

¿Sabe cómo cerrar el Déficit de Capacidad de Compromiso? (The Engagement Capacity Gap™)

El comportamiento del consumidor ha cambiado mucho.

Ahora más que nunca, las personas premian a las organizaciones que se les adaptan donde y cuando quieren investigar, comprar e interactuar.



de los consumidores mundiales dice que su comportamiento y preferencias cambiaron en 2020

(McKinsey)

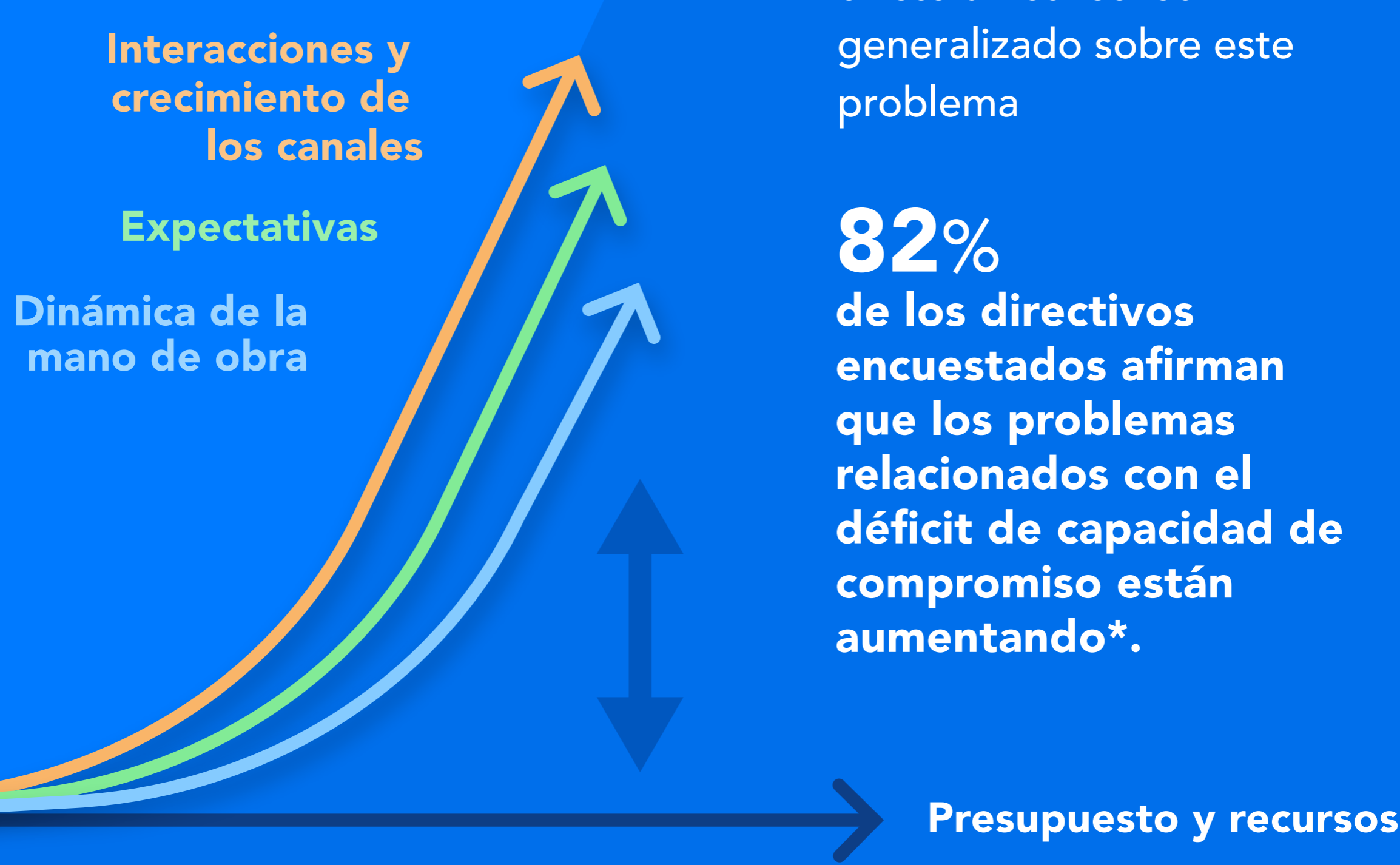


de preferencia por los canales de autoservicio digitales

(American Express)

Las interacciones y el número de canales han aumentado. También las expectativas. Pero los recursos no han cambiado para hacer frente a estos nuevos retos.

Esto ha creado un déficit de capacidad de compromiso que ejerce presión sobre la experiencia del cliente. Y existe un consenso generalizado sobre este problema



*De un próximo estudio de Verint sobre el déficit en la capacidad de compromiso

Las empresas están mal situadas para reducir el déficit porque la mayoría de las alternativas no son suficientes.

Aumento de la asignación de recursos



- Presupuestos agotados
- Escasez de talento
- Límites en el tamaño

Herramientas de encuesta reducidas



- Datos estancos
- Cansancio de las encuestas
- Datos a posteriori

Herramientas limitadas del call center



- Compra posterior a la asistencia
- Localizaciones gestionadas/agentes
- Lentitud para escalar

Y esto se ve agravado por la desconexión de datos y silos departamentales.

Entonces, ¿cómo reducir el déficit?

Necesita una plataforma abierta de compromiso con el cliente, impulsada por la IA y el análisis, que permita a su organización:

Potenciar la fuerza de trabajo actual

Equilibrar automatización y toque humano

Escuchar en detalle

Conectar lo que importa

Impulsar resultados empresariales reales

Las cosas buenas suceden cuando se conectan trabajo, datos y experiencias por toda la empresa. Lo llamamos

Compromiso Ilimitado con el Cliente

(Boundless Customer Engagement™).

Con Verint Customer Engagement Cloud Platform, puede construir relaciones duraderas a escala a través de docenas de canales, muchos itinerarios de clientes diversos y millones de interacciones de los consumidores.



Ofrezca experiencias relevantes y fluidas



Adaptarse fácilmente a los nuevos comportamientos y tecnologías



Amplíe la escala según sea necesario, sin agotar el presupuesto

Prepárese para posibilidades ilimitadas

Conecte con Verint para evaluar su estrategia de reducción del déficit de capacidad de compromiso y aprenda cómo ofrecer un compromiso ilimitado con el cliente.

BOUNDLESS@VERINT.COM

VERINT

©2021 Verint