



ATento


ARI. VIRTUAL HUMAN EXPERT

# La IA transformando la experiencia de tus clientes: Una historia de éxito



Leading  
Next Generation CX

# CONTENIDO:



Contacta a tu aliado inteligente

La evolución de los negocios	1
<b>Capítulo 1:</b> El camino de New Boutique	3
<b>Capítulo 2:</b> El dilema de la atención a clientes	4
<b>Capítulo 3:</b> Fidelizando clientes con IA	6
<b>Capítulo 4:</b> Resultados tangibles con un agente digital de voz	8
<b>Contacta a tu aliado inteligente</b>	9



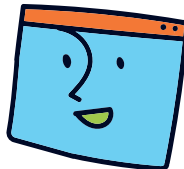
## La evolución de los negocios



Con la Industria 4.0 y su amplio potencial, la forma en que operan los negocios ha evolucionado y dado paso a **tecnologías inteligentes que ayudan a mejorar la atención** que se da a las necesidades de los clientes. Ejemplo de ello han sido los **chatbots** y agentes digitales de voz que, con inteligencia artificial, **están marcando una diferencia** en las empresas al personalizar las interacciones, aumentar la satisfacción de los usuarios, automatizar tareas y elevar la productividad de las áreas de Ventas, Atención al Cliente y Cobranza.

**74% de los consumidores abandonarán una marca** si el proceso de compra es demasiado complicado, por eso 86% de los ejecutivos considera que **el CX es un aspecto fundamental** en las interacciones de ventas y servicios.

Fuente: Accenture y CIO México.





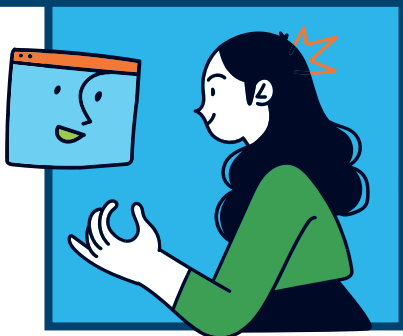
Para entender el impacto que tiene brindar un excelente CX en cualquier industria te compartimos la historia de New Boutique, una empresa que, al tener un percance con sus terminales bancarias, inició un viaje por el servicio de Soporte y Atención a clientes de su proveedor.



Acompañémosla por cada punto de contacto y **veamos cómo se está transformando el mercado para ganar la lealtad del cliente**, gracias al acompañamiento de expertos en CX y el poder de la inteligencia artificial con el toque humano.

## El camino de New Boutique

New Boutique, como muchas empresas, ha ido constatando que, **así como la atención, el momento de pago también es clave para la experiencia** de compra de cualquier cliente.



2 de cada 3 empresas considera clave para su negocio **ofrecer opciones de pago coherentes en todos sus canales** de compra, puesto que, dependiendo de los métodos de pago aceptados, los negocios pueden lograr una **tasa de conversión de 80 a 95%**.

Fuente: América Retail.

Por eso los expertos recomiendan tener los medios de pago más relevantes al alcance de los clientes y permitirles elegir el que sea más rápido y eficiente para ellos, de acuerdo con sus necesidades o preferencias.



**Menos del 1%** del valor de todos los pagos que se hacen actualmente son con monedas o billetes.

Fuente: BBC.

87% de los usuarios online utiliza tarjetas de débito o crédito para realizar sus compras por la practicidad y los beneficios comerciales que obtienen.

Fuente: Conekta.

### El dilema de la atención a clientes



Para New Boutique, contar con todos los métodos de pago es indispensable para brindar una buena experiencia a sus clientes; sin embargo, un día la marca comenzó a tener problemas con sus terminales en punto de venta y al comunicarse con su banco, el personal de New Boutique tuvo que esperar por más de 10 minutos para ser atendido.

