

ATENTO

Analytics, el futuro de la Experiencia del Cliente



Leading
Next Generation CX



ATENTO

Índice



Evolucionando el CX



La voz de tus clientes



Speech Analytics en acción



Atento, tu aliado



Contacto Atento



45% de los empresarios destaca el CX como una prioridad en las estrategias de negocio.

Fuente: **Atento.**

En los últimos años la Experiencia del Cliente ha conformado un rol fundamental en los negocios; las compañías buscan centrar sus operaciones en los consumidores para garantizar conexiones positivas con las marcas, inspirar lealtad y destacar en el mercado.



¿Qué necesitan las empresas para brindar una experiencia satisfactoria?

Conocimiento profundo del **comportamiento** de los consumidores.



Reconocimiento puntual de tendencias, oportunidades de negocio y crisis.



Una **visión integral** del Customer Journey.



Sin embargo, estrategias tradicionales como las encuestas no ofrecen la rapidez ni eficacia suficientes para obtener y procesar esta información; por lo tanto, la pieza clave para alcanzar el objetivo es la **tecnología de Analytics, Data Science e Inteligencia Artificial.**

El uso de herramientas de análisis permite a las empresas generar algoritmos para comprender el comportamiento de los usuarios, rastrear los elementos que influyen en su nivel de satisfacción y **detectar problemas específicos a tiempo.** De esta manera, se abre la posibilidad de ofrecer una atención hiperpersonalizada, **predecir las emociones del cliente y visualizar el impacto que las estrategias CX** tienen en los resultados del negocio.

“Los programas de CX del futuro serán holísticos, predictivos, precisos y, claramente, vinculados a los resultados comerciales”

Fuente: **McKinsey.**

61% de las empresas que invierte en data analytics recibe un retorno de la inversión en el primer año.

Fuente: **El Mundo Financiero.**

ATENCIÓN

La voz de tus clientes

En una llamada, se puede identificar:



Eficiencia operativa



Rendimiento de los agentes



Causas de satisfacción o insatisfacción



Áreas de oportunidad



Calidad del servicio

Según la consultora Statista, el volumen de data generado mundialmente superará los **180 zettabytes** para 2025¹; sin embargo, aunque la información escrita proporciona insights valiosos para las empresas, una de las áreas donde circulan datos de alto valor es el **Contact Center**.

Contar con herramientas de transcripción automática y análisis de voz puede **acelerar el tiempo de diagnóstico tradicional en casi 400%²**, lo que permite a las organizaciones implementar las recomendaciones mucho más rápido. Por esta razón es que Speech Analytics se está abriendo paso en el mercado como una tecnología fundamental para los centros de contacto con clientes.

Las compañías que implementan Speech Analytics a sus estrategias de CX consiguen un **ahorro en costos de entre 20 y 30%**, mejoras de 10% o más en su Índice de Satisfacción, así como ventas más sólidas.

Speech Analytics en acción

ATENTO

Sector financiero

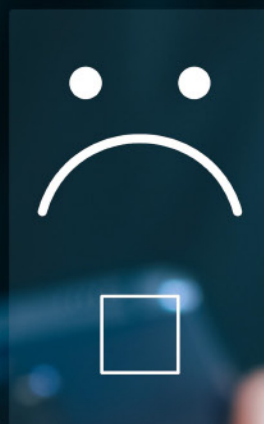
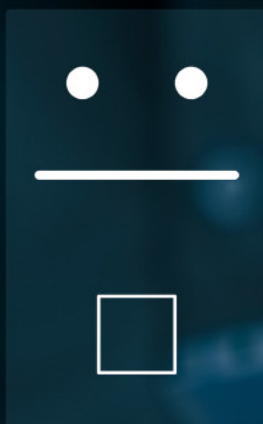
Un banco con presencia multinacional estaba interesado en aprovechar la información de su Contact Center para mejorar sus KPI's. Atento implementó Speech Analytics con un modelo de escucha semanal para monitorear el comportamiento de las personas, el desarrollo de procesos y el área competitiva.

Se determinaron las principales causas de insatisfacción en los usuarios, se realizaron capacitaciones para brindar retroalimentación a los agentes y difundir buenas prácticas. En un periodo de 4 meses, la institución bancaria logró:

- Incrementar en **20.26 puntos** su Índice de Calidad.
- Elevar sus ingresos de **7.4 a 7.7%**.
- Reducir en **10.10%** las multas por quejas.



ATENTO



Sector automotriz

Una compañía de pago automático para servicios automotrices buscaba identificar a consumidores insatisfechos para evitar quejas en instituciones reguladoras y aumentar su Índice de Satisfacción.

Con Speech Analytics, Atento logró reconocer más rápido a los clientes con una alta probabilidad de convertirse en detractores y clasificar su nivel de estrés. Con base en los insights obtenidos, se realizaron mejoras en los procedimientos y el servicio de atención al cliente, logrando que, en 8 meses de trabajo, el **Índice de Satisfacción** se elevara de 68.4 a **75.2%**.

Sector retail

Durante la temporada de alta demanda del sector minorista, una compañía de e-commerce tenía como meta reconocer a clientes estresados y situaciones críticas para priorizar su gestión y evitar la exposición negativa de la marca.

Con Speech Analytics de Atento, las grabaciones de los usuarios generaron metadatos que se clasificaron según el nivel de estrés detectado en la voz, logrando así un diagnóstico más ágil.

Una vez concluida la temporada navideña y tras el cierre del saldo de ventas, el **Índice de Reputación** de la compañía fue superior a **90%**.



Sector farmacéutico

ATENTO

Tras la pandemia, la operación de una cadena de farmacias se encontraba con un nivel bajo de indicadores operativos y estaban en búsqueda de una solución que les diera visibilidad para elaborar y ejecutar planes de acción efectivos. El objetivo era incrementar las ventas mensuales y elevar la colocación de productos.

Con la implementación de Speech Analytics y, en compañía de Atento, la organización detectó sus principales áreas de oportunidad y estableció una **estrategia para solventar la crisis post pandemia**.

En 6 meses la compañía logró:

- Crecer sus ventas en **23.69%**.
- Elevar la ratio mensual de clientes nuevos de **6 a 11%**.
- Incrementar el ticket promedio de venta en **36%**.



Atento, tu aliado

ATENTO

Sabemos que, **en el futuro de los negocios y del CX, los datos jugarán un rol fundamental**, por ello, nuestros servicios de Analytics están diseñados para realizar análisis eficientes, predictivos y que generen insights para maximizar los negocios de nuestros clientes, mitigar riesgos, **aumentar la retención en los canales de autogestión** y minimizar reclamaciones.

Nuestro servicio de Speech Analytics se ha posicionado como un referente a nivel internacional y ha demostrado ser **una pieza clave en las estrategias de negocio de diversos** sectores, tales como el financiero, farmacéutico, automotriz, asegurador, e-commerce, entre otros; sumando valor a las áreas de:

Ventas



Atención a cliente



Cobranza



Soporte técnico



ATENTO

Contacto **Atento**

Colócate a **la vanguardia del CX** y conviértete en líder de tu sector con la tecnología más innovadora y la guía de especialistas con más de 20 años de experiencia.



Chatea con nuestro equipo en México

Contáctanos:

✉ E-mail: contacto@atento.com

in LinkedIn: [/company/atento/](https://www.linkedin.com/company/atento/)



Visita nuestro sitio

• Referencias:

Statista y McKinsey

Leading
Next Generation CX