

# Trendwende: Haben traditionelle Kommunikationskanäle im Kunden-Service ausgedient?

Aktuelle Umfrage unter deutschen Verbrauchern unterstreicht, dass Unternehmen die richtige Balance zwischen traditionellen und digitalen Kanälen finden müssen.

## Bewahren Sie eine menschliche Komponente!

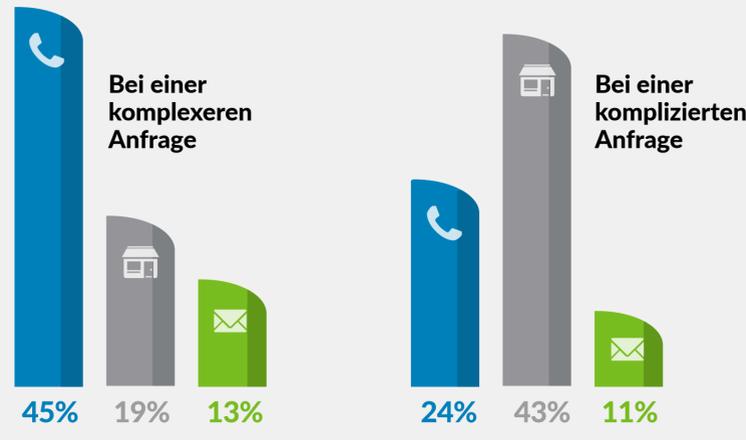
**75%** wollen, dass der direkte persönliche Kontakt zu einem Mitarbeiter Teil des Kunden-Service bleibt.



**64%** haben nicht gern mit Unternehmen zu tun, die keine Telefonnummer auf der Webseite veröffentlichen.

**41%** glauben, im direkten Gespräch am Telefon oder in der Filiale besseren Service zu bekommen.

## Mensch oder Maschine? Im Kern geht es um Komplexität ...

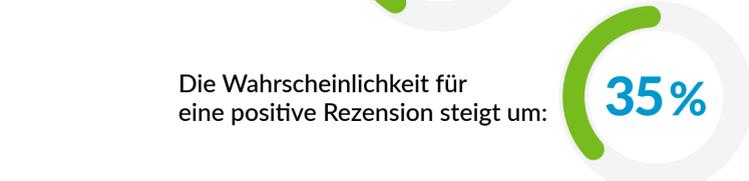


## Die beliebtesten Kontaktkanäle für Kunden-Service in Deutschland



## Persönlicher Kontakt erhöht die Loyalität

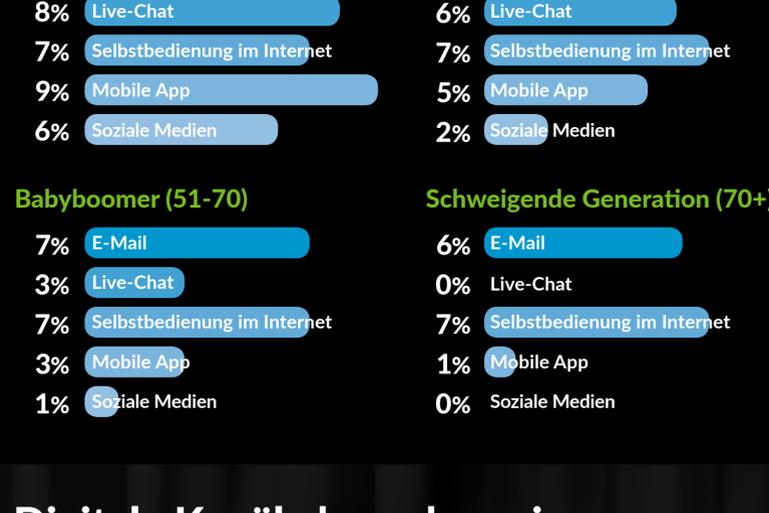
Nach einem guten Service-Erlebnis am Telefon oder im Geschäft verhalten sich Kunden positiver gegenüber einem Unternehmen, als nach einem guten Service-Erlebnis über einen digitalen Kanal.



Darüber hinaus ist die Wahrscheinlichkeit **26% höher**, dass Verbraucher im Anschluss an ein positives Service-Erlebnis über einen digitalen Kanal nichts tun, verglichen mit einem positiven Service-Erlebnis über einen traditionellen Kanal.

## Junge Verbraucher sind die Kunden der Zukunft. Sie treiben den digitalen Wandel.

Zusätzlich gewünschte Kontaktkanäle pro Generation:



## Digitale Kanäle brauchen eine persönliche Note



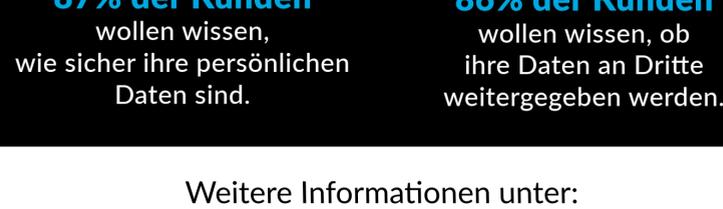
## Vorsicht: Digital orientierte Kunden wechseln häufiger den Anbieter

Branchenübergreifend sind durchschnittlich **61%** aller Kunden einem Anbieter mehr als drei Jahre treu.

Aber nicht alle Kunden verhalten sich gleich:



## Transparenz ist das Wichtigste im Umgang mit Kundendaten, unabhängig vom Kommunikationskanal



Weitere Informationen unter: [www.verint.com/trendwende](http://www.verint.com/trendwende)



**Verint. Powering Actionable Intelligence®**  
Verint® (NASDAQ:VRNT) ist der weltweit führende Anbieter von Actionable Intelligence®-Lösungen, die Organisationen in drei Bereichen unterstützen: Optimierung des Kundenkontaktes und der Kundenbindung, Erhöhung der Sicherheit, Minimierung von Betrug und Risiken sowie der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften. Derzeit arbeiten mehr als 10.000 Organisationen in mehr als 180 Ländern mit Verint-Lösungen, um die Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu steigern und die öffentliche Sicherheit zu erhöhen. Weitere Informationen unter [www.verint.com](http://www.verint.com).

info.emea@verint.com +49 (0)721 2017634 verint.com/ceo blog.verint.com twitter.com/verint facebook.com/verint

Die unerlaubte Nutzung, Vervielfältigung oder Änderung dieses Dokuments als Ganzes oder in Teilen ist ohne schriftliche Genehmigung von Verint Systems Inc. streng untersagt. Durch die Bereitstellung dieses Dokuments leistet Verint Systems Inc. keine Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit des Inhalts und behält sich das Recht vor, dieses Dokument jederzeit und ohne vorherige Ankündigung abzuändern. Die in diesem Dokument aufgeführten Merkmale unterliegen Änderungen. Nicht alle Funktionen sind in allen Konfigurationen verfügbar. Für aktuelle Produktmerkmale und -spezifikationen wenden Sie sich bitte an Verint. Sämtliche Marken, auf die hier mit den Symbolen ® oder TM Bezug genommen wird, sind eingetragene Handelsmarken oder Handelsmarken von Verint Systems Inc. oder seiner Tochtergesellschaften. Sämtliche Rechte vorbehalten. Alle anderen Marken sind Handelsmarken ihrer jeweiligen Besitzer. © 2016 Verint Systems Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten. 12/16