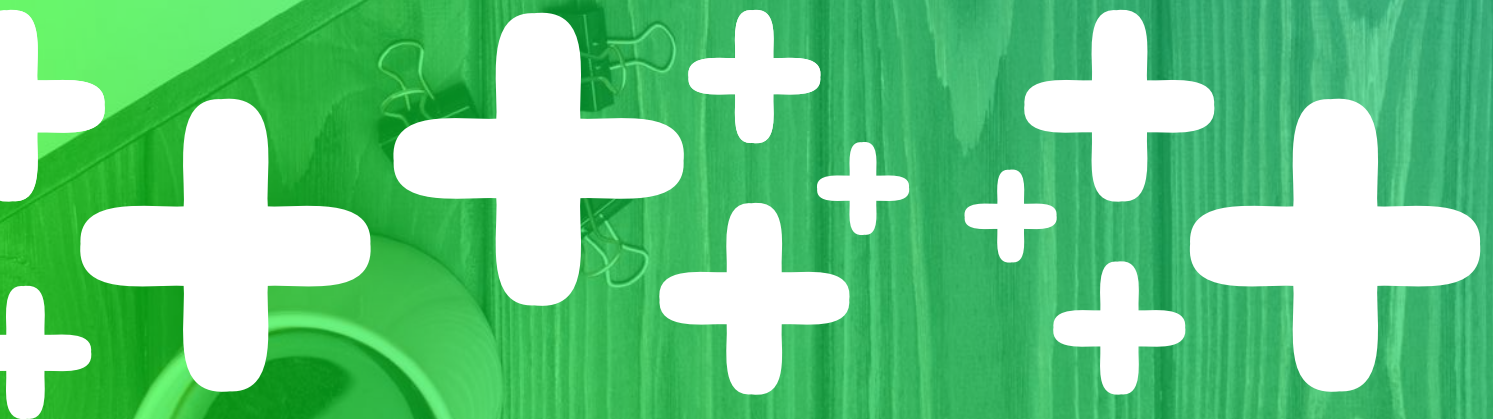


ATENTO

Omnicanalidad 360°

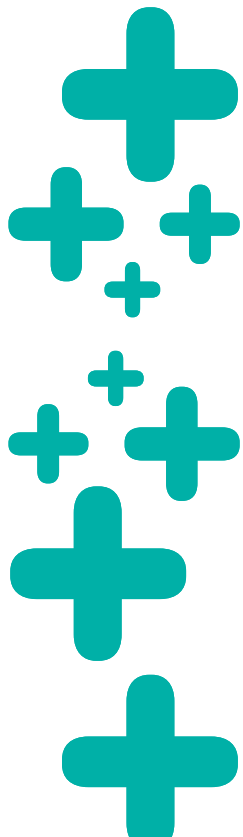


Las claves de una estrategia innovadora que asegura el éxito de tu organización





Contenido



1. ¿Por qué una estrategia omnicanal?
2. Una experiencia centrada en el cliente
3. Innovación para la nueva omnicanalidad
4. Omnicanalidad inteligente
5. Resultados significativos con Atento

Página

01
02
03
04
06



ATENCIÓN

¿Por qué una estrategia omnicanal?

Un canal es cualquier medio a través del cual el cliente puede interactuar con las marcas. Cada canal representa una oportunidad para **establecer una presencia estratégica** que permita llegar al consumidor indicado, pero integrar y coordinar todos los canales no sólo garantiza una **presencia extendida**, también permite crear una **experiencia holística** capaz de ofrecer la información correcta en el momento adecuado.

Enfoque omnicanal

Integra todos los canales en una experiencia fluida y coherente en cada punto de contacto.

Enfoque multicanal

Utiliza varios canales, desconectados unos de otros, para ser usados de manera independiente.

Enfoque tradicional

Se centra en un sólo canal, aislado de todos los demás.

La **omnicanalidad** busca eliminar barreras y proporcionar una experiencia fluida, en la cual los clientes **acceden fácilmente a los puntos de contacto** según sus preferencias y necesidades. Esto significa que la marca podrá:

- Ofrecer **atención consistente**, pues **más del 50% de los clientes utiliza de tres a cinco canales** durante su proceso de compra o servicio.
- Brinda una **experiencia del cliente** única, pues permite que fluya y acelere su ciclo de vida.
- **Recolecta y usa información** para conocer mejor a los consumidores y entregarles atención personalizada.

Fuente: McKinsey.



