

ATENTO



Excellent



Good



Nice



Atención a clientes en la era digital

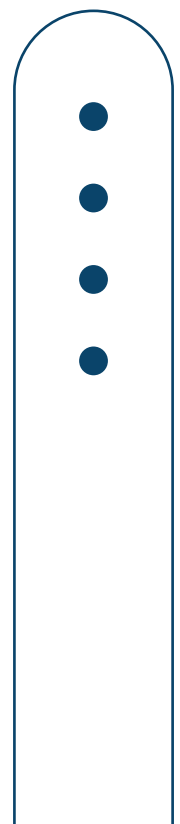
Las claves para conectar
mejor con los consumidores



Contenido

Página

| | |
|--|---|
| 1. Atención social: la importancia de mantenerse cerca | 1 |
| 2. Atención omnicanal: más allá de las redes | 2 |
| 3. ¿Cómo implementar una estrategia omnicanal? | 3 |
| 4. Los resultados hablan por nosotros | 5 |
| 5. Contacto | 6 |



Las plataformas digitales siguen abriendo nuevas oportunidades de negocio que pueden ser aprovechadas mientras se genera una **relación más cercana con los públicos**. La accesibilidad y espontaneidad de las **redes sociales**, por ejemplo, abren la brecha perfecta para posicionar tus productos y soluciones en la mente de los consumidores. Pero, en la misma medida en la que se abren puertas, también se incorpora la necesidad de **brindar atención**:



Las empresas que no responden a los clientes en canales sociales tienen una **tasa de abandono 15%** más alta en comparación con las que sí lo hacen.

Además, invertir en **atención a clientes en redes sociales** tiene múltiples beneficios:

Fuente: Smart Insights y McKinsey.

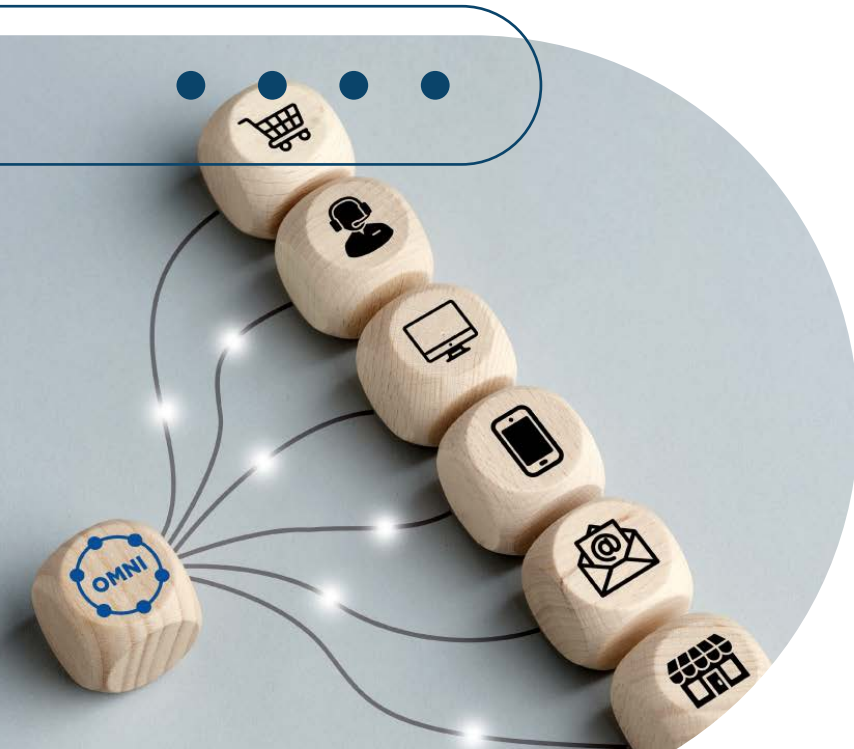
Los clientes **gastan** entre **20 y 40%** más con compañías que responden sus solicitudes de servicio en redes sociales.

Costos más convenientes y resoluciones más rápidas en comparación con canales tradicionales.

71% de los clientes que tuvo buena atención en redes, recomienda la marca online y offline.

Fuente: McKinsey.

Las distintas preferencias y necesidades de los consumidores actuales hacen vital **incrementar la presencia digital** para brindar una **atención holística** y satisfacer sus expectativas.




Hoy, los clientes tienen a su disposición un gran número de vías para interactuar con las marcas. Cuando se trata de problemas importantes o que requieren intervenciones y seguimiento específico, además de las redes sociales cobran relevancia para ofrecer el mejor servicio posible otros canales de atención como: llamadas, chat web, email, SMS e incluso videollamadas. De ahí la importancia de contar con una **atención a clientes omnicanal**.

Este concepto busca crear una **comunicación unificada** a través de **todos los canales de contacto** para asegurar que el viaje del cliente sea continuo y uniforme, sin importar el medio por donde requiera ayuda. La clave es: **tener una presencia eficiente en el canal y momento adecuados**.

Las compañías que implementan una **estrategia de atención omnicanal** reportan un **incremento de 5 a 15%** en sus ganancias.



