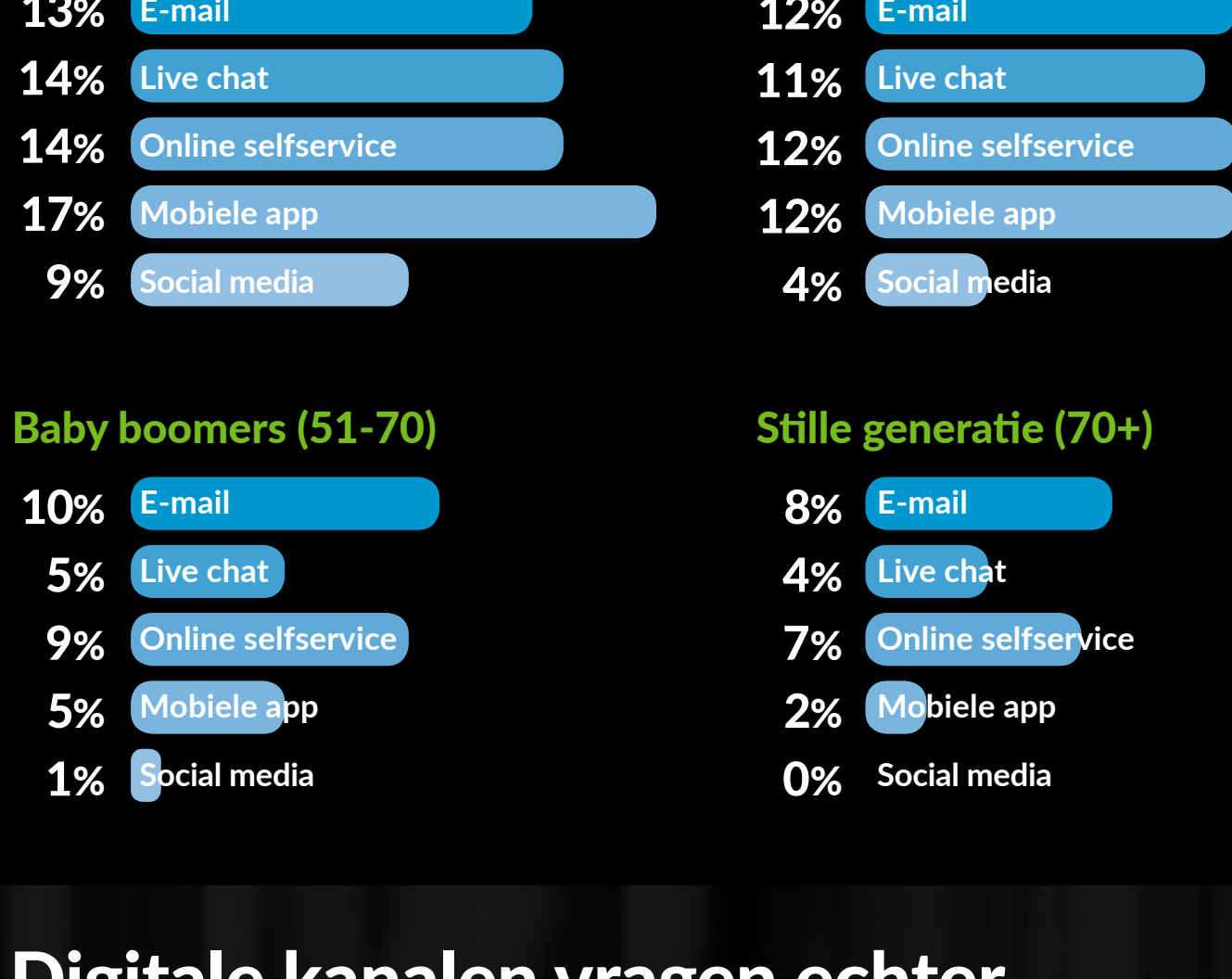
19%

meer geneigd een positieve beoordeling achter te laten

Verder blijkt dat 57% van de consumenten die online een goede service-ervaring hebben gehad meer geneigd zijn niks te doen in vergelijking met consumenten die persoonlijk contact hebben gehad.