Una experiencia centrada en el cliente

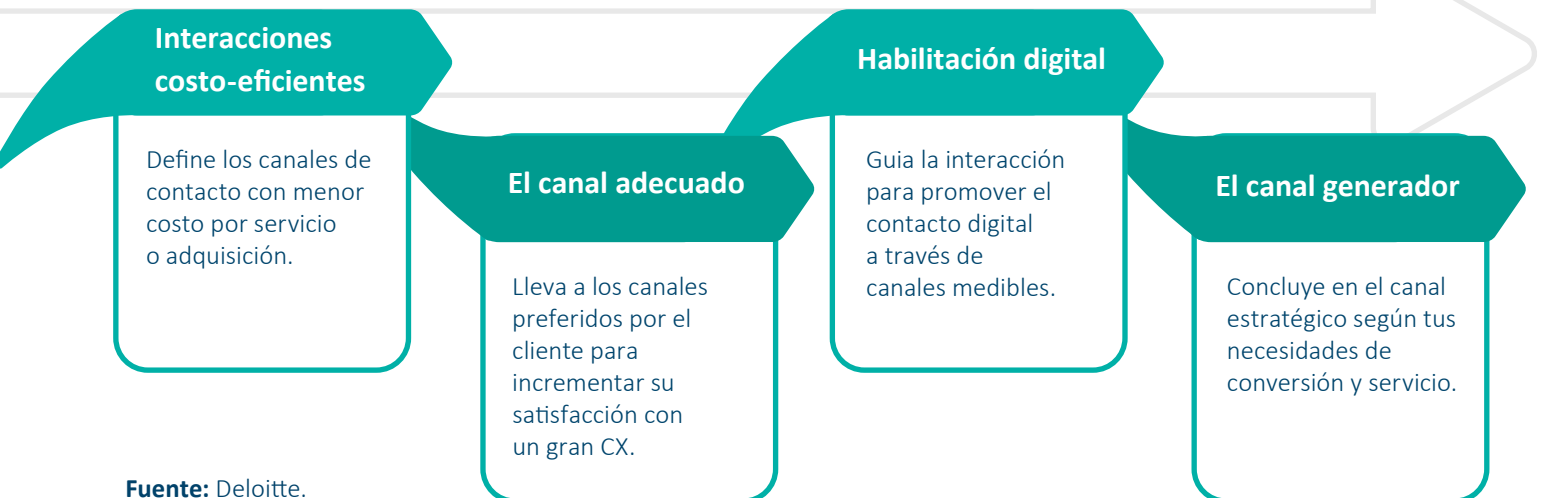
Una característica importante del enfoque omnicanal es que suele **centrarse en los clientes**, pues el valor y el performance de las experiencias que se ofrecen depende de **sus comportamientos y preferencias**.

La creciente digitalización impulsa a los consumidores a adoptar **nuevos canales y cambiarlos constantemente**, por eso las organizaciones que se adaptan y entienden estos movimientos son capaces de mejorar la relación con sus clientes y resultados:



Para que la estrategia omnicanal esté anclada en las necesidades de los consumidores, conviene diseñar una **estrategia especializada** que defina las prioridades de tu negocio a lo largo del ciclo de vida de cada cliente.

Para comenzar, puedes seguir este flujo, que incluye un **análisis de tus canales**, relacionándolos con tus objetivos y tomando en cuenta las preferencias de los consumidores:



Innovación para la nueva omnicanalidad

La **tecnología** es vital para que las operaciones de venta, cobranza, atención y CX creen una **sinergia que impulse tus resultados**.

En **Atento**, hemos pasado más de 20 años actualizando nuestras capacidades de acuerdo con las tendencias del cliente para **impulsar la eficiencia y ofrecer el mejor retorno de la inversión** en cada canal:

Las personas buscan atención humana cuando se trata de interacciones con las marcas. Por eso contamos con agentes especializados que, gracias a nuestra tecnología, conocen a fondo a cada cliente.



Toque humano

Los insights son la base de una estrategia omnicanal efectiva. Analizamos datos en tiempo real para entender el comportamiento y las preferencias de los consumidores.



Data Science

La IA ha revolucionado la experiencia del cliente, por eso implementamos análisis de sentimientos, procesamiento de lenguaje natural, respuesta de voz interactiva y chatbots que aprenden con cada interacción.



Inteligencia artificial

Sistematizar los procesos repetitivos es vital para centrarse en el core business. Automatizamos los procesos de front y back office para aumentar la eficiencia operativa.

