

ATENTO

**Transformando
la industria
financiera
con innovación
y tecnología CX**



Contenido:



Página

El papel del CX en la industria financiera, fintech y de seguros	1
Los journeys clave de los clientes financieros	2
Enfoques habilitadores del mejor CX	4
Atento , la solución inteligente	5
Impacto real, resultados inteligentes	6



1

2

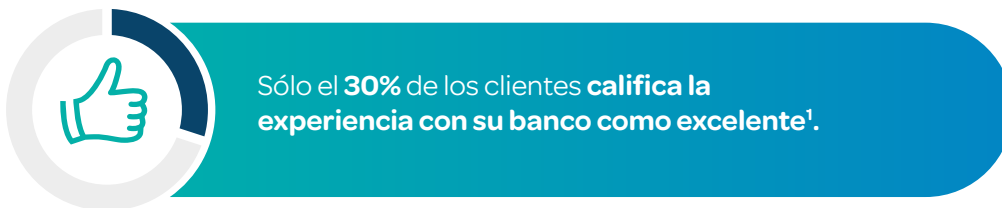
4

5

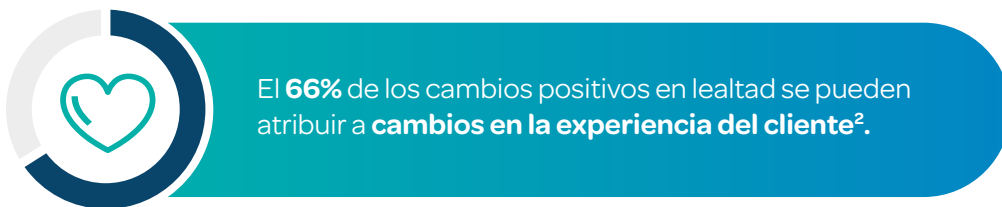
6

El papel del CX en la industria financiera, fintech y de seguros

Las expectativas de los clientes se encuentran en constante evolución, por ello su experiencia se ha convertido en un diferenciador clave para las entidades financieras y de seguros. Ya no basta con ofrecer productos competitivos, la tendencia del sector es **crear experiencias eficientes que satisfagan por completo las necesidades de los consumidores**. El riesgo de no implementarlo es perder su lealtad:



Por supuesto que el precio, las tasas de interés y la conveniencia de los productos siguen jugando un papel fundamental en la industria, sin embargo, en la era de las experiencias, **la lealtad de los clientes depende del acceso a funciones y herramientas avanzadas**, ágiles y automáticas que les permitan tener un **journey fluido y sin fricciones**:

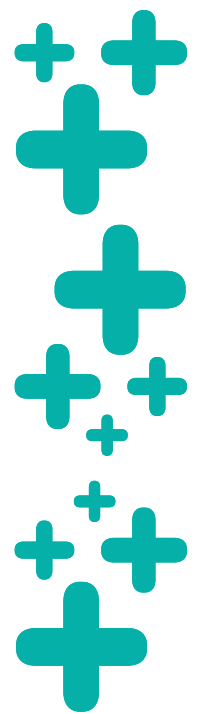


Los beneficios de implementar una experiencia coherente y completa van mucho más allá de fomentar la lealtad: **los clientes satisfechos invierten más, rotan menos y recomiendan** a las organizaciones, por lo que **es más rentable servirles**:



Los journeys clave de los clientes financieros

Para responder a estas tendencias, las organizaciones financieras necesitan repensar el enfoque de las relaciones con sus clientes en cada punto de contacto. Sin embargo, hay algunos procesos vitales para escalar la relación con los consumidores. Comenzando por **cómo se incorporan a sus productos y servicios**:



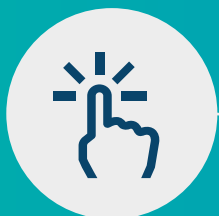
El **40%** de los clientes **abandona procesos de onboarding** complicados³.

El **onboarding** es la primera oportunidad para demostrar un **compromiso con la experiencia del cliente**, por ello es vital reducir el agobio, ahorrar tiempo y disminuir el potencial de errores. Este es un journey ideal para los procesos de incorporación:



ATENCIÓN

Después de un tiempo de adaptación, que incluye ofrecer **servicio al cliente de calidad** y resolver con eficiencia cualquier solicitud, es posible **escalar la relación** al tiempo que se incrementa su valor implementando un **journey de ventas cruzadas y adicionales** como el siguiente:



Contacto

El cliente se conecta con la marca en todos los puntos de contacto.



Lead

El cliente reacciona a un anuncio.



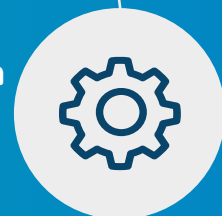
Conexión

El Contact Center habla con el cliente a través de su canal preferido.



Conversión

Se presentan los detalles personalizados y se aceptan.



Incorporación

Proceso de incorporación automática.



Enfoques habilitadores del mejor CX

Para asegurar una experiencia satisfactoria, fluida y exitosa en los puntos clave de contacto con el cliente de la entidad financiera, y a lo largo de todo su journey, es necesario **incorporar los siguientes enfoques y herramientas:**

Analítica

Recolectar información del cliente en cada interacción **permite conocerlo en profundidad y crear perfiles exactos.**



78% de los consumidores **confiaría sus datos a las marcas** para obtener una mejor experiencia⁴.

