



Atención al cliente que marca la diferencia: **Historias de éxito**

ATENTO

WHITE PAPER

En nuestra realidad actual el mercado es muy competitivo en cada uno de los sectores o industrias. Más allá de los productos o servicios ofrecidos, la oportunidad para diferenciarse de la competencia y alcanzar el éxito se encuentra en la atención al cliente. Una buena experiencia promueve clientes felices que recompensan a la empresa con su lealtad.

66% de los consumidores que a menudo interactúan con soporte dicen que una mala interacción con una empresa puede arruinarles el día.

**Informe de tendencias de CX de Zendesk 2023.*

Sin embargo, no podemos dejar de lado que debido a los avances tecnológicos de los últimos años, especialmente con el auge del machine learning y la inteligencia artificial, los clientes se han sofisticado, y sus exigencias en relación a la atención son cada vez mayores y más específicas. En Atento, vemos esto como una oportunidad de desarrollar e implementar nuevas soluciones que se adapten a las necesidades y requerimientos del 2023, y de estar a la vanguardia en estrategias de experiencia de cliente exitosas.

Qué espera el cliente

Sabemos que el toque humano siempre va a ser imprescindible dentro de una buena atención al cliente. Sin embargo, las herramientas digitales son fundamentales para llevar las experiencias a un nivel superior. El uso de estas ya no es un valor agregado, sino una necesidad para lograr el objetivo de cumplir las expectativas de los clientes.

60% de los consumidores que a menudo interactúan con soporte dicen que una mala interacción con una empresa puede arruinarles el día.

**Informe de tendencias de CX de Zendesk 2023.*

Los clientes tienen **2,4** veces más probabilidades de quedarse con una marca cuando sus problemas se resuelven rápidamente.

**Forrester.*



Si bien anteriormente muchos preferían interactuar con un ser humano por encima de una herramienta digital, a pesar de las ventajas, esto ha cambiado y hoy los clientes muestran una gran aceptación de Chatbots y asistentes virtuales, puesto que reciben de ellos una atención de calidad.

Retail:



Cuando una empresa líder de electrodomésticos, con presencia en 150 mercados, que promueve la vida saludable y sustentable se acercó a nosotros, supimos que era necesario dejar de pensar como cliente y proveedor, y convertirnos en partners.

Trabajamos por lograr mejoras continuas del performance, enfocadas en la fidelización y obtención de los objetivos, y logramos, en 6 meses, superar a mayoría KPI's propuestos

Atento con su experiencia, personal capacitado, y herramientas avanzadas integradas con la solución Atento@Home, desarrolló estrategias que tomaron en cuenta cada necesidad de soporte de esta empresa, cubriendo atención al cliente, E-commerce, soporte técnico y back office, lo que permitió aumentar la satisfacción de tres grandes públicos: el consumidor individual, las redes de retail y la cadena de soporte técnico.

Telco:

Para una marca muy reconocida de productos de telefonía, internet y televisión, era una necesidad transformar sus estrategias de experiencia del cliente para adaptarse a la nueva realidad donde los clientes buscan la inmediatez. Trabajando de la mano logramos capacitar al talento humano y consolidar un equipo que lleva a cabo un servicio global de atención multiskill.

Nuestros equipos de recursos humanos, formación y delivery trabajaron mancomunadamente y apoyados por tecnología, en la transformación de los asesores de esta empresa, quienes fueron capacitados tanto grupal como individualmente por medio de instructivos, videotutoriales, y sesiones de trabajo, logrando desarrollar al máximo las capacidades de cada individuo para acoplarse a un proyecto de atención multiskill. A través de la capacitación, llevamos la operación del CX a otro nivel, pasando de contar con agentes que únicamente se encargaban de las ventas o la atención, a asesores integrales entrenados para responder cualquier tipo de pregunta o consulta, inbound y outbound, de carácter comercial, técnico, de contratación, de mejora, o pedidos de bajas. Con esto logramos generar un servicio de atención autónomo, que resuelve una gran parte de las solicitudes en la primera comunicación del cliente con la empresa, lo que aumenta los índices de satisfacción y los niveles de NPS.



Automotriz:

Un fabricante de automóviles, vehículos comerciales, y de carreras, que vive a la vanguardia, que se preocupa por la innovación constante, las soluciones sostenibles y las conexiones humanas, debe contar con un CX de alto nivel que se enfoque en la personalización y la humanización de la atención para conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes finales con la marca, lo cual se ve reflejado en la rentabilidad y los niveles de NPS. Es por eso que se alía con Atento para la gestión de contactos y el acompañamiento durante todo el viaje del cliente.

Desarrollamos este proyecto con un equipo de más de 50 personas, donde la empresa y Atento se integraron completamente para trabajar de manera simbiótica como una sola fuerza, en el análisis detallado del cliente, sus expectativas y sus emociones para generar conexiones reales que se extiendan en el tiempo. Agregamos herramientas digitales y tecnología de datos a nuestra vasta experiencia en relaciones con el consumidor, para encontrar insights valiosos para potenciar cada momento del journey, y conseguir soluciones End to End que cubran y sobrepasen las necesidades reales de los clientes finales.



Banca:

Trabajamos de la mano con un banco de reconocimiento mundial, con un marcado liderazgo, que buscaba flexibilizar su operación y convertirse en un canal mixto, manteniendo su mismo capital humano. Atento unió su gran conocimiento y experiencia en relacionamiento con clientes, con su conocimiento detallado de los procesos propios del banco para entender el nuevo producto y adaptar nuevas soluciones.

