

Engagement in the Always-on Era

Hoe mensen en technologie hand in hand samenwerken om aan stijgende verwachtingen te voldoen

VERINT®

Recent onderzoek in 18 landen onderzoekt hoe de vraag naar 24/7 service de houding tegenover technologie op de werkplek heeft verschoven.



Gemak is het belangrijkste omdat klanten eisen dat de service altijd aanwezig is

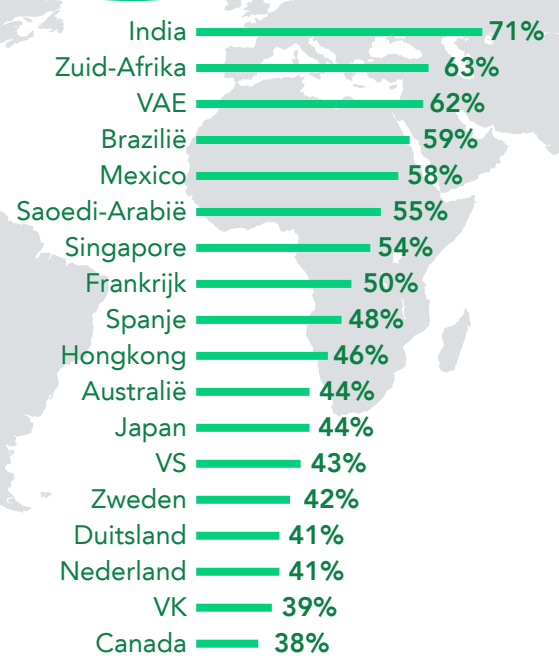
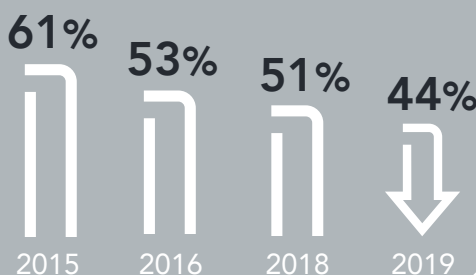
- 77%** is van mening dat gemak een belangrijke factor is bij het kiezen van een serviceprovider
- 68%** voelt zich loyaler ten opzichte van merken die het gemakkelijk maken om te engagen
- 60%** verwacht te kunnen engagen via elk contactkanaal en op elk gewenst moment
- 52%** van de 18-24-jarigen is van mening dat het gemak van een digitale service belangrijker is dan interactie met een mens



Wereldwijd is **49%** van mening dat gemak belangrijker is dan prijs bij het selecteren van een provider

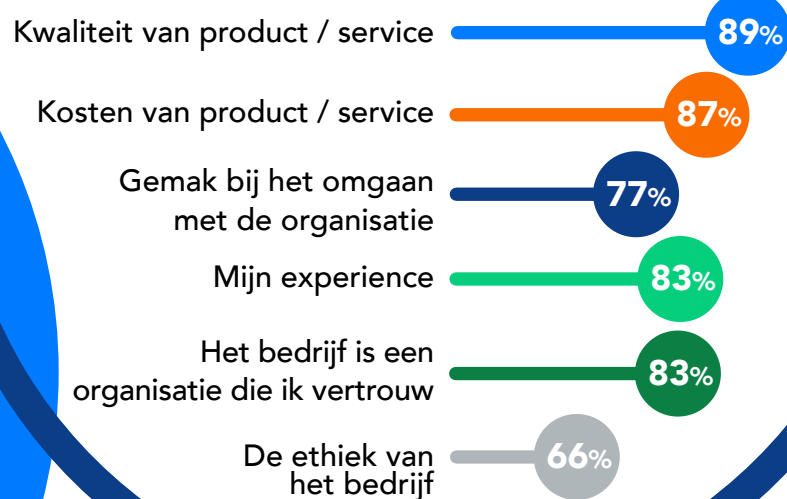


En in het always-on-tijdperk – **wordt loyaliteit een steeds grotere uitdaging** omdat loyaliteit blijft afnemen



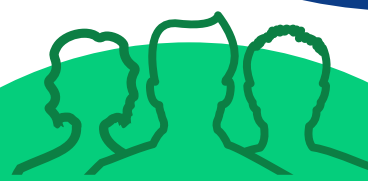
Het draait niet alleen om producten of service. **U moet overal goed in zijn!**

Redenen om een provider te kiezen



Terwijl digitale contactkanalen steeds populairder worden ...

- De vraag om te engagen via mobiele apps steeg het afgelopen jaar met **57%**
- Online accountbeheer of web self-service zijn de primaire contactkanalen voor engagement (**34%**)
- ... blijft de waarde van menselijke interactie bestaan, vooral voor interacties van hoge waarde, en wordt een hybride workforce de sleutel tot het voldoen aan groeiende verwachtingen
- Spreken met een vertegenwoordiger is de op één na populairste methode voor engagement (**30%**)
- De fysieke winkel of vestiging heeft een toekomst, deze heeft de voorkeur bij **29%** van consumenten
- 60%** van de klanten gelooft dat ze voor een beter resultaat kunnen onderhandelen wanneer ze engagen met een mens



Het is essentieel om uw klanten op een individueel niveau te begrijpen. Wees u bewust van generatieverschillen.



info.emea@verint.com
EMEA: +44(0) 1932 839500
Americas: 1-800-4VERINT
APAC: +(852) 2797 5678
verint.com/research



Over het onderzoek

Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van Verint van 1 tot 11 februari 2019 in samenwerking met onderzoeksbureau Opinium Research LLP. Interviews werden afgenomen onder 34.068 consumenten in de volgende landen: Australië, Brazilië, Canada, Frankrijk, Duitsland, Hongkong, India, Japan, Mexico, Nederland, Singapore, Saoedi-Arabië, Zuid-Afrika, Spanje, Zweden, de Verenigde Arabische Emiraten, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten.

Het onderzoek werd online uitgevoerd in de lokale taal voor elk land en respondenten werden gemotiveerd om deel te nemen. Sectoren die bij de enquête betrokken waren, waren onder meer banken, fysieke retailers, creditcards, verzekeringen, mobiele telefoonproviders, online retailers, telecommunicatie, reizen en nutsbedrijven.

VERINT®

The Customer Engagement Company™

© 2019 Verint Systems Inc. Alle rechten voorbehouden. Het ongeoorloofd gebruiken, kopiëren of wijzigen van deze infographic in zijn geheel of gedeeltelijk zonder de schriftelijke toestemming van Verint Systems Inc. is ten strengste verboden. Alle merken waarnaar hierin wordt verwezen met het symbool ® of TM zijn gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van Verint Systems Inc. of de dochterondernemingen. Alle andere merken zijn handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.