Personalización

Comunicaciones a la medida del cliente. Desde llamarlo por su nombre, hasta ofertas personalizadas basadas en sus datos.



La personalización puede incrementar los **ingresos anuales en hasta 10%**⁵.

Seguridad

Mantener protegida la información confidencial de los clientes debe ser una prioridad en la industria financiera. De ello depende la reputación y satisfacción de los consumidores.



75% de los clientes cambia de banco debido a un **problema de fraude**⁶.

Toque humano

Las mejores experiencias del sector combinan los canales digitales y de autoservicio con la experiencia y empatía que **sólo un agente humano especializado puede brindar.**



69% de los consumidores **quiere hablar con un agente humano** para resolver sus problemas⁷.

Desde luego, estas capacidades requieren una amplia infraestructura tecnológica y profesionales expertos no sólo en CX, sino en la industria financiera. Por ello, muchas empresas del sector están confiando en el **Business Process Outsourcing (BPO) y Business Transformation Outsourcing (BTO) de Atento.**

Atento, la solución inteligente

Durante más de un cuarto de siglo, hemos trabajado para aportar valor a nuestros socios y sus clientes del **sector financiero** con verdadera **innovación CX**.

Atento Studio IA es uno de nuestros últimos avances para elevar la experiencia de tus clientes. Es una **plataforma de inteligencia artificial** diseñada para transformar la **eficiencia operativa** del contacto con tus clientes e impulsar la **analítica, personalización, seguridad y el toque humano** en todos tus canales mediante:



Atento Insights

Convertimos los datos en **inteligencia comercial**. Interpretamos grandes cantidades de información para tomar decisiones informadas, **personalizar los servicios** y revelar lo que tus clientes quieren realmente.



Atento Knowledge

Información dinámica en tiempo real que faculta a los **agentes humanos** con los datos más actuales y relevantes. Un **copiloto inteligente** que potencia la intervención humana para ofrecer la mejor experiencia a tus clientes.



Atento Conversations

Conversaciones naturales y completamente personalizadas con una **IA generativa** que comprende a tus clientes, habla el idioma de tu marca y **encuentra las respuestas correctas** al instante.

Gracias al poder de la inteligencia artificial y el acompañamiento experto centrado en los clientes, hemos logrado:



+22% satisfacción del cliente



+30% productividad



Metas financieras multiplicadas x2



Resoluciones 6 días más rápidas



-19% errores



-36% carga de trabajo

Impacto real, resultados inteligentes



En Atento buscamos **resultados medibles** que reflejen las **necesidades de tu negocio, los valores de tu marca y el tipo de relación** que quieres construir con tus clientes a largo plazo.

Te compartimos algunos de nuestros casos de éxito en la industria financiera:

Impulsando la gestión de quejas en redes sociales

Uno de los mayores operadores de tarjetas de crédito y débito de Brasil buscaba **mejorar la satisfacción de sus clientes** en la gestión de quejas en sus canales digitales y de voz.

Atento implementó una estrategia centrada en la experiencia del cliente que incluía un **servicio personalizado** acompañado de un **análisis en tiempo real** de interacciones en redes y la incorporación de un equipo de agentes expertos. Con ello, logró:

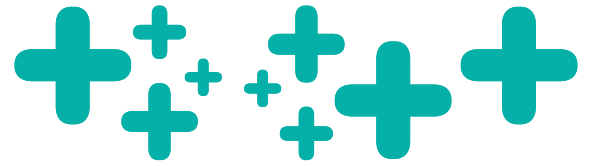


Back office automático para incrementar la productividad

Una institución financiera que maneja el intercambio de datos para análisis de reclamaciones y prevención de fraudes se enfrentó a un **aumento del 26% en el volumen de procesos back office**, situación que comenzó a afectar su productividad.

Desarrollamos 7 **automatizaciones y una herramienta de distribución inteligente** para reducir la acumulación de casos gestionando mejor la carga de trabajo. Así consiguió:








Eficiencia y agilidad en la generación de créditos

Un banco multinacional necesitaba mejorar la eficiencia en **generación de créditos** para mantenerse competitivo en el mercado financiero mexicano. Buscaba **reducir los tiempos de atención y mejorar el control de procesos**.

Desarrollamos una herramienta que **automatiza la recepción y distribución de expedientes** al segmentar el proceso en fases manejadas por **personal especializado**. Los esfuerzos se transformaron en:

-  **+30%** mejores niveles de servicio
-  **-60%** en los tiempos medios operativos para la aprobación de crédito
-  Mayor control de procesos



ATENTO

Si buscas mejorar la relación con tus clientes e impulsar la percepción y colocación de tus productos o servicios financieros, **Atento es tu socio ideal.**

¡Contáctanos!:

 atento.com/es/

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento



Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web

 **Technology**
with human touch 

Referencias

1. Banking Consumer Study: Reignite human connections.
2. Calculating the ROI of Customer Experience Initiatives.
3. 5 Ways to Fix Customer Onboarding Processes in Financial Services.
4. El 78% de los consumidores confiaría su información personal a las marcas para recibir experiencias personalizadas.
5. What Does Personalization in Banking Really Mean?
6. Capco Study: 72% of Customers Rate Personalization as "Highly Important" in Today's Financial Services Landscape.
7. TCN Consumer Survey Finds Americans Overwhelmingly Prefer to Interact with a Live Person When Dealing with Customer Service Reps.