

ATENTO

+



Maximizando el éxito de tu empresa

+ a través de la experiencia del cliente basada en datos

+

+



En el dinámico panorama digital actual, la experiencia del cliente (CX) se erige como un pilar fundamental del éxito de tu empresa.

Ver más



ATENCIÓN



Sin embargo, los enfoques tradicionales de CX a menudo se quedan cortos, careciendo de la precisión y conocimientos necesarios para realmente involucrar y comprender a los clientes. Entra en escena la CX basada en datos: un enfoque transformador potenciado por la analítica de datos y la tecnología. Al aprovechar la abundancia de datos de los clientes disponibles, las empresas pueden desbloquear profundos conocimientos sobre el comportamiento, las preferencias y las necesidades, impulsando así resultados superiores y fomentando relaciones duraderas con los clientes.

Estudios recientes revelan que apenas el 39 por ciento de las organizaciones logran traducir con éxito las ideas basadas en datos en una ventaja competitiva sostenida. Comprender lo que desean los clientes es el primer paso hacia la creación de una marca centrada en el cliente, y este conocimiento está incrustado en los datos. Las empresas están adoptando más que nunca información basada en datos para maximizar su comprensión de los deseos, necesidades y deseos de los clientes, especialmente en nuestra cultura de satisfacción inmediata.

Los expertos coinciden en que la experiencia basada en datos capacita a las empresas para aprovechar los datos interconectados de manera efectiva mientras cultivan confianza y relaciones a largo plazo, fomentando un ecosistema de datos colaborativo.

"De hecho, las empresas que crecen más rápido generan un **40% más de sus ingresos a partir de la personalización**".

Fuente: McKinsey, Informe "Next in Personalization", 2021

Componentes clave de la CX basada en datos



Recopilación de Datos: Reunir datos de clientes de diversas fuentes, incluidos sistemas CRM, plataformas de redes sociales y registros de transacciones.

"El 83% de los consumidores informaron que compartirán información personal para un servicio personalizado si la marca es transparente sobre su uso".

Fuente: Proprofs. "Experiencia del Cliente Personalizada: Qué, Cómo y Por Qué". 2020



Análisis de Datos: Emplear técnicas avanzadas de análisis como modelado predictivo, segmentación y análisis de sentimientos para extraer ideas accionables.



Personalización: Adaptar tus productos, servicios y comunicaciones en función de las preferencias y comportamientos individuales del cliente.

"El 91% de los compradores dicen que es más probable que compren productos de minoristas que usan su nombre y brindan recomendaciones personales".

Fuente: Frost & Sullivan. "Hiperpersonalización: lo Nuevo Imprescindible para la Excelencia en CX" 2023



Mejora Continua: Refinar de forma iterativa tus estrategias de CX en función de la retroalimentación, las métricas de rendimiento y las tendencias del mercado.



Revelando el valor de la CX basada en datos



Mejora de la satisfacción y fidelidad de tu cliente: Al brindar experiencias personalizadas, las empresas superan las expectativas de los clientes y así cultivar lealtad a largo plazo.

Impulso del crecimiento y la rentabilidad: Las recomendaciones personalizadas y las campañas de marketing dirigidas aumentan las oportunidades de venta cruzada y ventas adicionales, impulsando en última tus ingresos y rentabilidad.



La guía para la implementación de la CX basada en datos



Utiliza plataformas de gestión de datos para centralizar e integrar datos de clientes.



Asegura la calidad de los datos, precisión y cumplimiento de los requisitos regulatorios.



Implementa algoritmos de aprendizaje automático para análisis predictivo y segmentación de clientes.



Aprovecha el procesamiento de lenguaje natural para analizar datos no estructurados.

Implementa la entrega de contenido dinámico para experiencias personalizadas manteniendo la privacidad y seguridad de los datos.



Fomenta una cultura basada en datos que enfatice la colaboración, la innovación y el aprendizaje continuo.



ATENCIÓN

+

Experimenta los beneficios en primera persona:

+

+



Asigna recursos e inversión: Reconoce las capacidades de datos y analítica como activos estratégicos, equilibrando el ROI a corto plazo con la creación de valor a largo plazo.

Fomenta la colaboración y alineación: Colabora con equipos multifuncionales para integrar iniciativas de CX con la estrategia empresarial general.



Asegura la gobernanza y el cumplimiento: Cumpla con los requisitos regulatorios y estándares éticos en el uso y gestión de datos.

Mide y evalúa el ROI: Establece KPIs y métricas para medir el impacto de las iniciativas de CX basadas en datos en los resultados empresariales.





Experiencia de empleado llevada al siguiente nivel a través de la CX basada en datos:



Transformando la **experiencia de empleado** en **Atento**:



La CX basada en datos representa un cambio de paradigma en la participación del cliente, ofreciendo oportunidades incomparables de crecimiento, innovación y diferenciación competitiva. Al abrazar la analítica de datos y la tecnología, las empresas pueden impulsar el éxito, mejorar la satisfacción del cliente y desbloquear nuevas fuentes de valor. A medida que las empresas navegan por el panorama digital, priorizar la CX basada en datos se vuelve imperativo para mantener la agilidad, la resiliencia y la centrada en el cliente en un mercado ferozmente competitivo.

La incorporación de estrategias basadas en datos en las operaciones de tu empresa puede aumentar significativamente los indicadores clave de rendimiento, como la rotación de empleados, al crear un entorno de trabajo más atractivo. El uso por parte de Atento de la plataforma Data Ocean ejemplifica cómo la analítica de datos puede mejorar las experiencias de los empleados al detectar tempranamente signos de posible rotación. Esta plataforma analiza el comportamiento, la satisfacción y el compromiso de los empleados para abordar proactivamente problemas y adaptar estrategias de retención, mejorando las experiencias individuales y el rendimiento general de la empresa.


Este enfoque ha llevado a una **reducción del 25% en la rotación voluntaria en Atento**, demostrando el poder de los datos para mitigar la insatisfacción y la rotación de empleados. Al identificar y actuar sobre las tendencias de los datos, Atento puede mejorar proactivamente la satisfacción de los empleados, fomentando una fuerza laboral más leal y productiva. Además, la experiencia del cliente (CX) impulsada por datos está transformando la participación del cliente, impulsando el crecimiento, la innovación y la ventaja competitiva en el mercado digital y competitivo de hoy, enfatizando la importancia de la analítica de datos en el logro del éxito operativo y la satisfacción del cliente.



Atento es tu **mejor aliado empresarial** en el camino hacia el futuro digital centrado en la **Experiencia del Cliente**.



Contáctanos:

-  contacto@atento.com
-  www.atento.com