

# ATENTO

**Transforma tu  
negocio con  
soluciones digitales  
y se parte de la Next  
Generation en CX**



Leading  
Next Generation CX







## ¿Por qué invertir en innovación para CX?



Los ritmos del mundo digital aceleran los mercados y las industrias. Las tecnologías cada vez juegan un papel más importante en la vida cotidiana, tanto de los consumidores como de las organizaciones. Hacerle frente a **la transformación digital requiere incorporar herramientas innovadoras** que permitan optimizar procesos, no sólo para aumentar la productividad de los equipos o maximizar la experiencia de los clientes, sino también **para mantener e impulsar la competitividad** en un entorno cambiante.



Pensando en los consumidores, una de las áreas donde resulta más evidente la innovación tecnológica es **la atención y el contacto con los clientes**, pues ello significa interacciones directas y significativas para los involucrados.



El soporte efectivo, la resolución de problemas y la proactividad en los centros de contacto son esenciales para crear relaciones duraderas con los clientes, y si las **últimas tendencias tecnológicas en CX** facilitan tener mejores conexiones con ellos y conocer sus necesidades, estamos ante **una oportunidad rentable de cara al futuro**.





# ATENTO



## Algunas razones para **invertir en CX:**



### Mejoras de la competencia.

En los últimos 2 años, el **45% de las organizaciones** puso como objetivo primario **invertir en tecnología digital para mejorar su Customer Experience**<sup>1</sup>.



### Aumento en la demanda.

Se espera que para 2027 el **64% de los mexicanos** consuma a través de **diferentes canales digitales**<sup>2</sup>.



### Confianza creciente.

El **73%** de los clientes **está abierto** a que las compañías y las instituciones **usen nuevas tecnologías e IA** si eso mejora su experiencia<sup>3</sup>.

#### Referencias:

1. Gartner.
2. Statista.
3. Instituto de Investigación de Capgemini.



## ¿Cómo mejorar la relación con tus clientes?



Junto con la disponibilidad de **Capacidades de Nueva Generación**, también vienen altos estándares de comunicación, tanto que el **76%** de los clientes mexicanos prefiere que las compañías cuenten con **canales digitales siempre activos y disponibles**<sup>4</sup>.



Acompañar a los clientes ágilmente con una gama completa de canales se ha vuelto fundamental en toda estrategia de negocio. Pero el reto va más allá: conocer a los clientes y unificar un gran número de soluciones tecnológicas adecuadas en un modelo integral, holístico, de atención y contacto que sea capaz de utilizar en sincronía todos los canales disponibles de comunicación con los clientes, incluyendo los físicos.



La respuesta es llamada **omnicanalidad**, y es una estrategia cuya implementación permite brindar servicio de manera conectada, global y fluida. Además, trae consigo más fidelidad y mejor reputación; **las organizaciones que brindan experiencias omnicanal reducen la tasa de abandono de sus clientes 89%**<sup>5</sup>.

### Referencias:

4. El Economista.
5. Merca2.0.



Implementar comunicaciones omnicanal supone valerse de distintas **Capacidades de Nueva Generación en CX**, tanto en servicios tradicionales como digitales, que permitan automatizar o promover la intervención de agentes y consultores expertos según sea necesario.

Algunas áreas de innovación transversales a tener en cuenta en un CX omnicanal son:



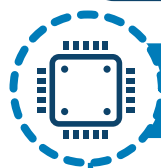
## Automatización

Gestionar, casi sin intervención humana, procesos de negocio **front y back office** como captura, verificación y análisis de información permite **reducir los tiempos de espera a tan sólo unos segundos**.



## Analíticas

Aplicar los últimos avances en **Data Science** es fundamental para desarrollar **análisis predictivos**, modelos personalizados de propensión de clientes, **generar insights**, mitigar riesgos y **reducir costos**.



## IA/Cognitiva

La inteligencia artificial aplicada en asistentes virtuales, chatbots de voz y texto, gestión de documentos con OCR y procesos de front y back office, permite simplificar y **optimizar las interacciones** con el cliente **sin perder el toque humano**, pues gracias a ella es posible ofrecer una **experiencia personalizada**.

