

ATENTO

Revolución en CX



A1

Ap-00.017.0001101(11)002300011

Transformando la
Experiencia del
Cliente con IA



Leading
Next Generation CX



Contenido

•	1. Desafíos de la Experiencia al Cliente en la era digital
•	2. Rumbo a un CX inteligente con IA
•	3. Implementación exitosa de la IA en el CX
•	4. Historia de éxito
•	5. Contacto

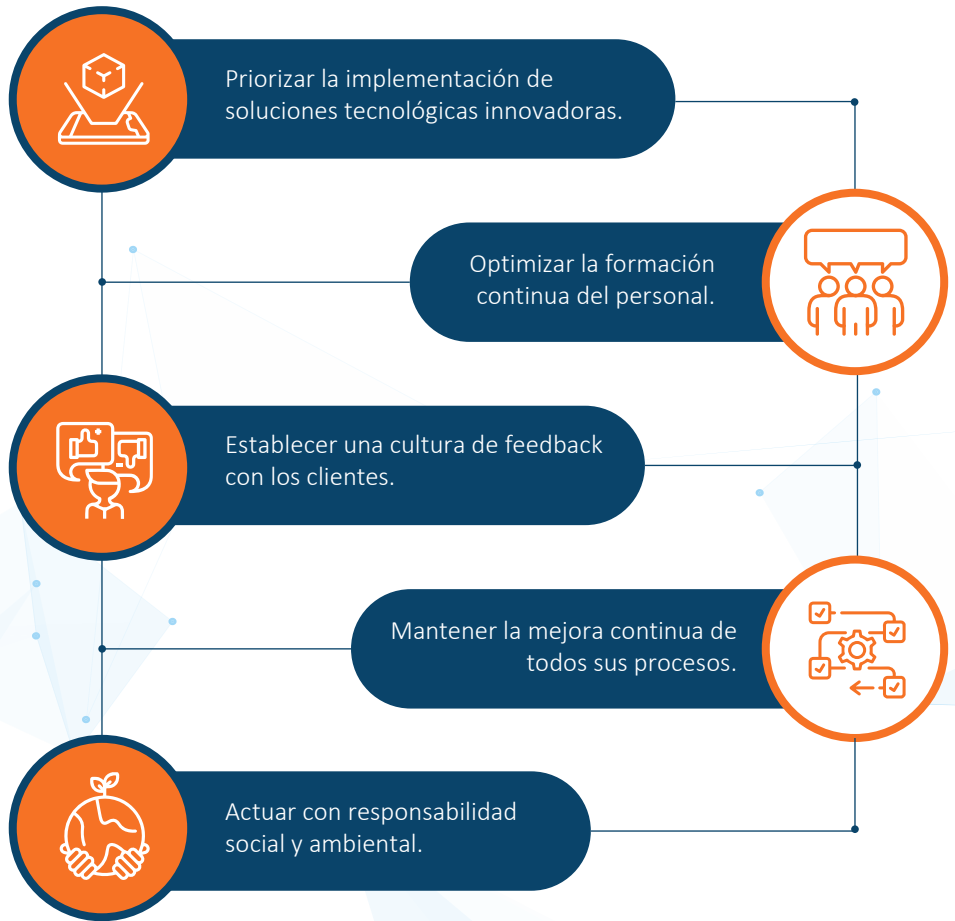
Página

1	•
2	•
3	•
5	•
7	•

Desafíos de la Experiencia de Cliente en la era digital

En el vertiginoso entorno digital, las organizaciones deben diferenciarse para atraer, retener y fidelizar a los consumidores. Es así que los desarrollos emergentes están jugando un papel crucial para mejorar y transformar uno de los pilares fundamentales para el éxito de cualquier organización: la Experiencia del Cliente.

Para garantizar la resiliencia en la atención al cliente en 2024, construir una buena reputación de marca, dar un servicio personalizado y transparente enfocado en el éxito, las empresas deben:



Fuente: Puntual.

En suma, comprender y predecir los comportamientos, las expectativas y necesidades de los usuarios y clientes se ha convertido en un imperativo para obtener una mayor ventaja en cualquier tipo de mercado.

Rumbo a un CX inteligente con IA

Con el crecimiento de herramientas de Analytics, Data Science e Inteligencia Artificial (IA) se ha abierto un nuevo mundo de posibilidades para personalizar y eficientar los procesos, así como interactuar y atender a los clientes. Desde analizar los comportamientos, sentimientos y personalizar la Experiencia del Cliente hasta predecir la demanda del mercado, guiar las estrategias o gestionar los inventarios, la tecnología está llevando las relaciones más allá de la imaginación.