Automatización



ATENTO

Omnicanalidad inteligente



La revolución que han impulsado las tecnologías en la interacción con los clientes revela la importancia de **implementar soluciones innovadoras**, no sólo para alcanzar la **eficiencia operativa**, sino para aspirar a una verdadera **transformación digital omnicanal**.

Por ello, en **Atento** hemos priorizado la **Inteligencia Artificial** y la **automatización inteligente** para, además de optimizar procesos, rediseñar la forma en que las organizaciones se relacionan con los clientes.

Conoce **Atento IA Studio**, nuestra **plataforma inteligente** para impulsar tu CX:



Atento Insights

Analizamos e interpretamos datos de miles de contactos con los clientes para tomar decisiones informadas, personalizar los servicios e impulsar el crecimiento.



Atento Knowledge Assistant

Analizamos e interpretamos datos de miles de contactos con los clientes para tomar decisiones informadas, personalizar los servicios e impulsar el crecimiento.



Atento Conversations


Una IA avanzada en forma de Brand Persona que habla el idioma de tu marca y brinda una experiencia que transmite los valores.

ATENTO

Integrar innovación y tecnología CX nos ha permitido:



Reducir en 50% los **tiempos de resolución**.



Lograr tasas de **resolución con bots de 65%**.



Aumentar la satisfacción de los clientes en más de 12%.




Duplicar las metas financieras de nuestros clientes.



Automatizar más de **30 millones de llamadas al año**.



Optimizar hasta 25% de las **operaciones con RPA**.



Acumular más de 10 mil horas de conocimiento y **datos CX** cada 10 minutos.



Contar con más de **mil profesionales de TI** especializados en tecnología CX.



Ser reconocidos por Frost & Sullivan como **líderes de Crecimiento e Innovación en el Frost Radar™ 2022**.

Podemos ayudarte a implementar una estrategia omnicanal potenciada con IA y tecnologías especializadas que tenga un impacto real y medible en tus procesos de negocio:



Customer Experience

- Servicio al cliente
- Digital customer care
- Retención
- Fidelización



Ventas

- Digital sales
- Inside sales
- Cross y up-selling
- Colocación de créditos



Cobranza

- Digital early collections
- Cobranza B2B
- Cobranza tardía

Resultados significativos con Atento

Buscamos que los consumidores mantengan una **relación a largo plazo con tu marca** diseñando una estrategia completa e inteligente para entregarles valor en cada parte de su viaje. Para lograrlo, **integramos los servicios que necesitas** en una solución holística que impacte tus métricas.

Aquí hay algunos casos de éxito que nos enorgullecen:

Experiencias 360° para los clientes Telecom

La principal **operadora de telecomunicaciones en Brasil** quería mejorar la experiencia de sus **clientes B2B** a través de la omnicanalidad. Con el objetivo de digitalizar y optimizar su servicio, buscaba una solución integral que diera **seguimiento completo al viaje del cliente**, atención individualizada, respuestas ágiles y estandarizadas a través de múltiples canales de comunicación.

A través de una **solución omnicanal** que incluyó la adopción de **tecnologías avanzadas** para identificar a los clientes, gestionar emails e impulsar las interacciones en vivo, los esfuerzos se transformaron en:

- Mejora significativa en la **satisfacción de los clientes**, medida a través de encuestas.
- Cambio a los canales de atención más convenientes, pasando de **80% por voz y 20% por email**, a **10% por voz y 90% por email**.
- **99% de resoluciones vía correo electrónico** dentro del plazo acordado.
- Garantía del **100% de atención a su cliente más importante**.



CX satisfactoria para pasajeros y conductores

Una importante **aplicación de movilidad urbana** necesitaba una solución digital automatizada para dar respuesta a las preguntas más frecuentes, **un equipo de asesores CX** para realizar tareas post-venta para pasajeros y conductores, así como una **solución Back Office** que les permitiera activar y modificar los datos de nuevos conductores.

En conjunto, redefinimos su **customer journey** e implementamos **una solución integral que incluía el toque humano y chatbots automáticos**, integrados a sus principales canales de atención. Estas acciones permitieron:

- Escalar y respaldar la **operación de crecimiento** de manera rápida.
- Conseguir **87% en indicador de calidad**, superando las metas establecidas.
- Resolver más de **10 mil casos mensualmente**.

