

D'après une étude récente *

LES ATTENTES DES CLIENTS ONT CHANGÉ

La dernière étude mondiale de Verint indique un changement permanent dans les attentes des clients, ce qui soulève des questions importantes concernant la manière dont vous pouvez accéder à leurs demandes pour des services rapides, fluides et disponibles en permanence.



83%

des clients déclarent que **l'expérience client** est un facteur essentiel dans le choix des fournisseurs de services.



68%

des clients au niveau mondial déclarent qu'ils se sentent davantage loyaux envers les entreprises qui leur facilitent **les choses et les rendent pratiques** pour qu'ils s'engagent avec eux.

54%

d'entre eux sont satisfaits d'être accueillis par un **chatbot**, mais souhaitent toujours obtenir une **conversation** avec un **être humain**.



Plus d'
1/3

des clients préfèrent **parler avec quelqu'un au téléphone** si la demande est urgente.

57%

augmentent leur demande d'engagement par le biais **d'applications mobiles**.



LES CANAUX NUMÉRIQUES CONTINUENT DE GAGNER EN POPULARITÉ.

LA VALEUR DES INTERACTIONS HUMAINES DEMEURE.

34%

des clients utilisent **la gestion de compte** ou un **libre-service sur internet** comme principal canal d'engagement.

60%

des clients pensent qu'ils **peuvent négocier le résultat** en s'engageant avec un **humain**.



LE MESSAGE EST CLAIR

Pour aller au-delà **des attentes de leurs clients**, les entreprises doivent être :

Les clients veulent s'engager avec des entreprises **à tout moment** sur leur **canal préféré**.



ACCESSIBLES



RÉACTIVES



EFFICACES

L'OBJECTIF

Faites travailler **les collaborateurs et les outils numériques ensemble** afin d'**offrir l'expérience demandée par vos clients**.

PLUS PERFORMANTS ENSEMBLE

Découvrez comment Verint peut vous aider **à agir plus efficacement, à améliorer vos processus internes ainsi que votre performance**.

EN SAVOIR PLUS

CONTACTEZ-NOUS