

# Savez-vous comment combler l'écart de capacité d'engagement ?

Le comportement du client a beaucoup évolué.

Maintenant plus que jamais, les clients récompensent les entreprises qui leur répondent où et lorsqu'ils font des recherches, achètent et interagissent.



des clients dans le monde déclarent que le comportement et les préférences ont évolué en 2020

(McKinsey)



préfèrent utiliser en premier les canaux digitaux et en libre-service

(American Express)

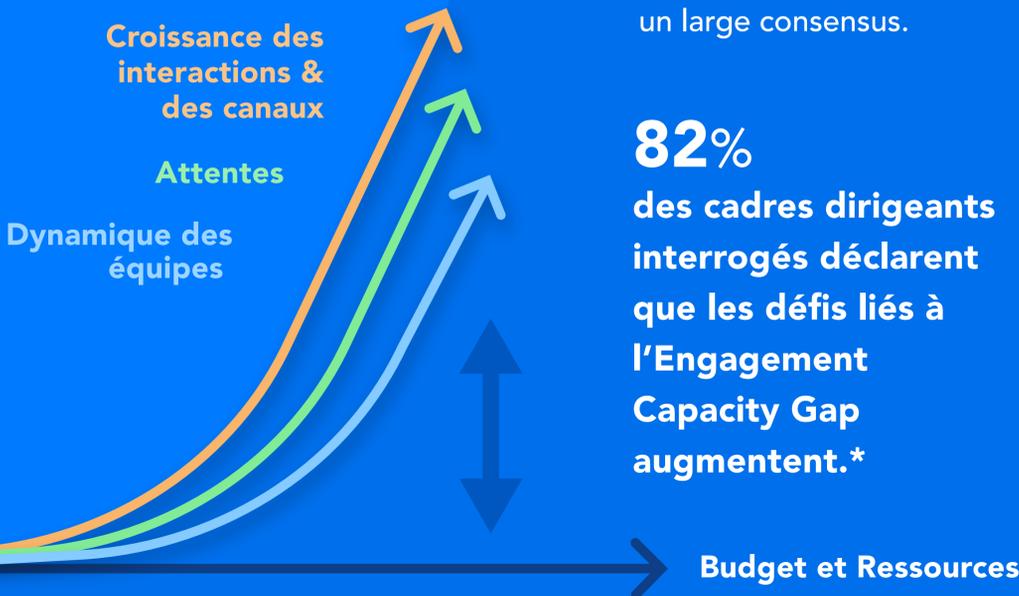
L'augmentation des interactions et la croissance des canaux sont en hausse. Il en va de même pour les attentes. Mais pour relever ces nouveaux défis, les ressources, elles, ne changent pas

Cette situation a créé un écart de capacité d'engagement qui pèse sur l'expérience client.

Et le problème rencontre un large consensus.

**82%**

des cadres dirigeants interrogés déclarent que les défis liés à l'Engagement Capacity Gap augmentent.\*



\*Etude Verint sur l'Engagement Capacity Gap

Les marques ne sont pas suffisamment armées pour combler l'écart parce que la plupart des options proposées ne vont pas assez loin.

**Augmentation de l'allocation des ressources**



- Dépassement de budget
- Pénurie de talents
- Limites d'évolution

**Outils de sondage limités**



- Données en silo
- Lassitude à l'égard des enquêtes
- Données non disponibles en temps réel

**Outils limités des centres de contact**



- Achat après assistance
- Sites gérés par des agents
- Lenteur de la mise à l'échelle

Et cette situation est aggravée par la déconnexion des données et le cloisonnement des services.

## Alors, comment combler l'écart ?

Vous avez besoin d'une plateforme d'engagement client ouverte, fonctionnant avec de l'IA et des analytiques, qui permet à votre entreprise d' :

Alimenter les équipes d'aujourd'hui

Equilibrer l'automatisation et l'intervention humaine

Écouter attentivement

Connecter ce qui est important

Obtenir des résultats concrets

Vous pouvez réaliser de grands projets en connectant le travail, les données et les expériences dans toute l'entreprise. C'est le

**Boundless Customer Engagement™.**

Avec Verint Customer Engagement Cloud Platform, vous pouvez construire des relations durables à l'échelle de l'entreprise via des douzaines de canaux, de nombreux parcours client et des millions d'interactions.



Offrir des expériences fluides et pertinentes



Aligner facilement nouveaux comportements et technologies



Dimensionner selon vos besoins sans grever vos budgets

## Préparez-vous à des possibilités illimitées

Contactez Verint afin d'évaluer la meilleure approche pour combler l'écart de capacité d'engagement et apprenez à offrir un engagement client sans limite.

[BOUNDLESS@VERINT.COM](mailto:BOUNDLESS@VERINT.COM)

**VERINT.**

©2021 Verint