



Las soluciones digitales de atención a usuarios en el sector bancario lograr hasta 400 millones de pesos anuales en cierre de ventas

- El cierre de ventas de productos bancarios en general aumentó un 6% durante el último año en lo que representa 58 millones de nuevos contratos.
- El 48% de los clientes de servicios financieros esperan recibir un trato especial por ser clientes leales.

CIUDAD DE MÉXICO 8 FEBRERO 2023.- 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 en uno de sus clientes líder del sector bancario en México, que integrar herramientas tecnológicas en Experiencia al Cliente (CX) impulsa la venta de productos como tarjetas de crédito.

Actualmente los consumidores, en especial los usuarios de servicios financieros buscan una mayor personalización en sus operaciones. De hecho, un 48% de ellos espera un trato especial por ser clientes leales¹.

En este sentido, existen plataformas digitales implementadas por Atento como la denominada Leviatán -visor de ofertas personalizadas para los clientes- a través de la cual se recibe la información de cada usuario para tener una mejor perspectiva de las ofertas. Con esta implementación se ha generado cierre de ventas en soluciones y servicios por un valor de hasta por 400 millones de pesos anuales.

De acuerdo con un informe de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) sobre el Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022, se registró un aumento del 6% en la contratación de créditos bancarios, lo que representa 58.3 millones de nuevos contratos². Por lo anterior es fundamental contar con herramientas que permitan eficientizar e innovar el proceso de ventas de extremo a extremo. Desde contar con un visor de información específica para cada usuario hasta la digitalización de la documentación.

Soluciones como Leviatán permiten que, a través de dispositivos electrónicos, los agentes accedan de forma segura a una base de datos de los clientes y las ofertas específicas para cada uno, lo que deriva en un seguimiento más puntual a la par que se mantiene la seguridad y confidencialidad de los datos personales.

“En Atento contamos con tecnología específica para cada sector. En el mercado financiero nuestro principal objetivo es mantener la satisfacción de los usuarios finales, así como la protección de sus datos. Brindarles soluciones que reduzcan el tiempo de contratación y personalizar el servicio” afirmó Paloma De La Garza, Directora de Delivery en Atento México.

¹ Global Consumer Pulse Research (PDF – Campaña Banca y Seguros).

² <https://www.gob.mx/cnbv/prensa/comunicado-no-85-cnbv-publica-el-panorama-anual-de-inclusion-financiera-2022>



Para más información sobre la plataforma digital Leviatán de Atento consulta: <https://atento.com/es/productos/credit-origination-cards/>

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

Contacto para medios

press@atento.com