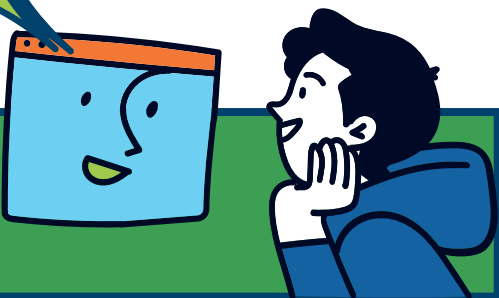
**79% de los clientes espera una respuesta rápida** cuando contacta a su banco. De hecho, aquéllos que deben esperar más de 10 minutos para ser atendidos tienen una experiencia **18% menos satisfactoria**.

Fuentes: Customer Service Stats and Trends y American Customer Satisfaction Index.

Una vez que el servicio de Atención al Cliente del banco tomó la llamada, el equipo de New Boutique explicó el problema y fue transferido a otra área de Soporte para levantar un reporte, ahí tuvo que repetir toda la situación al nuevo agente que contestó.

**80% de los clientes B2B espera consistencia**, sin importar con qué departamento interactúe; sin embargo, 66% tiene que repetir su situación cuando habla con un nuevo agente.

Fuente: Customer Service Stats and Trends.





**52.17% de los clientes espera una solución en un plazo de 24 horas** después de contactar a una empresa.

Fuente: Hiver.

Tras levantar el reporte, el agente bancario le indicó al personal de New Boutique que tendría que esperar de 24 a 48 horas para que se solucionara el problema con las terminales punto de venta.



**72% de los clientes considera una mala atención telefónica** cuando tiene que explicar su problema a varias personas, mientras que 39% lo atribuye a no poder resolver su inconveniente con rapidez.

Fuente: Customer Guru.

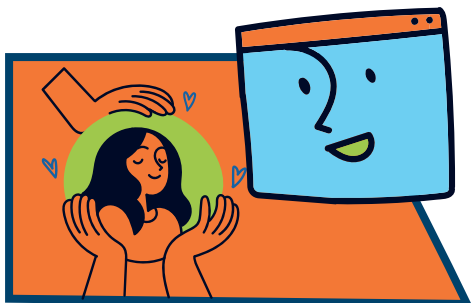
El periodo de espera terminó sin que el problema fuera resuelto, la falla con las terminales continuó por varios días más, por lo que New Boutique siguió comunicándose con el banco. Y, en cada ocasión, tenía que repetir toda la información; en consecuencia, cada llamada agotaba la paciencia y tolerancia de la empresa.

El no poder aceptar pagos con tarjeta afectó gravemente el negocio, de modo que New Boutique optó por buscar otra empresa para gestionar sus cobros, una que realmente le brindará un servicio eficiente y la atención que merecía.

Anualmente, 22% de los clientes bancarios deja de suscribirse a alguno de los servicios financieros debido a una mala atención.

Fuente: IT User Tech & Business.

## Fidelizando clientes con IA



Luego de una búsqueda en internet y las redes sociales, New Boutique vio el anuncio de una compañía que gestionaba pagos de manera segura, rápida y sencilla. Al dirigirse a la página web vio un chatbot de ayuda y decidió comunicarse de manera inmediata.

Para finales de 2023, se calcula que **+800 millones de usuarios utilizarán chatbots** para realizar compras en línea, operaciones bancarias, reservas de viajes y muchas actividades más, por lo que el mercado de chatbots podría crecer 25% en 2024.

Fuente: Analytics Insight.



**67% de las personas prefiere el autoservicio** a ser atendido por un agente de la empresa.

Fuente: McKinsey.

**Le toma -90 segundos a los clientes formarse una opinión** de los productos o marcas a partir de la primera interacción que establecen.

Fuente: The Color of Institute Research.



Una vez que New Boutique recibió respuesta a sus inquietudes decidió contratar el servicio para algunas de sus sucursales para, de este modo, reestablecer su operación y evitar más pérdidas.

70% de los usuarios evalúa a las empresas a partir de **la efectividad y capacidad de resolución** a sus necesidades.

Fuente: Atento



Las empresas cuyos clientes cambian de marca debido a un mal CX **pierden 1.6 billones de dólares al año**, tan sólo en Estados Unidos.

