



Resultados Estudio Transformación Digital POST Covid-19

La situación derivada por el COVID-19 ha provocado que **más de la mitad de los encuestados (66%) haya tenido que modificar su estrategia digital**, dando especial protagonismo al área de Sistemas/Tecnología (26%) y con tres criterios claros de igual importancia:

25%

agilizar proyectos

25%

conseguir resultados a corto plazo

25%

alinear los proyectos a las necesidades del negocio

No solo cambia la estrategia, también su **ejecución**, como reconoce el **65%** de los encuestados, quienes se están apoyando en partners para obtener **Conocimiento Técnico (34%)** como ayuda.



Uso de canales

Si hablamos de canales de comunicación con el cliente, **las mejoras en los canales de Autoservicio (24%)** han sido las soluciones que han cobrado más importancia en el negocio durante la crisis.

78%

El 78% de los encuestados **ha percibido algún tipo de cambio en la utilización de sus canales**, siendo el de contact center el que más ha aumentado a raíz del confinamiento, según el 24% de los participantes en esta encuesta.

En el caso de venta de productos o servicios, los clientes también han optado por el **contact center** como canal más utilizado (28%), al igual que ha pasado en materia de **consultas o incidencias (31%)**.

Sin embargo, el **27%** de los encuestados considera que las **futuras inversiones** en canales serán para la **App móvil**, mientras que el **23%** cree que han de ser para la **aplicación web**.



Teletrabajo

En este contexto, el **72%** ha optado por las **redes virtuales (VPN)** para que el personal externo acceda a los recursos de la compañía.

Una de las cuestiones laborales derivadas de la crisis sanitaria ha sido el teletrabajo, lo que ha provocado que **el 79% se plantee un modelo de trabajo mixto (remoto y presencial)**. Precisamente, **el 56%** considera que el porcentaje de teletrabajo que se plantean una vez se haya superado esta crisis **sea del 50%**.

79%



Los riesgos

En cuanto a riesgos a los que creen que se enfrentará tras la crisis sanitaria:

25%

cree que será la pérdida de clientes.

22%

considera que vendrán derivados de la bajada en el consumo.

18%

aumento de consultas

Cuenta con nosotros para transformar tus operaciones. Dinos como podemos ayudarte:



→ Director comercial
joseluis.sanchezmancebo@atento.com



← Atento Digital
carlos.mendezgarrido@atento.com