

Volgens recent onderzoek*

VERWACHTINGEN VAN DE KLANT ZIJN VERANDERD

Het meest recente wereldwijde onderzoek van Verint laat een voortdurende verschuiving zien in de verwachtingen van klanten – wat belangrijke vragen oproept over hoe u aan de vraag naar snelle, probleemloze en *always-on* klantenservice kunt voldoen.



83%

van de klanten geeft aan dat **customer experience** een belangrijke factor is bij het kiezen van een dienstverlener.



68%

van de klanten zegt dat ze **loyaler** zijn aan organisaties waarmee ze **eenvoudig** contact kunnen leggen.

54%

vindt het prima om door een **chatbot** geholpen te worden, maar wil wel altijd de mogelijkheid hebben het **gesprek** te vervolgen met een **persoon**.

Meer dan 1/3

van de klanten met een dringende vraag **spreekt liever iemand aan de telefoon**

57%

procent groei in de vraag naar service via **mobile apps**

DIGITALE KANALEN STEEDS POPULAIERDER.

DE WAARDE VAN MENSELIJKE INTERACTIE BLIJFT.

34%

van de klanten gebruikt **accountmanagement of webselfservice** als eerste kanaal voor contact

60%

van de klanten denkt een **beter resultaat te bereiken** wanneer de interactie met een **mens** gebeurt

DE BOODSCHAP IS DUIDELIJK

Om de verwachtingen van de klant, te overtreffen, moeten bedrijven:

Consumenten willen met organisaties in contact kunnen treden **wanneer zij dat willen**, via hun **voorkeurskanaal**



TOEGANKELIJK



EFFECTIEF



SNEL REAGEREN

HET DOEL

Zorg dat werknemers goed overweg kunnen met digitale tools zodat zij kunnen leveren wat de klant wil.

SAMEN STERKER

Ontdek hoe Verint u kan helpen **efficiënter te werken**, **interne processen te verbeteren** en uw **prestaties te verhogen**.

MEER INFORMATIE

NEEM CONTACT MET ONS OP