**Implementar soluciones de Experiencia al Cliente logra 89% de satisfacción de los compradores**

* **Las soluciones de Atento pueden gestionar las solicitudes de atención al cliente en un periodo no mayor a 12 minutos.**
* **Durante la temporada de rebajas 8 de cada 10 mexicanos tiene la intención de adquirir algún producto o servicio.**

**CIUDAD DE MÉXICO 18 NOVIEMBRE 2022.-** Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores de servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM / BPO) del mundo y líder del sector en Latinoamérica, detectó que a través de soluciones de Experiencia al Cliente (CX) con tecnologías de voz se puede alcanzar hasta 89% de satisfacción de los usuarios del sector de *retail* especialmente en temporadas como Buen Fin o navideñas.

Durante la temporada de rebajas 8 de cada 10 mexicanos[[1]](#footnote-2) tiene interés en adquirir un producto o servicio, en ese sentido, los factores decisivos para la compra además de los descuentos, está la experiencia al cliente que reciben, tener diversidad de canales de contacto y contar con una pronta respuesta a sus inquietudes.

A través de las soluciones de Atento para el mercado de *retail*, se logra gestionar de manera satisfactoria las más de 15 mil interacciones mensuales, para resolver inquietudes sobre el estado de una orden, cambios en ésta o la disponibilidad de los inventarios en un periodo no mayor a 12 minutos por solicitud.

“Actualmente generar mayores ventas va de la mano con que las empresas puedan ofrecer una experiencia de punta a punta, desde la accesibilidad de encontrar un producto hasta poder despejar todas las inquietudes que los compradores tengan, por ello, es fundamental contar con diversidad de canales de contacto y con agentes especializados” indicó Rubén Rivera, Director Comercial de Atento México.

Por otro lado, la omnicanalidad es una tendencia ya consolidada entre las compañías de mayor éxito, la cual brinda mejores experiencias, según el informe de Expectativa de Compra en el Buen Fin de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), indica que el 93% de los potenciales compradores planean interactuar por canales digitales.[[2]](#footnote-3)

En el pasado, algunos clientes de Atento del sector *retail* experimentaron incrementoen el volumen de las llamadas de un 146%, por lo que el equipo de atención al cliente se tuvo que triplicar. El sector de la paquetería y mensajería no se queda atrás tampoco: en el pasado tuvo que duplicarse el número de agentes desde la última semana de noviembre hasta la primera quincena de enero. Es por ello que contar con un aliado que pueda gestionar el talento de manera eficaz y adaptar las campañas de CX dependiendo la demanda podrá garantizar una mejor atención.

Actualmente, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Experiencia al Cliente un 68% de las empresas menciona tener procedimientos para priorizar y potencializar sus proyectos relacionados con la experiencia del cliente[[3]](#footnote-4) por lo que aún falta permear aún más en soluciones de CX y enfatizarlas especialmente en picos de compra.

**Sobre Atento**

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como “star performer”. Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite [www.atento.com](https://www.atento.com/)

**Contacto para medios**

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

1. Expectativas de compra El Buen Fin 2022 p. 14 [↑](#footnote-ref-2)
2. Expectativas de compra El Buen Fin 2022 p. 10 [↑](#footnote-ref-3)
3. Primer Informe Anual de Madurez de la AMEC p.19 [↑](#footnote-ref-4)