Los resultados de la alianza se vieron en un período muy corto, ya que a los dos meses se logró el 130% del cumplimiento, con sobrecumplimiento de los objetivos mes a mes a partir de allí. Así mismo superaron los objetivos de penetración del banco en el área de seguros en un corto período de tiempo.



En Atento trabajamos tanto por el crecimiento de nuestros clientes, como nuestro crecimiento propio como empresa. A nivel interno, no sólo nos enfocamos en los objetivos de negocio como tal, sino que nos preocupamos por generar un impacto en la creación de un mundo mejor para las generaciones futuras, ya que estamos seguros de que las personas son nuestro activo más importante.

Buscando evitar la rotación forzada de personal relacionada con bajos niveles de desempeño, hemos desarrollado este proyecto, en el cual identificamos qué factores desencadenan esas falencias, para aplicar acciones que encaminen nuevamente al personal hacia el cumplimiento.

Anteriormente los colaboradores que repetidamente no lograban llegar a los indicadores esperados, se removían de la campaña, lo que generaba insatisfacción en el colaborador e impactaba los procesos en curso. Esto unido con el hecho de que sabemos que somos una gran fuente de empleo en las comunidades con las cuales trabajamos, nos hizo reaccionar y concientizarnos de la importancia de crear iniciativas para retener el talento. En búsqueda de la mejora continua, decidimos transformar nuestro antiguo proceso de remoción.

Nuestro actual modelo lleva a cabo un monitoreo de los colaboradores cuyo desempeño está por debajo de lo esperado, ya sea por falencias en habilidades blandas, falta de entendimiento de un tema o servicio, o cuestiones actitudinales. A partir de allí se genera un plan de acción personalizado para cada colaborador, en el cual se llevan a cabo capacitaciones y reinducciones con herramientas customizadas y digitales, con acompañamiento permanente, con el objetivo de obtener una mejora en el desarrollo, motivación, satisfacción, permanencia y productividad de éste, y evitar la reincidencia.

Este plan de minimización de remociones demuestra el compromiso de la organización con la mejora en los procesos de administración y gestión del Talento, buscando su permanencia y participación, así como la satisfacción de los clientes o usuarios, la mejora en los resultados del negocio y el incremento en la competitividad. Empoderando a nuestros colaboradores, impactando favorablemente en la optimización y uso de sus recursos minimizando la rotación en un promedio de 80 colaboradores mensuales.



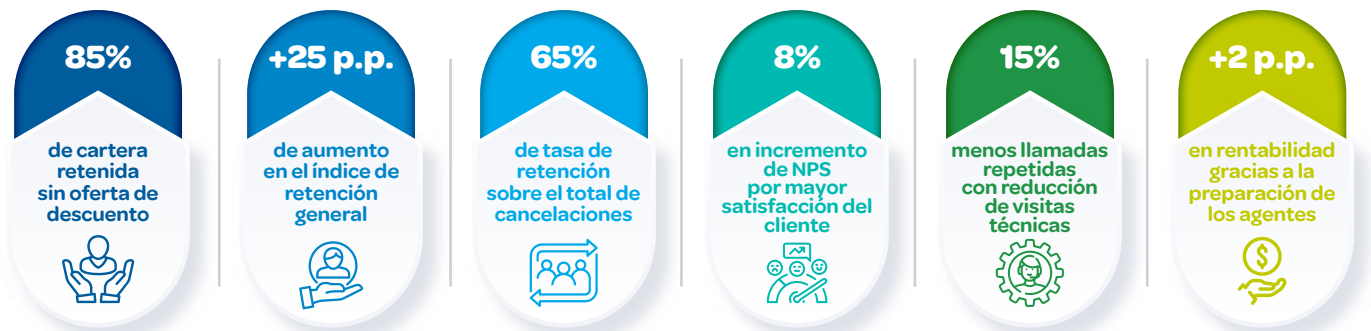
En Atento sabemos que para lograr una experiencia del cliente que sobrepase las expectativas, ésta debe enfocarse en la atención inmediata, personalizada y omnicanal, y utilizar a su favor las herramientas tecnológicas, sin dejar de lado la importancia del toque humano.

Somos uno de los cinco mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio en el mundo, y líderes a nivel regional.

Estamos presentes en 17 países, contamos con alrededor de 100 centros de atención al cliente y más de 150.000 empleados.

Hemos sido seleccionados constantemente por Great Place to Work como una de las mejores 25 empresas para trabajar a nivel mundial.

El Customer Care es nuestra bandera. Manejamos un enfoque holístico y automatizado para todo el customer service journey y empleamos una metodología propia de consultoría. Desarrollamos estrategias con canales digitales y tradicionales integrados, centrándonos en la resolución y la agilidad incrementando el CSAT un 18%, y en generar beneficios en retención, digital customer care, fidelización y social media engagement.



Ventas Combinamos Data Science, marketing digital e inteligencia de mercado para incrementar las ventas un 30%.

Cobranza Potenciamos experiencias positivas, impulsada por data science y modelos estadísticos, para mejorar las tasas de recuperación hasta un 80%.

Back Office Integramos y automatizamos procesos, para lograr agilidad, precisión, y reducción en costos operativos de un 20%.

Con Atento, eleva el nivel de la atención al cliente.

ATENTO



Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web



solucionesmksur@atento.com.co



www.atento.com



Atento



Leading
Next Generation CX