

ATENCIÓN

El poder de la atención al cliente: historias de éxito y transformación



Leading
Next Generation CX

Índice

1.- El valor de una atención impecable	1
2. La evolución digital de la atención al cliente	2
3. El resultado de una gran experiencia	3
- Casos de éxito del sector bancario	
- Caso de éxito del sector retail	
- Caso de éxito del sector farmacéutico	
- Caso de éxito del sector de viajes, transportes y logística	
4. Cuida de tus clientes con Atento	8
5. Contacto	10

1.- El valor de una atención impecable



En un entorno cada vez más competitivo, **brindar una buena atención al cliente es un pilar fundamental para el éxito** de los negocios, pues una experiencia positiva promueve satisfacción y lealtad que, a su vez, se traduce en un mayor índice de retención e ingresos para las marcas.

70% de la experiencia de compra se basa en cómo sienten los clientes que están siendo tratados.

Fuente: **McKinsey**.

Sin embargo, las expectativas de los consumidores continúan creciendo, **más de 60% de las personas indica que sus estándares de servicio de atención al cliente son más exigentes** que hace un año¹.

Ante esta situación, las marcas deben evolucionar sus estrategias y convertirse en expertos en el arte de atender a los clientes. Pero, ¿cuál es la solución más efectiva?

La transformación digital y la implementación de **nuevas tecnologías CX**.



2. La evolución digital de la atención al cliente



Si bien el factor humano continúa siendo clave, **herramientas potenciadas con inteligencia artificial**, como el RPA, el análisis de datos y los chatbots **están aportando un gran valor** competitivo a las operaciones, pues permiten:

90% de los consumidores afirmó sentirse cómodo con el uso de agentes virtuales y chatbots para acelerar el tiempo de procesamiento y respuesta de sus consultas.

Fuente: **RBC Capital and eMarketer.**

50% de los consumidores desea que se utilice su información personal para crear una experiencia perfecta.

Fuente: **TuDashboard.**

Por su parte, los clientes **muestran apertura a la interacción con tecnologías como los chatbots** y el uso de sus datos para recibir un servicio a la medida.



3. El resultado de una gran experiencia



Banca tradicional

Uno de los bancos estadounidenses con mayor reconocimiento global tenía como objetivo promover la colocación de Terminales de Punto de Venta en establecimientos comerciales. Para ello, llevó a cabo una campaña de ventas a través del Contact Center, el cual agilizó el proceso de oferta y seguimiento de leads con **Leviatán**, una plataforma digital que diseñamos en Atento para condensar la información de usuarios y prospectos.

Al mismo tiempo, con la guía de nuestros expertos en CX, el banco optimizó la atención ofrecida a sus clientes existentes, pues **los usuarios satisfechos son 4 veces más propensos a recomendar un producto o servicio con sus colegas**².

Como resultado de sus esfuerzos, el banco logró elevar:



141% los registros.

31% su Índice de Contratación.

22% la efectividad de cada llamada.

Casos de éxito del sector bancario

Banca digital

Una entidad financiera mexicana bien posicionada en el mercado digital acudió con Atento para elevar la colocación de sus tarjetas de crédito y eficientizar su servicio de cobranza; para ello, se **optó por impulsar la presencia omnicanal de la marca e implementar las mejores prácticas de atención** al cliente, con lo cual logró:

87% de calidad en su servicio de cobranza.

46.7% más de recuperación de cartera.

75.8% en su Índice de Satisfacción.

97.7% de First Call Resolution vía chat.

95.12% de First Call Resolution vía llamada

67.11% de First Call Resolution vía email.



Brindar la mejor atención es la estrategia clave de una empresa minorista estadounidense de mejoras para el hogar con presencia en Norte y Sudamérica. Para llevar la calidad de su servicio al siguiente nivel, implementó las soluciones de omnicanalidad y Customer Experience de Atento, y como resultado obtuvo:



93% en su Índice de Satisfacción.
78% de Service Level Agreement.
92% de tiempo en línea.
3% en su Tasa de Abandono.

Casos de éxito del sector retail

Cuando una de las mayores cadenas de farmacias de origen mexicano solicitó los servicios de Atento, su objetivo era incrementar las ventas mensuales y elevar la colocación de productos.

