

Crece 30% tecnología para llamadas telefónicas en experiencia de cliente

- El valor de mercado global de este tipo de soluciones alcanzará más de 6.1 mil millones de dólares en 2027, impulsando el reconocimiento de voz principalmente.
- Los sectores que más apuestan por esta tecnología son: banca, retail, telecomunicaciones, seguros, hotelería, tecnología de consumo y aerolíneas.

Ciudad de México a 28 de septiembre de 2021.- Atento —compañía especializada en experiencia de cliente (CX)— reveló un crecimiento anual de 30% en implementación de soluciones IVR (Respuesta de Voz Interactiva, por sus siglas en inglés), una plataforma para llamadas telefónicas que permite a los usuarios interactuar con el sistema de atención a través de menús preestablecidos. El 100% de los clientes actuales de la compañía cuentan con algún tipo de solución IVR en sus operaciones, ya sea para atención o para encuestas de satisfacción.

Las herramientas IVR reconocen en tiempo real los tonos emitidos por el teléfono para seleccionar la opción deseada y completar procesos sin interacción con un agente humano. Por ejemplo, para consultar datos de una cuenta bancaria, como fechas de vencimiento, fecha de pago, o saldo pendiente. El crecimiento de esta tecnología registrado por Atento en el último año comprende nuevas implementaciones o reconfiguración de las ya existentes.

El valor de mercado global de sistemas de IVR alcanzará más de 6.1 mil millones de dólares en 2027, con el segmento enfocado al reconocimiento de voz representando 5.8% del crecimiento anual para los próximos 7 años, de acuerdo con cifras de la firma [Global Industry Analysts](#)¹.

Las soluciones IVR son utilizadas con más frecuencia en: encuestas, cobranza, soporte técnico, consulta de información —como saldos o fechas de pago— y ventas o reservaciones. Mientras que los sectores que más apuestan por esta tecnología son banca, retail, telecomunicaciones, seguros, hotelería, tecnología de consumo y aerolíneas.

La implementación de IVR permite obtener estadísticas en indicadores como el número de llamadas atendidas, cuál es la opción más solicitada, el tiempo promedio por operación, porcentajes de abandono, calidad y satisfacción del cliente. También es posible gestionar mejor a los colaboradores en la operación, liberándolos de procesos repetitivos y enfocándolos en casos especiales. Además, reduce tiempos de respuesta, promediando entre 3 a 5 minutos por interacción.

"Las soluciones IVR en líneas telefónicas se han mantenido en la preferencia de nuestros clientes debido a su efectividad desde el inicio de nuestras operaciones en México hace 20 años. Su integración con las nuevas tecnologías, como el reconocimiento de voz y bots, sólo incrementarán su popularidad para los próximos 5 años debido a su capacidad de realizar

procesos completos de manera automática", aseguró Aarón Zoreda, Chief Information Officer en Atento México.

La inversión para las empresas al implementar soluciones IVR comienza desde los mil pesos por línea telefónica asignada, pero puede incrementar dependiendo del tipo de proceso y el tamaño de la operación que se gestionará.

Una de las principales ventajas de este tipo de soluciones consiste en que pueden integrarse tanto en líneas telefónicas como en canales digitales, que comprenden desde plataformas de mensajería —como Messenger de Facebook, WhatsApp y Telegram—, hasta Webchat.

Los 5 tipos de IVR disponibles actualmente son:

- **DTMF (Multifrecuencia de doble tono).** Identifica los tonos emitidos por las teclas del teléfono para elegir una opción del Menú preestablecido. Permite direccionar al área específica para ser atendido por un operador especializado. También es posible ingresar fechas, número de cliente, cuenta o tarjeta.
- **Encuestas.** Se implementa al finalizar una llamada, para obtener retroalimentación del cliente sobre la calidad de la atención recibida. Las preguntas y las opciones de respuesta ya están preestablecidas y el usuario elige con las teclas del teléfono.
- **IVR Deflection.** Permite elegir una opción y envía un SMS para dirigir al cliente ya sea a un canal de atención digital (plataformas de mensajes o webchat) o a un IVR Visual.
- **IVR Visual.** Al llamar brinda la opción de enviar un enlace a un celular, en el navegador de internet muestra las opciones disponibles en forma de botón, como “pago” o “consultas”, y redirecciona al área adecuada para la solicitud del cliente. También es capaz de realizar una autogestión y resolver sin intervención adicional. Permite enviar y recibir archivos o correos, sin necesidad de cortar la llamada.
- **Procesos Automatizados.** Gestionado por un agente digital (bot de voz). La ventaja es que ya no depende de un menú de opciones, sino que pregunta directamente cómo puede ayudar y asiste en procesos como: cobranza, ventas, o preguntas frecuentes.

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

Relación con medios

Press@atento.com