

## As Redes Sociais se consolidam como os canais preferidos para interação com clientes

- A Espanha registrou um crescimento de 141% na adoção dos canais digitais. No México o aumento foi de 10%, e na América do Sul de até 45%.
- WhatsApp, Facebook e Telegram ocupam os primeiros lugares em popularidade em nível global nas operações da Atento.

**Madrid, 30 de junho de 2021.** - A Atento — empresa global especializada nos setores de Experiência do Cliente (CX) e Terceirização de Processos de Negócios (BPO) e líder na América Latina — realizou uma análise do crescimento dos canais digitais para gerir a interação com clientes, no marco do Dia Mundial das Redes Sociais. A empresa revelou que Facebook e aplicações de mensagens instantâneas como WhatsApp e Telegram têm se tornado os canais preferidos de empresas e clientes finais para manter seus relacionamentos.

Nesse sentido, o WhatsApp tem ganhado força como um dos canais mais populares. No México, ele registrou um aumento de 50% na quantidade de interações administradas, ao passo que na Espanha um caso de uso já apresenta uma média de 50 mil interações mensais cerca de 6 meses após sua implementação. Na Colômbia, a aplicação registrou um crescimento de 108% nos últimos 12 meses, alcançando mais de 350 mil interações mensais.

Esses tipos de aplicações têm conquistado a preferência dos usuários, e a disponibilidade do serviço 24h por dia é seu principal atrativo. A essa vantagem soma-se a possibilidade de habilitar chatbots, que são desenvolvimentos baseados em inteligência artificial, capazes de atender solicitações simples de forma automática, com tempos de resposta de entre 2 e 3 segundos em média. Além disso, a gestão é mais fácil para os operadores, por terem a possibilidade de atender várias conversas ao mesmo tempo, graças a ferramentas que permitem centralizar os chats ativos em uma mesma plataforma.

“A tendência de crescimento dos canais digitais, ou redes sociais, não é um caso isolado, e com nossa análise pudemos constatar que o fenômeno é global. Essas plataformas têm caído no gosto dos clientes finais graças à sua conveniência e facilidade de interação, e para as empresas elas oferecem maior eficiência operacional. É interessante observar como essas soluções se adaptam sem nenhum problema às necessidades de qualquer setor, operação, ou país”, disse Berenice Tovar, Diretora Comercial da Atento México.

A utilização das redes sociais em operações CX tem crescido muito, com um aumento de 10% entre 2019 e 2020 no México. Já na Espanha, sua adoção cresceu 141% no último ano; e na América do Sul a cifra varia entre 4.5%, no caso do Chile, e 49% na Colômbia.

### Principais diferenças entre os continentes

Como revelado pela Atento, na Europa os canais digitais mais populares são Facebook, WhatsApp, Webchat e Telegram, com uma média de quase 176 mil interações mensais. Já na

América do Sul, as plataformas mais utilizadas são Webchat, WhatsApp, Facebook, Twitter e Instagram, com cerca de 869 mil casos atendidos por mês.

No caso específico do Facebook, a análise da Atento indica que sua implementação tem melhorado a interação com as comunidades locais, principalmente em setores como Serviços Bancários, Seguros, Indústria Automotiva, empresas varejistas, e linhas aéreas. Em situações de crise, essa plataforma tem permitido atender demandas de até 1 milhão de interações por mês no México, por exemplo.

Além disso, o Facebook é o canal digital mais popular em países como Guatemala, El Salvador e Porto Rico. Nesses países os setores de Telecomunicações e Serviços Bancários também são os que mais apostam nessa plataforma, enquanto na Guatemala as aplicações de entrega de refeições, e em El Salvador o setor varejista, também se destacam.

Na Europa, o Facebook tem obtido melhores resultados no setor de Telecomunicações, com um aumento de até 10 mil interações mensais no último ano. Do mesmo modo, as solicitações geridas através dessa rede social na Colômbia envolvem principalmente o setor de Telecomunicações, onde registrou uma média de 96 mil solicitações solucionadas por mês. No Chile, bancos e seguradoras são as empresas que mais utilizam o FB como canal CX.

## **Crescimento do Instagram e Telegram**

O Instagram, por sua vez, tem sido um dos canais digitais mais solicitados — atrás apenas do Facebook — em países como Porto Rico e Guatemala. Essa rede social é a preferida de setores como Indústria Automotiva, Delivery e Varejo em El Salvador e na Guatemala, ao passo que em Porto Rico empresas de Telecomunicações e Serviços Bancários são as que mais apostam nessa plataforma.

Além do crescimento na implementação de redes sociais para interação com clientes, o setor tem acrescentado a plataforma de mensagens instantâneas Telegram à sua carteira de opções disponíveis. Entre as funções que oferece, a análise da Atento destaca a personalização do canal, a capacidade de enviar arquivos de até 2 GB, e a prioridade dada à segurança cibernética. No México sua adoção está sendo iniciada, ao passo que a administração pública na Espanha tem apostado nessa plataforma devido aos recursos de segurança que oferece.

## **Sobre a Atento**

A Atento é um dos cinco maiores provedores em nível mundial de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), e líder na América Latina. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 13 países, está presente na Espanha, e conta com um plantel de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como Tecnologias, novas empresas digitais, Telecomunicações, Finanças, Saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work®

# ATENTO

como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)