Tras implementar la plataforma Leviatán y la solución Speech Analytics para agilizar la atención y reconocer las necesidades y expectativas de los clientes, la compañía alcanzó su meta de 70.92% en distribución de medicamentos, además de:



94% de adherencia.

47% de conversión.

79% en su nivel de servicio.

6.43% en su Tasa de Abandono.

258 segundos como Tiempo Medio de Operación.

Casos de éxito del sector farmacéutico

Casos de éxito del sector viajes, transportes y logística

Una reconocida cadena hotelera con presencia en México necesitaba lograr un mayor porcentaje de cierre de ventas efectivas, para lo cual, Atento le ayudó a impulsar su atención al cliente a través de canales digitales con herramientas de omnicanalidad y chatbot. Como resultado, sus ventas tuvieron un alcance de:



92% en el primer mes
89% en el segundo mes
119% en el tercer mes

4. Cuida de tus clientes con Atento



El secreto para crear una Experiencia del Cliente diferencial es dominar el arte de brindar una atención asertiva, inmediata, hiperpersonalizada y omnicanal. Por ello, en Atento integramos tecnologías de ciencia de datos, automatización, análisis de emociones y omnicanalidad enfocadas en satisfacer las expectativas de tus clientes.

Nuestros servicios de Customer Care se centran en:

Retención:

Seguimos al cliente en cada paso del journey atendiendo sus inquietudes y, en caso de crisis, proponemos soluciones alternativas para revertir los intentos de cancelación.

Un aumento del **10%** en la retención de clientes conduce a un incremento del **30%** en el valor general de la empresa.

Fuente: **HBR**.



Uso de Data Science para definir la mejor oferta.



Enfoque en CX y en la optimización de procesos para abordar y solucionar los problemas que llevan a la cancelación.



Enfoque en el incremento del Net Promoter Score combinado con el análisis de previsión del costo de retención frente a los ingresos.

Digital Customer Care:

Hacemos una gestión integral del customer journey mediante la combinación de canales digitales y la automatización de procesos. Nos enfocamos en la satisfacción del cliente, la resolución de problemas y la atención con toque humano.

58% de las personas opina que la clave del éxito de las empresas está en cuidar las necesidades de los consumidores con agilidad y establecer una conexión personal en el proceso.

Fuente: **American Express.**

Traza tu CX con Atento



Gestión integrada de canales de voz, digitales, operación y proceso de mejora continua.



Atención con lenguaje personalizado utilizando Language User Interface (LUI).



Diseño de estrategias centradas en el recorrido del cliente, junto con una cuidadosa selección de contenido enfocado en la resolutiveidad.



Incremento del Net Promoter Score cumpliendo con las expectativas de los clientes.



Mejor control presupuestario, ofreciendo descuentos, regalos y promociones proactivamente.



Reducción del riesgo de abandono y quejas generales.

Fidelización:

Basándonos en el análisis predictivo, ayudamos a brindar una atención hiperpersonalizada para mantener felices a los clientes y promover una relación duradera con la marca.

Los clientes leales tienen **5 veces más probabilidades** de recomprar un producto y **7 veces más** de probar una nueva oferta de productos.

Fuente: **Customer Experience Matters.**

Satisface a tus clientes con Atento

Social Media Engagement:

Nos especializamos en brindar una atención de calidad a través de redes sociales, priorizando la respuesta inmediata, la fluidez de la experiencia y la prevención de crisis.

71% de los consumidores que obtuvo una buena atención a través de redes sociales es más propenso a recomendar la marca con otros usuarios.

Fuente: **Zetenta.**

Crea momentos inolvidables con Atento



Equipo especializado en atención al cliente y canales digitales para potenciar la gestión y la adhesión.



Uso de plataformas que automatizan la comprensión y clasificación de textos y posibilitan la automatización de ruteo, alertas y respuestas.



Mediciones y análisis enfocados en la satisfacción del cliente, la eficiencia y las mejoras operativas.

ATENTO

Descubre el poder
de atender
excepcionalmente
a tus clientes
con Atento.

Referencias

1. CX Trends 2023.
2. Customer Experience Matters.

Contacto



CHATEA CON NUESTRO
EQUIPO EN MÉXICO



VISITA EL SITIO WEB

Contáctanos:

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

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento México

Leading
Next Generation CX