

ATENTO

# La evolución digital de los negocios:

Leading  
Next Generation CX

4 historias de éxito con Inside Sales



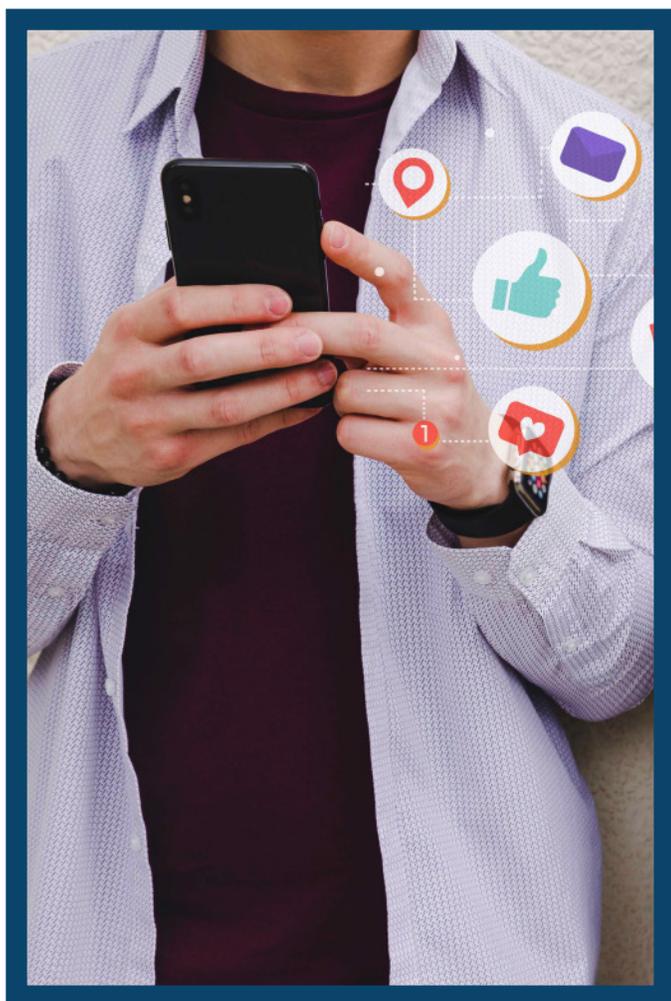
# Índice

1.- La transformación de los mercados B2B	1
2. Inside Sales, la mejor estrategia	2
3. Historias de éxito	3
4. Claves para una estrategia de Inside Sales exitosa	5
- Hiperpersonalización	
- Inteligencia Artificial	
- Omnicanalidad	
- Customer Experience	
Contacto	9



# 1.- La transformación de los mercados B2B

Los continuos avances tecnológicos y la transformación digital en las industrias, así como las nuevas condiciones globales tras el fin de la pandemia, han evolucionado las formas convencionales de cerrar tratos, y las transacciones B2B no han sido la excepción.



- **El contacto es digital:** Se espera que para 2025, **80%** de las interacciones entre proveedores y clientes ocurra a través de **canales digitales** mediados por **nuevas tecnologías**.



- **Los negocios ya no se hacen cara a cara:** **2 de cada 3** compradores B2B prefieren las **interacciones remotas** o los servicios de autoservicio digital.



- Los **compradores B2B están dispuestos a gastar más online:** el **35%** no tiene problemas con realizar **transacciones digitales** por más de 500 mil dólares, mientras que el 15% se siente cómodo con transacciones de **más de 1 millón de dólares**.



Fuentes: Gartner y McKinsey.

Ante este panorama, nace la urgencia de **fortalecer los canales digitales y crear un nuevo modelo de ventas** enfocado a comprender las necesidades y los comportamientos de compra de los clientes para ofrecerles una propuesta de valor apropiada.

## 2. Inside Sales, la mejor estrategia

El modelo de **Inside Sales** permite la generación de prospectos a distancia; su orientación digital se acopla a las tendencias de los mercados y los nuevos mecanismos para hacer negocios, lo que crea **procesos de venta efectivos e impulsa los resultados** de las organizaciones.