Dado que el objetivo principal es ofrecer una experiencia integral y de calidad, todas las áreas de innovación deben concretarse en **herramientas sincrónicas e implementaciones estratégicas basadas en hallazgos**.





## Plataformas digitales revolucionan tu CX



Ante una creciente oferta de soluciones, conviene invertir en aquellas que sean omnicanal e incorporen **las últimas innovaciones tecnológicas** para orquestar, con la orientación y el acompañamiento de expertos, una **experiencia del cliente única y sin obstáculos**.

En **ATENTO** nos especializamos en ofrecer **soluciones holísticas** que integran servicios tradicionales, digitales y de IA/cognitivos según las necesidades de tu organización y tus consumidores.

**Las plataformas digitales de ATENTO** permiten:



### A tu negocio:

- ✓ Reducir costos operativos.
- ✓ Integrar canales.
- ✓ Avanzar en transformación digital.
- ✓ Posicionar tu marca.
- ✓ Fidelizar y retener clientes.
- ✓ Mejorar resultados.
- ✓ Tomar mejores decisiones basadas en datos.



### A tus clientes:

- ✓ Reducir tiempos de espera.
- ✓ Incrementar su satisfacción y confianza.
- ✓ Identificarse con la marca.
- ✓ Dar retroalimentación sobre servicios y productos.
- ✓ Evitar frustraciones.
- ✓ Recibir atención personalizada.





# ATENTO

## Para llevar a las organizaciones a la Next Generation en CX, seguimos la siguiente ruta de innovación:


### Etapa 1

Incorporamos servicios tradicionales:

- IVR con menú de opciones.
- Redes sociales.
- Videollamadas.

### Etapa 2

Optimizamos la operación con servicios digitales como:

- 
- Chatbots.
  - Call Deflection.

### Etapa 3

Para una mejora continua y automatización de tareas implementamos servicios de IA y cognitivos como:

- Speech Analytics.
- Validación de documentos y datos biométricos.
- OCR para comprobar información.

Todo **acompañado por agentes y consultores expertos** en servicio al cliente para ofrecer soluciones personalizadas sin perder el toque humano y **sin la necesidad de:**

- ✗ Invertir en procesos de contratación.
- ✗ Incurrir en gastos de infraestructura de TI.
- ✗ Capacitar personal.

Tenemos más de **20 años de experiencia** innovando los procesos de múltiples sectores, por eso estamos seguros de que **nuestras plataformas** digitales son ideales para tus departamentos de **Atención al cliente, Ventas y Cobranza.**





# ATENTO



## Objetivos y resultados que nos motivan



Junto con los servicios de **ATENTO**, empresas de diferentes sectores **superan sus objetivos e implementan atención omnicanal** con las **últimas tecnologías** de acuerdo con las necesidades de sus clientes.

### Algunos **resultados que nos motivan**:



Una empresa del sector automotriz **incrementó su First Contact Resolutions** de 75 a **87.9%**, mientras que una importante firma de tecnología logró **estabilizar el mismo indicador** en cifras siempre superiores al **83%**.



La tasa de mejora en el nivel de servicio al cliente en empresas de diferentes sectores supera el **90%**.



Los **tiempos de espera y silencio** se redujeron sustancialmente, incluso en llamadas breves, **-3.8** y **-3.23%** respectivamente.

Además, nuestra consultoría ha previsto que una empresa líder en el sector de transporte **ahorrrará**, sólo en cuatro meses, más de **500 mil pesos** y **permitirá que 18 ejecutivos** atiendan otras actividades estratégicas.

**ATENTO** es tu socio ideal para incluir **soluciones innovadoras** en la experiencia de tus clientes y **mejorar tus resultados**.





# ATENTO

¡Esperamos saber de ti!

¡Hablemos!



Chatea con  
nuestro equipo  
en México



Visita  
nuestro sitio

✉ [contacto@atento.com](mailto:contacto@atento.com)

🌐 [www.atento.com](http://www.atento.com)

in Atento