Fuente: McKinsey.

Según un estudio de McKinsey, el proceso para iniciar la **transformación omnicanal** es:




Identificar los recursos necesarios (agentes, tecnología y operación) para respaldar dichos *journeys*.

Establecer los principios para ofrecer la mejor experiencia posible y la visión de cómo los clientes deberían sentirse con ella.

Diseñar *journeys* de servicios que garanticen abordar las necesidades y preferencias de los clientes.

Definir la arquitectura de TI necesaria para implementar una experiencia omnicanal perfecta.



En Atento nos encargamos de todo por ti. Diseñamos una **estrategia de atención** adecuada a tus necesidades y las de tus clientes para garantizar **conexiones humanas**, servicios eficientes y soluciones personalizadas en cada punto de contacto gracias a:



Inteligencia artificial

Elevamos las experiencias de tus clientes con interacciones digitalizadas, análisis de sentimientos, procesamiento de lenguaje natural y chatbots que aprenden de cada interacción para garantizar una comunicación fluida y eficiente.



Data science

Gracias al análisis de grandes cantidades de datos en tiempo real, comprendemos el comportamiento y las preferencias de los consumidores. Además, detectamos patrones, insights y tendencias valiosas para tu negocio.



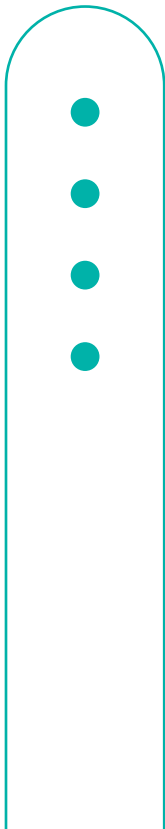
Agentes especializados

Con inteligencia artificial como copiloto, nuestros agentes especializados cuentan con toda la información necesaria para ofrecer un servicio eficiente sin dejar de lado el toque humano.



Automatización inteligente

Sistematizamos tareas repetitivas con RPA, potenciamos tus procesos front y backend automatizando tu Backoffice para liberar a la fuerza laboral y mejorar su productividad.



Además, estamos listos para el futuro de la experiencia del cliente:



Realidad aumentada

Interacción personalizada que permite a tus clientes encontrarse directamente con tus productos y servicios.



Realidad virtual

Inmersión total en un entorno capaz de convencer y resolver los problemas de tus consumidores.

El poder de estas tecnologías en conjunto con la sensibilidad humana, nos han permitido elevar los KPIs de nuestros clientes:

Nivel de satisfacción entre 85 y 95%.

TMO de 5 a 8 minutos.

Nivel de servicio de 90 a 95%.

Calidad de atención de 85% a 95%.



Nuestro propósito es ofrecerte una mejora significativa en tu atención a clientes, así como **incrementar el compromiso y la percepción de tu marca** entre los consumidores. Nos centramos en **mejorar los principales indicadores de la industria** como *Net Promoter Score*, *First Contact Resolution* y *Service Level Agreement*.

Estos son algunos de nuestros casos de éxito:

Atención especializada en delivery

Durante la pandemia, las plataformas de entrega incrementaron notablemente sus pedidos y, en consecuencia, también aumentaron sus quejas e interacciones, las cuales debían ser resueltas en tiempo récord.

Gracias a la decisión de trasladar el proceso de atención a Atento, una destacada empresa logró:

- 93% de satisfacción de clientes.**
- 83% en satisfacción de restaurantes.**



Mejor movilidad con atención eficiente

Una empresa de movilidad necesitaba mejorar la infraestructura de servicios en sus redes para cumplir sus KPIs y mantener un equipo con baja rotación.

En conjunto con Atento, implementaron una solución omnicanal que permite la gestión de todos sus canales con una sola herramienta, manejada por 30 agentes especializados.

- Gracias a ello, redujeron:
- 81% el número de llamadas entrantes.
 - 50% el tiempo de espera para el servicio.
 - 100 segundos en BMT.



Más y mejores relaciones en la industria automotriz

Una empresa automotriz quería priorizar los problemas críticos y el servicio de extremo a extremo involucrando a los concesionarios.

Para ello, implementamos una estrategia que ha permitido y facilitado identificar, además de calificar leads. Así, en conjunto, logramos:

- Reducir **-80%** el **tiempo promedio** de servicio.
- +5,000** de micro *influencers* y promotores agrupados.
- +100** leads.

¡Somos líderes en atención al cliente! Cada mes registramos más de 350 mil horas de interacciones con los consumidores, sólo a través de redes sociales, y trabajamos junto a más de 400 empresas en 17 países.



Contacto



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO
EQUIPO EN MÉXICO

La comunicación a través de canales digitales evoluciona tan rápido que es necesario estar listos para satisfacer todas las necesidades y expectativas de los clientes. Para quienes se enfrentan al reto de mejorar su atención digital, Atento es el mejor aliado.

¡Conversemos!:

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

 **(+52) 55 5233 5225**

 **contacto@atento.com**

 **Atento**