Jongere generaties zijn je toekomstige klanten en stimuleren de overstap naar de digitale wereld

Gewenste kanalen die volgens klanten moeten worden toegevoegd, per generatie:



Digitale kanalen vragen echter ook om een persoonlijke aanpak

8/10 klanten vinden het prettig als de service is afgestemd op hun behoeftes, dat is een stijging van 52% sinds vorig jaar

2/3 gelooft dat online en mobiele klantenservice sneller en gebruiksvriendelijker moet zijn, en beter aan zijn behoeftes moet voldoen

Pas op: digitale consumenten haken eerder af

Kijkend naar alle sectoren, is over het algemeen 57% van de klanten al meer dan drie jaar klant bij dezelfde serviceprovider

Maar niet alle klanten zijn hetzelfde:

Klanten met een voorkeur voor persoonlijk contact zijn loyaler

58% is al meer dan drie jaar klant bij dezelfde provider

Klanten met een voorkeur voor digitale kanalen zijn eerder geneigd te switchen

49% is al langer dan drie jaar klant bij dezelfde provider

Transparantie blijft belangrijk voor wat betreft klantdata, ongeacht het kanaal

89% van de klanten wil weten hoe veilig zijn persoonlijke gegevens zijn

86% van de klanten wil weten of zijn gegevens worden doorgespeeld naar derden

Meer informatie vind je op:

www.verint.com/het-digitale-omslagpunt

VERINT

Over het onderzoek

Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van Verint in samenwerking met Opinium Research LLP, een in het Verenigd Koninkrijk gevestigd onderzoeksbedrijf, en vond plaats tussen 23 juni en 20 juli 2016. Er werden 24.000 consumenten ondervraagd in de landen: Australië (2.000), Brazilië (2.000), India (2.000), Frankrijk (2.000), Duitsland (2.000), Japan (2.000), Mexico (2.000), Nederland (2.000), Nieuw-Zeeland (2.000), Zuid-Afrika (2.000), het Verenigd Koninkrijk (2.000) en de Verenigde Staten (2.000). Het onderzoek vond online plaats, in de lokale taal van ieder land, en de respondenten werden aangespoord om deel te nemen.

Verint. Powering Actionable Intelligence®

Verint® Systems Inc. (NASDAQ: VINT) is een wereldwijd marktleider in Actionable Intelligence-oplossingen voor customer engagement optimization, security intelligence, en fraude, risico en compliance. Vandaag de dag maken meer dan 10.000 bedrijven in meer dan 180 landen gebruik van Verint-oplossingen om hun performance te verbeteren en de wereld veiliger te maken. Lees meer op www.verint.com.

info.nl@verint.com +31 (0)20 379 0352 verint.com/ceo blog.verint.com twitter.com/verint facebook.com/verint

Onbevoegd gebruik, vermenigvuldiging of aanpassing van dit document, geheel of gedeeltelijk, zonder schriftelijke toestemming van Verint Systems Inc., is streng verboden. Met het verstrekken van dit document geeft Verint Systems Inc. geen verklaringen af over de juistheid of volledigheid van de inhoud ervan en behoudt zich het recht voor dit document te allen tijde zonder kennisgeving te wijzigen. Functies die in dit document vermeld staan, kunnen gewijzigd worden. Niet alle functies zijn in alle configuraties beschikbaar. Neem contact op met Verint voor de huidige producteigenschappen en -specificaties. Alle merken waarnaar in dit document wordt verwezen met het ® of TM symbool zijn gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van Verint Systems Inc. of een van zijn dochterbedrijven. Alle rechten voorbehouden. Alle andere merken zijn handelsmerken van hun respectieve eigenaren. © 2016 Verint Systems Inc. Alle rechten wereldwijd voorbehouden.