

## 5 tendencias clave en experiencia al cliente para 2022.

- En el uso de canales digitales como WhatsApp, Webchats y correo electrónico se prevé un crecimiento mayor del 30% en 2022.
- Los consumidores que se comunican con las empresas a través de diversos canales suponen un incremento promedio del 30% en ventas.

**Ciudad de México, 10 de febrero de 2022.-** Atento - empresa global especializada en Experiencia al Cliente (CX), analizó las tendencias en las interacciones entre usuarios y marcas para este año, entre lo que destaca el uso de canales digitales debido a su inmediatez en el contacto. Concretamente WhatsApp, Webchats y correo electrónico, se prevé que tengan un crecimiento mayor al 30% durante 2022.

De acuerdo con Atento, tanto empresas como consumidores notarán las siguientes tendencias:

### 1) Soluciones de omnicanalidad

La omnicanalidad en servicios de atención al cliente seguirá siendo clave durante este año. A través de esta comunicación es posible atender las diversas solicitudes de los clientes en el canal de su preferencia, ya sea vía WhatsApp, webchats o por correo electrónico. La integración de diferentes plataformas brinda mayor autonomía y acercamiento de los clientes a las empresas, enriqueciendo su experiencia con la marca.

De acuerdo con un análisis de Atento México, los consumidores que se comunican con las marcas a través de diversos canales, por ejemplo, a través de eCommerce y tiendas físicas, tienen una mayor tendencia a la compra y representan un incremento promedio del 30% en ventas.

### 2) Chatbots de voz

Los chatbots de voz los cuales son soluciones basadas en Inteligencia Artificial (IA) proyectan un crecimiento inédito, se estima que el mercado de software con Inteligencia Artificial generará para 2025 cerca de 126 mil millones dólares<sup>1</sup>, de acuerdo con el reporte de Statista. Esta solución permite a las compañías mantener e incrementar su cartera de clientes, mejorar el posicionamiento de sus servicios y la fidelización de sus clientes al brindar una mejor calidad de servicio.

Atento, a través de ARI, Atento Virtual Human Expert, su agente digital de voz, permite automatizar las interacciones con los usuarios de las empresas a través de un lenguaje natural que se adapta a las exigencias y necesidades del usuario.

### 3) Seguridad en los servicios de CX

Ante el aumento en la digitalización de la atención a usuarios, la seguridad en la implementación de servicios de CX será una prioridad para las compañías ya que deberán garantizar que la información esté respaldada, lo cual trae consigo que apuesten por innovación en sistemas de protección al

---

<sup>1</sup> [Estudio Statista: Inteligencia artificial \(IA\). Datos estadísticos.](#)

interior de la empresa y al exterior, esto trae consigo mayor confianza de las personas para utilizar canales digitales.

#### **4) Trabajo remoto**

Actualmente, las empresas han tenido que replantear cómo trabajar de manera más eficiente con sus colaboradores. La acelerada transformación digital que se ha vivido en los últimos años, ha brindado la oportunidad de trabajar de manera remota, generando un incremento en la productividad de los colaboradores.

Al respecto, Atento realizó el lanzamiento de Atento at Home, su modelo de trabajo remoto que surgió a partir de la pandemia por COVID19, con el objetivo de garantizar la continuidad de operaciones al trasladar alrededor de 70 mil agentes a nivel global a trabajar desde casa. Esta solución proporciona flexibilidad, y al basarse en tecnología en la nube, no está limitada a un lugar en específico, puede adaptarse a las necesidades del cliente y usuario.

#### **5) Automatización**

La implementación de soluciones de automatización en estrategias de CX busca impulsar entre las empresas el incremento de su competitividad en el mercado, a través de atención personalizada e inmediatez en las respuestas.

Entre las soluciones más populares se encuentra RPA (Automatización Robótica de Procesos) que se utiliza en procesos que requieren una respuesta pronta, permitiendo búsquedas o cambios en los sistemas de forma más rápida y eficaz para los usuarios.

“En Atento, estamos visualizando que cada día existe un aumento en el uso de la tecnología para la interacción entre marcas y usuarios por lo que estamos apostando por la innovación en nuestras soluciones, metodologías y flexibilidad para generar propuestas de valor para nuestros clientes e interacción de excelencia para los usuarios” afirmó Elia Santillán, directora regional en Atento México.

La tecnología está marcando la pauta en las preferencias y el comportamiento de los usuarios y será clave en las tendencias en CX para este 2022, especialmente porque permitirá el desarrollo de mejores herramientas digitales que se adaptan a las nuevas demandas y exigencias de los clientes.

#### **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](http://www.atento.com)

# ATENTO

Relación con medios

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)

Contacto Atento

