

Según estudios recientes\*

# LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES HAN CAMBIADO

El último estudio global de Verint muestra un cambio continuo en las expectativas de los clientes, lo que plantea preguntas sobre cómo satisfacer la demanda de los consumidores de un servicio rápido, sin fricciones y siempre activo.



## EL MENSAJE ES CLARO

Los consumidores quieren relacionarse con las organizaciones en **cualquier momento** en su **canal preferido**.

Para superar las **expectativas de los clientes**, las empresas deben ser:



ACCESIBLES



RECEPTIVAS



EFICACES

## EL OBJETIVO

Conseguir que los **empleados** y las **herramientas digitales** trabajen **codo con codo** para ofrecer la experiencia que los clientes demandan.

## MEJOR JUNTOS

Descubra cómo Verint puede ayudarle a **operar más eficientemente**, **mejorar los procesos internos** y **aumentar su rendimiento**.

MÁS INFORMACIÓN

CONTÁCTENOS

\*Este estudio fue realizado por Verint y la compañía de análisis Opinium Research LL del 1 al 11 de febrero. Se realizaron entrevistas a 34,068 consumidores en los siguientes países: Alemania, Australia, Brasil, Canadá, Francia, Hong Kong, India, Japón, México, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Países Bajos, Singapur, Reino Unido y Sudáfrica. El estudio se realizó por Internet en el idioma local de cada país, incentivando a los encuestados a participar. Los sectores que participaron en la encuesta fueron banca, comercio minorista, tarjetas de crédito, seguros, proveedores de telefonía móvil, comercios online, telecomunicaciones, viajes y servicios públicos.

© 2020 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo. Queda estrictamente prohibido el uso no autorizado, la duplicación o modificación de esta infografía en su totalidad o en parte sin el consentimiento escrito de Verint Systems Inc. Todas las marcas a las que se hace referencia en el presente documento con el símbolo ® o TM son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus filiales. Todas las demás marcas son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.