Para 2030, la IA podría contribuir con **15.7 billones de dólares** a la economía global, debido a un aumento de **9.1 billones de dólares en ventas** por la creciente demanda de los consumidores.



79% de los usuarios espera que la **IA generativa** simplifique sus problemas para obtener **una solución más rápida**.

Las herramientas de IA generativa son utilizadas por **70%** de los usuarios que **busca recomendaciones** de nuevos productos/servicios y **64%** está dispuesto a **concretar la compra**.



71% de los clientes desea que la IA cree **experiencias de soporte más personalizadas**.

67% de los consumidores visualiza que la **IA generativa jugará un papel crucial** en el servicio al cliente.



50% de los clientes está entusiasmado con las **experiencias inmersivas e interactivas** que la IA generativa puede permitir.

43% de los compradores está interesado en que las organizaciones implementen la **IA generativa en todas sus interacciones**.



Por ello, algunos estudios señalan que la IA generativa, en específico, podría ser la clave para acelerar el futuro digital de la sociedad.

Además, la adopción de estos nuevos desarrollos puede traer múltiples oportunidades de negocio al simplificar los procesos, contribuir a la optimización de las estrategias de CX (con chatbots personalizados, por ejemplo) y reducir los costos operativos.

Fuentes: PwC, Play Mark, Por qué los consumidores aman la IA generativa, El Economista y CX Trends 2023.

En el Innovation Hub de Atento, hemos comprobado con nuestros equipos de expertos en Data Science, UX y LUI que la implantación gradual y estructurada de la IA en CX es el camino para alcanzar el éxito. Mediante el modelo LANDING AI, denominado **Ciclo virtuoso de la IA:**

1. Promovemos la construcción de mejores productos y servicios que sean simples de usar, intuitivos y que ofrezcan la mejor experiencia a las personas.
2. Con el desarrollo de proyectos de Machine Learning y Deep Learning **aumentamos la satisfacción del cliente.**
3. Impactamos positivamente los **ingresos/facturación** de las empresas.

Es así como con Atento, las organizaciones y los usuarios consiguen múltiples beneficios en tres áreas:



Eficiencia operativa

- **Respuestas rápidas:** Los chatbots y asistentes virtuales pueden proporcionar respuestas instantáneas a consultas comunes, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la eficiencia en la resolución de problemas, además de la satisfacción del cliente.
- **Automatización de tareas:** La IA puede encargarse de labores repetitivas y procesos rutinarios, liberando a los agentes humanos para que se centren en las interacciones más complejas y de alto valor.

Experiencia del cliente

- **Personalización:** La IA permite ofrecer experiencias personalizadas al analizar datos del cliente y adaptar las interacciones según las preferencias individuales.
- **Análisis de sentimientos:** Herramientas de análisis de sentimientos ayudan a comprender las emociones del cliente, permitiendo respuestas más empáticas y adaptadas.
- **Servicio 24/7:** Con IA conversacional + GPT Chat el servicio a los clientes se brinda las 24 horas, los 7 días de la semana.

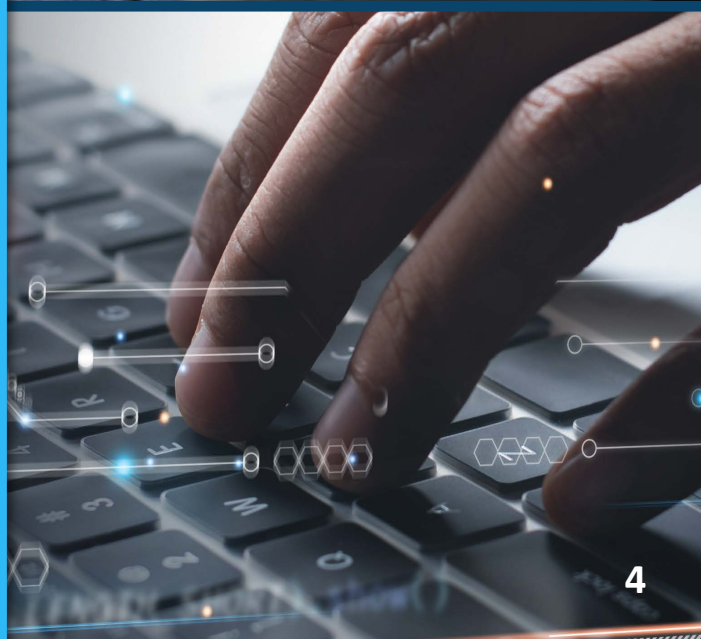
Toma de decisiones basada en datos

- **Análisis predictivo:** La IA puede prever patrones y tendencias futuras basadas en datos históricos, facilitando la toma de decisiones informada y estratégica.
- **Optimización de procesos:** Mediante el análisis de datos en tiempo real, la IA puede identificar tendencias, áreas de mejora en los procesos y sugerir ajustes para optimizar la eficiencia.