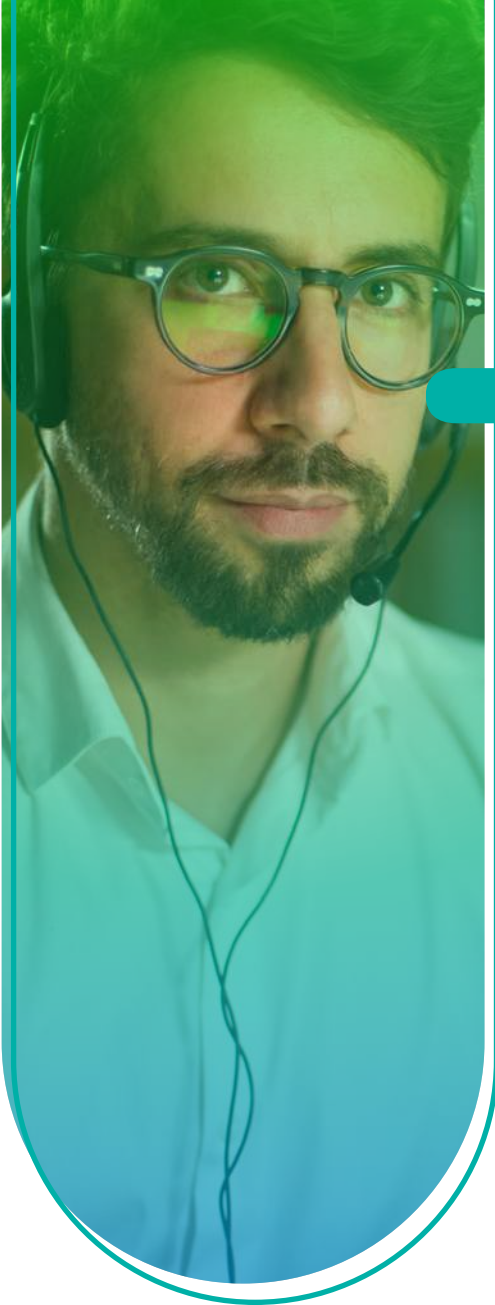


Xtrabot inteligente para los viajeros ferroviarios

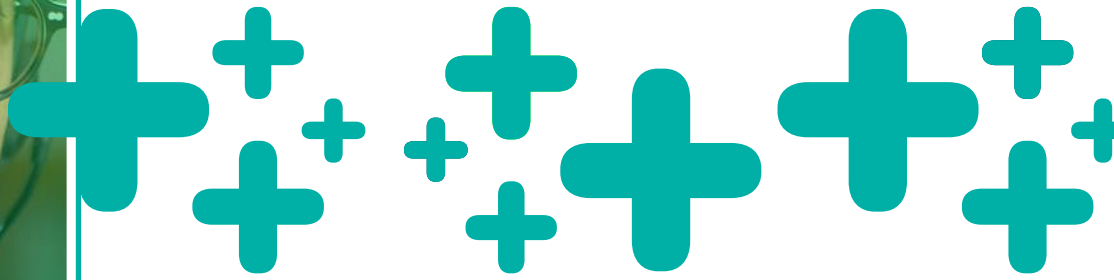
Una empresa dedicada al **transporte ferroviario** necesitaba **reducir sus costos de atención** y **aumentar la satisfacción de sus clientes**.

Con una estrategia integral centrada en la **automatización** y **personalización**, implementamos un sistema para brindar **información en tiempo real**, nuestro **Xtrabot basado en NLU** con opción de preguntas abiertas y **encuestas de satisfacción** consiguió:

- Gestión del **94% de llamadas** y enrutamiento confiable para el 6% restante.
- Un sistema capaz de gestionar **180 llamadas simultáneas** y hasta **10 mil llamadas por hora**.



ATENTO



¿Por qué Atento?

Somos **líderes en Experiencia del Cliente**. Hemos contribuido al éxito de **más de 400 empresas** en **17 países alrededor del mundo**. Contamos con más de **95 centros de atención** y más de **100 mil colaboradores** especializados. Además, actualizamos constantemente nuestras **capacidades y tecnologías** para encabezar la **nueva generación de CX omnicanal**.

Si estás considerando implementar un enfoque omnicanal en tu área de ventas, cobranza o atención a clientes, **Atento es tu mejor socio estratégico.**



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO EQUIPO EN MÉXICO

Hablemos:

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

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 **Atento**

 **Leading**
Next Generation CX 