Fuente: CIO

75% de los clientes **prefiere experiencias personalizadas**, que las marcas conozcan sus intereses y se adapten a sus gustos.

Fuente: Atento.

Tras obtener buenos resultados y recibir una excelente atención y servicio personalizado cuando lo necesita por teléfono, WhatsApp, chatbot o redes sociales, New Boutique terminó su relación con el banco y contrató al nuevo proveedor de terminales para todos sus puntos de venta; además, lo ha recomendado como un gran socio de confianza a otras empresas.

8 de cada 10 líderes empresariales consideran que brindar un servicio diferenciado a sus clientes resulta en dividendos.

Fuentes: 2019 B2B Customer Experience e Informe de Tendencias de la Experiencia del Cliente.

Después de recibir una buena atención al cliente, rápida y eficaz, **71% de las personas recomiendan una marca.**

Fuente: NM Incite.

### Resultados tangibles con un agente digital de voz

¿Cómo puedes aumentar la satisfacción de tus clientes, ganar su lealtad e impulsar tu negocio con sus recomendaciones? Dándoles, no sólo un buen producto o servicio, sino transformando tu CX para brindar una excelente atención, un servicio innovador y una experiencia personalizada con:



Conoce algunos de los resultados y grandes beneficios que han conseguido nuestros clientes de los sectores financiero y de telecomunicaciones al incorporar el agente digital de voz de Atento a sus departamentos de Ventas, Cobranza y Atención al Cliente:

**94%** en  
Satisfacción  
del Cliente

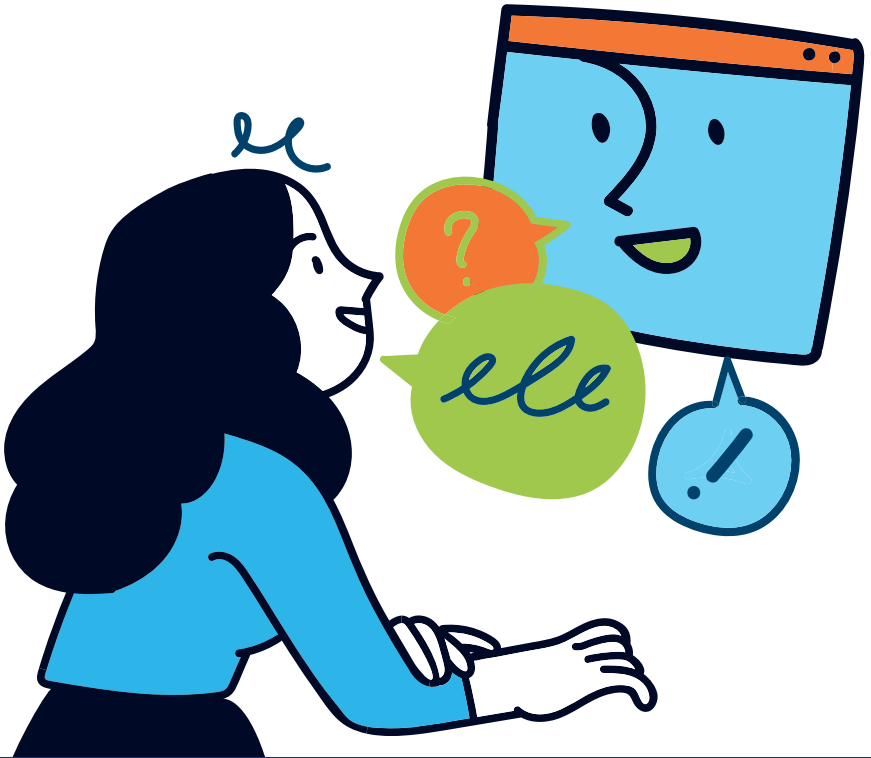
**82%** en  
asertividad

**81%** en  
Retención en  
el chatbot

**43%**  
contact rate

**70%** en Nota de  
investigación de  
recomendación

## Contacta a tu aliado inteligente



<https://atento.com/es/>



(+52) 55 5233 5225



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



Atento México



Visita nuestro sitio



Chatea con nuestro  
equipo en México