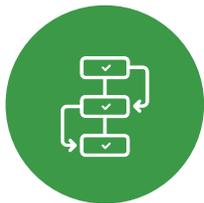
Un estudio reciente de Gartner sugiere que los modelos de ventas B2B más exitosos están basados en tecnologías que permiten:



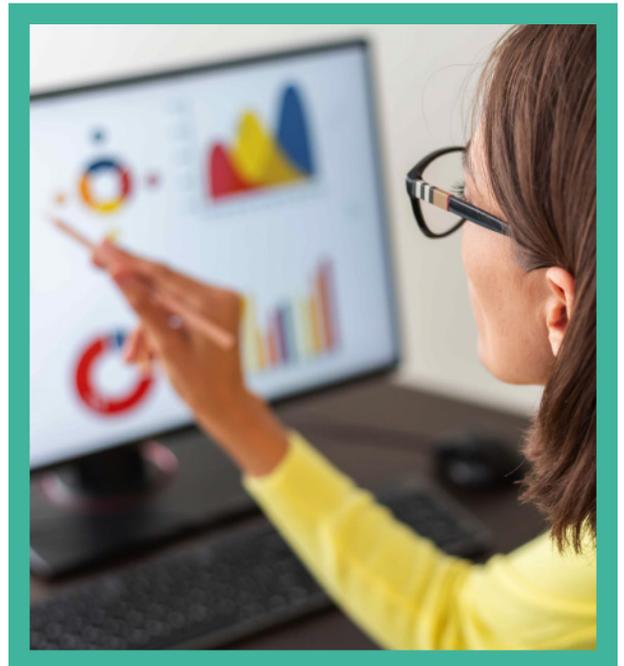
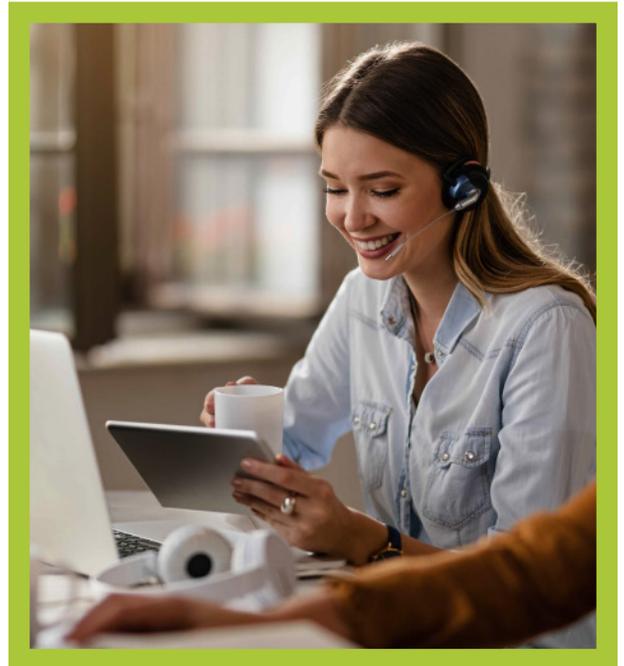
Mejorar el **engagement** con los clientes.



Promover acciones basadas en **datos**.



Simplificar los **flujos de trabajo** de los agentes.



A continuación, te presentamos **4 historias de éxito** de compañías de los sectores Banca, Seguros, Retail y Viajes, Transportes y Logística que implementaron una estrategia de **Inside Sales** y ya están gozando de los beneficios.

## 3.- Historias de éxito

### Banca:

La institución bancaria #1 de México quería impulsar su servicio de **ventas de tarjetas de crédito**. Con ayuda de Atento, el banco instauró una estrategia Inside Sales centrada en el perfil de cada usuario, mediante la cual contactó a sus clientes en el momento y canal correctos, logrando colocar el producto crediticio adecuado y, con ello, elevar:



**+\$58 000** en ventas



**+8%** en Tasa de Conversión



**+12.5%** en efectividad



### Seguros:

Por su parte, una empresa de seguros automovilísticos con alto reconocimiento en América Latina también apostó por el modelo de Inside Sales con el objetivo de elevar su cantidad de leads mensuales y alcanzar el 12% de conversión sobre el total de **clientes potenciales generados**. Tras un año con Atento, la aseguradora:



Elevó de 19 a **38%** su Tasa de Conversión



Creció **43%** los leads generados por mes



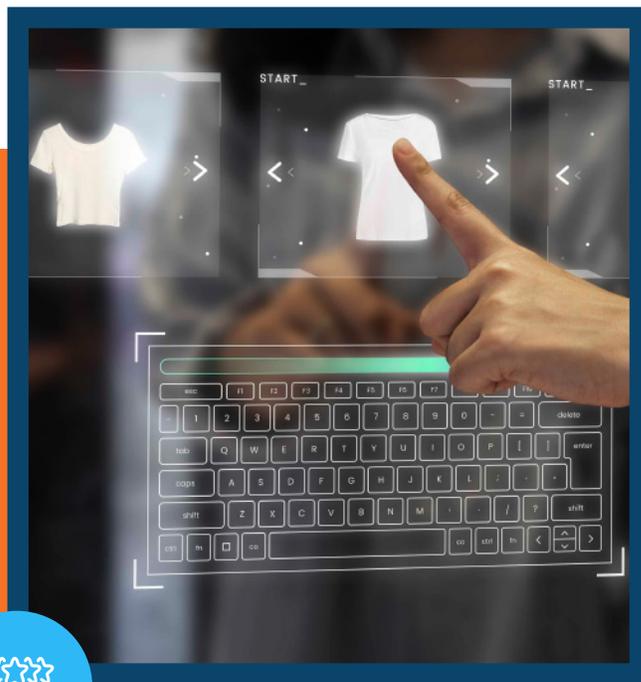
Incrementó su venta de pólizas de 3.6 a **6.4 millones de pesos**

## Retail:

Una importante cadena de moda, lencería femenina, ropa para hombres y niños de Brasil, mejoró su atención digital omnicanal e incrementó su inteligencia de negocio con Data Science para transformar su esquema de ventas y obtener **mayores ingresos**. Con Atento como su aliado:



Aumentó su **tasa de conversión de 5 a 8%**

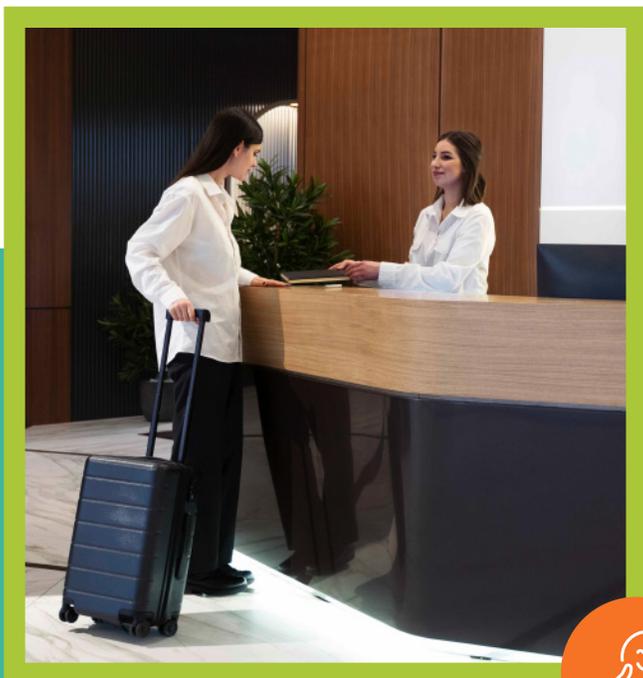


## Viajes, Transportes y Logística

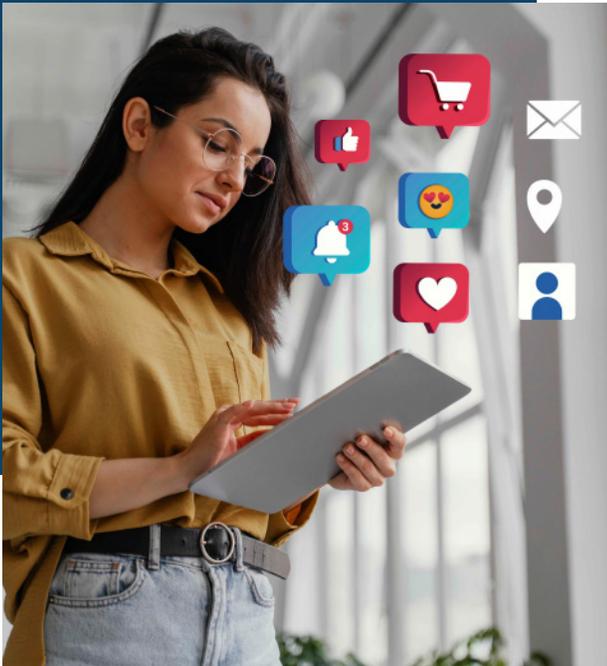
Una de las cadenas hoteleras con mayor presencia en México necesitaba impulsar sus canales digitales para lograr un mayor porcentaje de cierre de **ventas efectivas**; para ello, confiaron en las herramientas de omnicanalidad y chatbot incluidas en el servicio Inside Sales de Atento, como resultado sus ventas tuvieron un alcance de:

- ① **92%** en el primer mes
- ② **89%** en el segundo mes
- ③ **119%** en el tercer mes

¿Qué caracteriza al modelo de Inside Sales de Atento y cómo les permitió a estas empresas lograr sus objetivos de negocio? Sigue leyendo



# 4.- Claves para una estrategia de Inside Sales exitosa



## 1. Hiperpersonalización

Conocer los intereses, comportamientos, desafíos comerciales y roles de los clientes en la toma de decisiones es vital para personalizar la atención. Con ayuda del análisis de datos es posible realizar una oferta de acuerdo con las particularidades de cada perfil.

Para 2026, **65% de las organizaciones basará sus estrategias de ventas B2B en analítica de datos.**

Fuente: Gartner.

## ¿Por qué hacerlo con Atento?



### Analytics

Usamos **Data Science** para predecir el comportamiento de los clientes, maximizar las relaciones comerciales y mitigar los riesgos.



### LUI

Incorporamos **Language User Interface** para determinar el estilo apropiado de comunicación de acuerdo con cada perfil.



### Speech Analytics

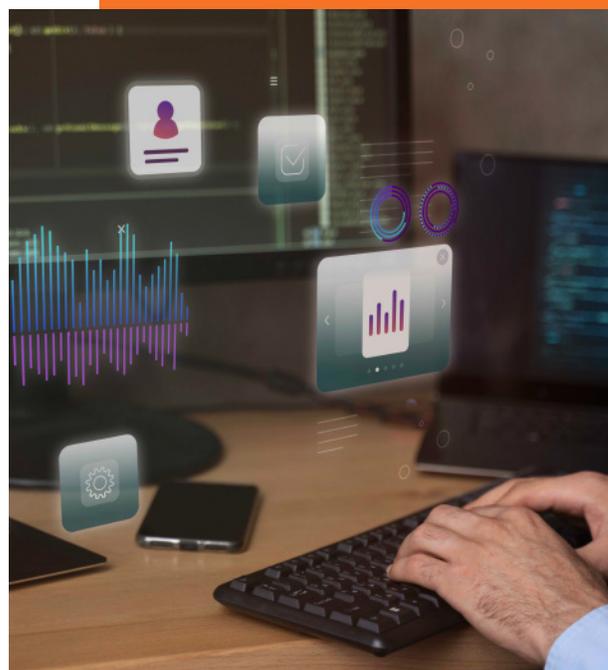
Analizamos los sentimientos y patrones de comportamiento para **mejorar la comunicación y anticipar soluciones.**

## 2. Inteligencia Artificial

Los clientes B2B esperan una atención inmediata y efectiva, en este sentido, los agentes digitales impulsados con inteligencia artificial y aprendizaje automático son una herramienta provechosa, pues agilizan la comunicación y facilitan la resolución de problemas sin perder el toque humano.

Para 2025, **75% de las organizaciones** B2B incorporará soluciones de ventas guiadas por IA.

Fuente: Gartner.



## ¿Por qué elegir a Atento?



### Toma de decisiones

Con base en cuadros de mando y modelos de propensión basados en datos históricos, nuestra IA toma **decisiones proactivas** para generar mejores resultados.



### Agente Digital Virtual

Nuestro copiloto ofrece soporte en tiempo real a los agentes humanos. Brinda **información crucial**, responde consultas y dirige a los clientes a los canales correctos en tiempo real.



### IA conversacional

Utilizamos **Natural Language Processing** para entender el contexto de cada comunicación con el cliente y brindar una experiencia fluida y eficaz.



### 3. Omnicanalidad

Los esfuerzos coordinados de cada punto de contacto en el ciclo de venta buscan generar conexiones ininterrumpidas, híbridas y genuinas que ofrezcan respuestas precisas y acompañamiento especializado.

94% de los tomadores de decisiones en compañías B2B considera que **los procesos de venta deben ser omnicanales**, ya que la mayoría **usan 10 o más canales digitales** para interactuar con sus proveedores.

Fuente: McKinsey.

## ¿Por qué incorporarla con Atento?



#### Plataforma omnicanal

Integramos las interacciones en una gama completa de **canales híbridos disponibles 24/7**.



#### Customer engagement

Creamos **experiencias unificadas**, veloces y efectivas entrelazando soluciones tecnológicas y el toque humano para optimizar resultados.