Cabe mencionar que, como líderes en Next Generation CX, nos tomamos muy en serio los temas de seguridad, de tal manera que operamos en total cumplimiento con las leyes y normativas, así como con un alto sentido ético en lo que respecta al uso de los datos personales.



Asimismo, no nos centramos en el uso indiscriminado de estas tecnologías, pues nuestras estrategias de adopción son diseñadas según las necesidades de cada empresa.



Entre los casos de uso que hemos realizado en Atento destaca el de una importante empresa líder en el sistema de cobros electrónicos y telepeaje para llevar la experiencia de sus clientes a otro nivel.



El reto:

Desborde en las interacciones con clientes.

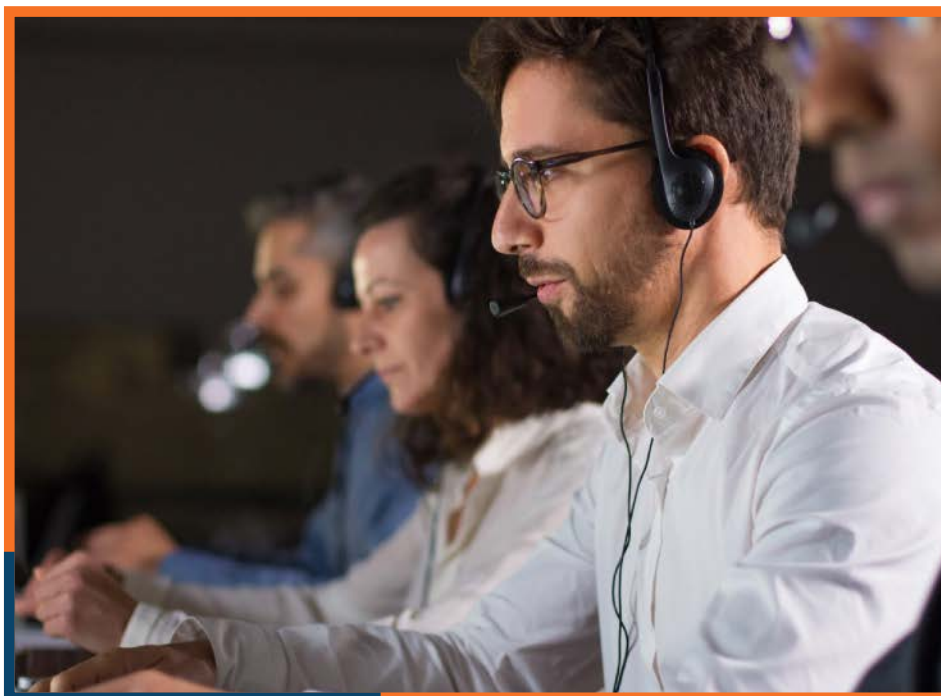
La solución:

Estrategia omnicanal de vanguardia para incorporar un chat y el canal de WhatsApp con el respaldo y la potencia de bots inteligentes.

Los resultados:

- Evolución del modelo de negocio y la gestión de los clientes finales.
- Optimización de la eficiencia operativa.
- Mejora de la rentabilidad.
- Mayor satisfacción y fidelización de los clientes a niveles sin precedentes.
- Respuestas rápidas y precisas a las consultas más comunes de los usuarios/clientes.
- Liberación del talento humano para que se enfoque en las situaciones más complejas y estratégicas.

En Atento estamos marcando la pauta en la excelencia en el servicio al cliente, brindando una experiencia fluida, personalizada y adaptada a las necesidades de cada empresa:



INDICADOR	Medición inicial	Meta propuesta	Resultado final	Beneficios/ impactos
Net promoter score	80%	85%	90%	Incremento de la satisfacción del usuario final.
Nivel de servicio	85%	85%	100%	Mejora en el nivel de servicio de clientes.
Nivel de atención	90%	90%	100%	100% de las conversaciones son atendidas por un bot.

ATENTO

Contacto

Aprovecha el poder de la IA para
brindar un CX excepcional con Atento

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

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO
EQUIPO EN MÉXICO

 Leading
Next Generation CX 