

Laut neuerer Forschung*

HABEN SICH DIE ERWARTUNGEN VON KUNDEN VERÄNDERT

Die neuste weltweite Studie von Verint zeigt, dass sich die Erwartungen von Kunden permanent ändern - was die wichtige Frage aufwirft, wie Sie den Wunsch der Verbraucher nach schnellem, reibungslosem und stets verfügbarem Service erfüllen können.



83%

der Verbraucher sagen, dass das **Einkaufs- und Service-Erlebnis** ein wichtiger Faktor bei der Auswahl ihrer Dienstleister ist.



68%

der Verbraucher weltweit sagen, dass sie Organisationen gegenüber loyaler sind, mit denen sie **leicht und bequem** Kontakt aufnehmen können.



54%

lassen sich gerne von einem **Chatbot** bedienen, wollen aber immer die Möglichkeit haben, das **Gespräch** mit einem **Menschen** weiterzuführen.



57%

höhere Nachfrage von Interaktionen über **mobile Apps**.

Mehr als **1/3**

der Verbraucher bevorzugen ein **Telefongespräch**, wenn sie ein dringendes Anliegen haben.



DIGITALE KANÄLE WERDEN IMMER BELIEBTER.

INTERAKTIONEN MIT MENSCHEN SIND NACH WIE VOR WERTVOLL.

34%

der Verbraucher nutzen ihr **Kundenkonto** oder **Selbstbedienungsfunktionen** im Web als primären Kontaktkanal.

60%

der Kunden glauben, dass sie im **Gespräch mit einem Menschen** bessere Ergebnisse erzielen.



DIE BOTSCHAFT IST KLAR

Verbraucher wollen Unternehmen jederzeit über den von ihnen bevorzugten Kanal kontaktieren können.



ZUGÄNGLICH



REAKTIONSFÄHIG



EFFEKTIV

sein, um die **Erwartungen von Kunden** zu übertreffen.

Unternehmen müssen

DAS ZIEL

Lassen Sie **Mitarbeiter** und **digitale Werkzeuge** Hand in Hand arbeiten, um das von Kunden geforderte **Einkaufs- und Service-Erlebnis** zu liefern.

GEMEINSAM BESSER

Entdecken Sie, wie Verint Ihnen helfen kann, **effizienter zu arbeiten**, **interne Prozesse zu optimieren** und **Ihre Leistung zu steigern**.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

[KONTAKT](#)