#### Automatización

Utilizamos chatbots, agentes virtuales de voz y RPA para **agilizar y personalizar** el recorrido de los clientes.

#### 4. Customer Experience

Garantizar la satisfacción de los clientes a través de una experiencia de marca personalizada, inmediata y eficaz eleva las probabilidades de mantener la relación comercial a largo plazo.

**72%** de los compradores B2B **buscará otro proveedor si no obtiene atención en tiempo real, servicio 24/7 y una experiencia excepcional.**

Fuente: McKinsey.



### ¿Por qué contratar a Atento?



#### Gestión de cartera

Manejamos y mantenemos tu cartera de clientes a largo plazo e **incrementamos las ventas hasta en 40%.**



#### Agentes expertos en CX

Nuestros agentes especializados tienen una visión completa y ofrecen **servicios y atención hiperpersonalizados.**

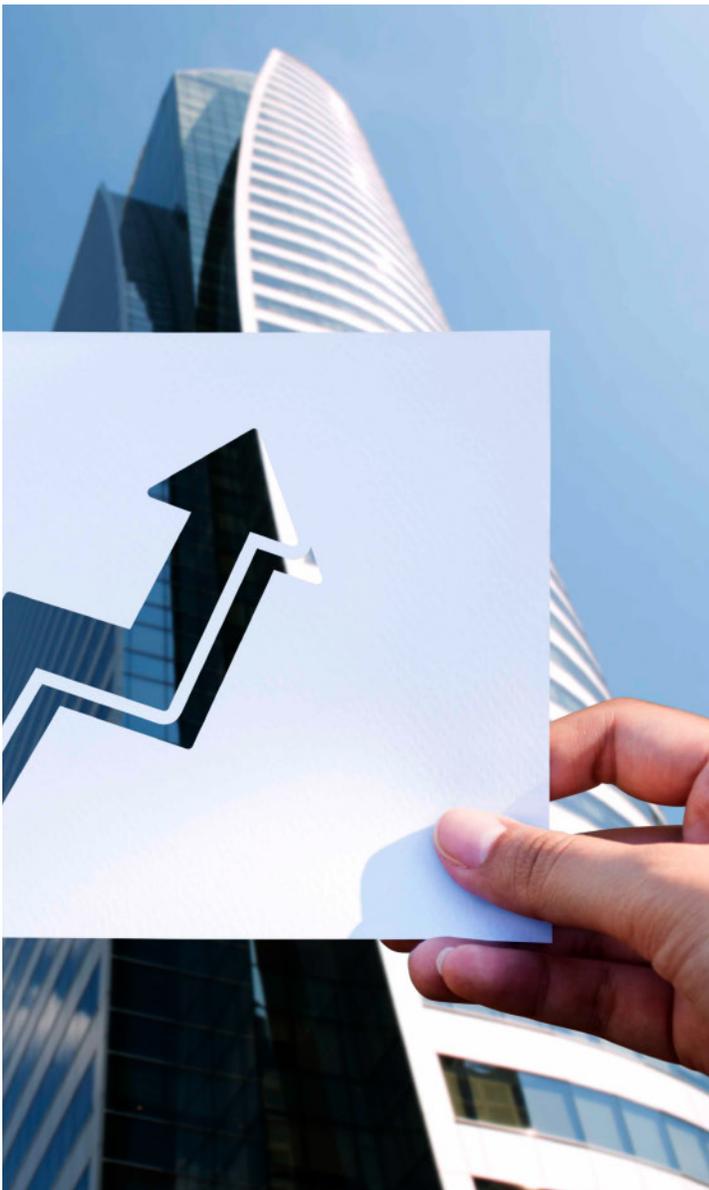


#### Conversión de leads

**Generamos nuevas oportunidades** y aumentamos los clientes alcanzados hasta en **75%** de los casos.

# ATENTO

En Atento, sabemos que una **metodología de ventas innovadora** y centrada en los clientes requiere atender sus principales inquietudes, por eso nuestra oferta de servicios se basa en conocerlos para darles las **soluciones indicadas en el momento preciso**. Déjanos ayudarte a transformar tu modelo de ventas para fidelizar a tus clientes e impulsar tu negocio.



## Contacto



CHATEA CON NUESTRO  
EQUIPO EN MÉXICO



VISITA EL SITIO WEB

### Contáctanos:

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

 (+52) 55 5233 5225

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

 Atento México

Leading  
Next Generation CX