

Las Redes Sociales se consolidan como los canales preferidos en interacción con clientes

- España ha registrado un crecimiento de 141% en adopción de canales digitales. En México el aumento ha sido de 10%, y en Sudamérica hasta 45%.
- WhatsApp, Facebook y Telegram se encuentran en los primeros lugares de popularidad a nivel global en las operaciones de Atento.

Madrid, 30 de junio de 2021.- Atento —compañía global especializada en Experiencia de Cliente (CX) y Tercerización de Procesos (BPO) líder en Latinoamérica— ha realizado un análisis del crecimiento de canales digitales en la interacción con clientes, en el marco del Día mundial de las Redes Sociales. Según desvela la compañía, Facebook y las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y Telegram se han convertido en los canales preferidos por empresas y clientes finales para relacionarse.

En este sentido, WhatsApp ha ganado fuerza como uno de los canales más populares. En México ha registrado un aumento de 50% en la cantidad de interacciones gestionadas, mientras que en España un caso de uso ya promedia 50 mil interacciones mensuales tras cerca de 6 meses de su implementación. En Colombia, la aplicación ha registrado un crecimiento de 108% en los últimos 12 meses, alcanzando más de 350 mil interacciones mensuales.

Este tipo de aplicaciones se han ganado la predilección de los usuarios, la disponibilidad del servicio durante las 24h del día es su principal atractivo. A esta ventaja se suma la posibilidad de habilitar chatbots, que son desarrollos basados en inteligencia artificial, capaces de atender solicitudes sencillas de manera automática, con tiempos de respuesta de entre 2 y 3 segundos en promedio. Además, la gestión es más fácil para los operadores, al contar con la posibilidad de atender varias conversaciones al mismo tiempo, gracias a herramientas que permiten centralizar los chats activos en una misma plataforma.

“La tendencia de crecimiento de canales digitales, o redes sociales, no es un caso aislado, con nuestro análisis pudimos constatar que el fenómeno es global. Estas plataformas se han establecido en el gusto de los clientes finales gracias a su conveniencia y facilidad de interacción, mientras que las compañías registran mayor eficiencia operativa. Resulta interesante observar cómo estas soluciones se adaptan sin problema a las necesidades de cualquier sector, operación o país”, dijo Berenice Tovar, Directora Comercial de Atento Mexico.

El crecimiento de implementación de redes sociales en operaciones CX va al alza, incrementando un 10% de 2019 a 2020 en México. Por su parte, en España su adopción ha aumentado 141% en el último año; y en Sudamérica el rango va entre 4.5%, en el caso de Chile, hasta 49% en Colombia.

Principales diferencias entre continentes

Según revela Atento, en Europa, los canales digitales más populares son Facebook, WhatsApp, Webchat y Telegram, con una media de casi 176 mil interacciones mensuales. Mientras que, en Sudamérica, las plataformas más solicitadas son Webchat, WhatsApp, Facebook, Twitter e Instagram, con alrededor de 869 mil casos atendidos al mes.

En el caso específico de Facebook, el análisis de Atento señala que su implementación ha mejorado la escucha de la comunidad, principalmente en sectores como Banca, Seguros, Automoción, compañías minoristas y aerolíneas. En casos de crisis, esta plataforma ha permitido gestionar situaciones de hasta 1 millón de interacciones por mes en México, por ejemplo.

Además, Facebook es el canal digital más popular en países como Guatemala, El Salvador y Puerto Rico. También coinciden en los sectores de Telecomunicaciones y Banca como los que más apuestan por esta plataforma, mientras que Guatemala también suma a aplicaciones de entrega de comida y El Salvador al sector minorista.

En Europa, Facebook ha obtenido mejores resultados en el sector de las telecomunicaciones, incrementando hasta 10 mil interacciones mensuales en el último año. Asimismo, las solicitudes que gestionan en Colombia a través de esta red social pertenecen principalmente al sector de Telecomunicaciones, en donde ha registrado una media de 96 mil solicitudes resueltas cada mes. En Chile, las compañías bancarias y de seguros son las que más implementan FB como canal CX.

Crecimiento de Instagram y Telegram

Por su parte, Instagram se ha posicionado entre los canales digitales más solicitados —sólo detrás de Facebook— en países como Puerto Rico y Guatemala. Esta red social es la preferida por los sectores Automoción, Delivery y Minoristas en El Salvador y Guatemala, mientras que en Puerto Rico los que apuestan por esta plataforma son compañías de Telecomunicaciones y Banca.

Además del crecimiento en implementación de redes sociales para interacción con clientes, el sector ha agregado a la cartera de opciones disponibles la plataforma de mensajería Telegram. Entre las funciones que ofrece, el análisis de Atento destaca la personalización del canal, la capacidad de enviar archivos de hasta 2 GB y una priorización de la ciberseguridad. En México su adopción va comenzando, mientras que la administración pública en España ha apostado por ella debido a sus funciones de seguridad.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las



telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com