

ATENTO

E-book



Centrarse en el cliente para impulsar tu CX

Claves para evaluar, mejorar y
transformar tus resultados



Contenido:

La importancia de centrarse en el cliente

1

Pilares para una experiencia centrada en el cliente

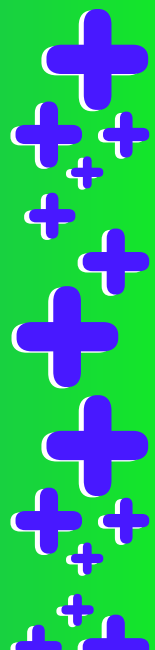
2

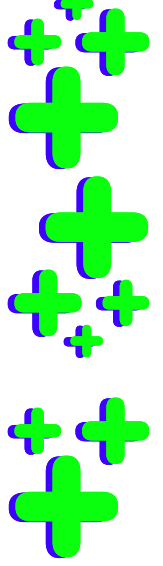
Atento, consultoría CX especializada

3

Casos de éxito

4





La importancia de centrarse en el cliente

El enfoque **customer-centric** ha ganado popularidad debido a la creciente competencia y las altas expectativas de los consumidores.

Las **organizaciones centradas en el cliente** se caracterizan porque todas sus funciones, desde el desarrollo de productos o servicios, hasta la atención a clientes, están **enfocadas en crear experiencias completas** que terminen en fidelidad, engagement y mejoras en la relación con los consumidores.



Las compañías que están centradas en el cliente son

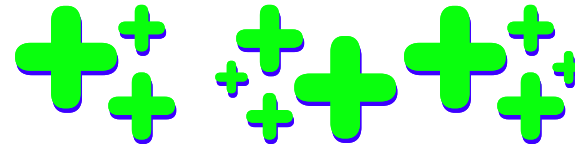
60%

más rentables.

Fuente: Deloitte

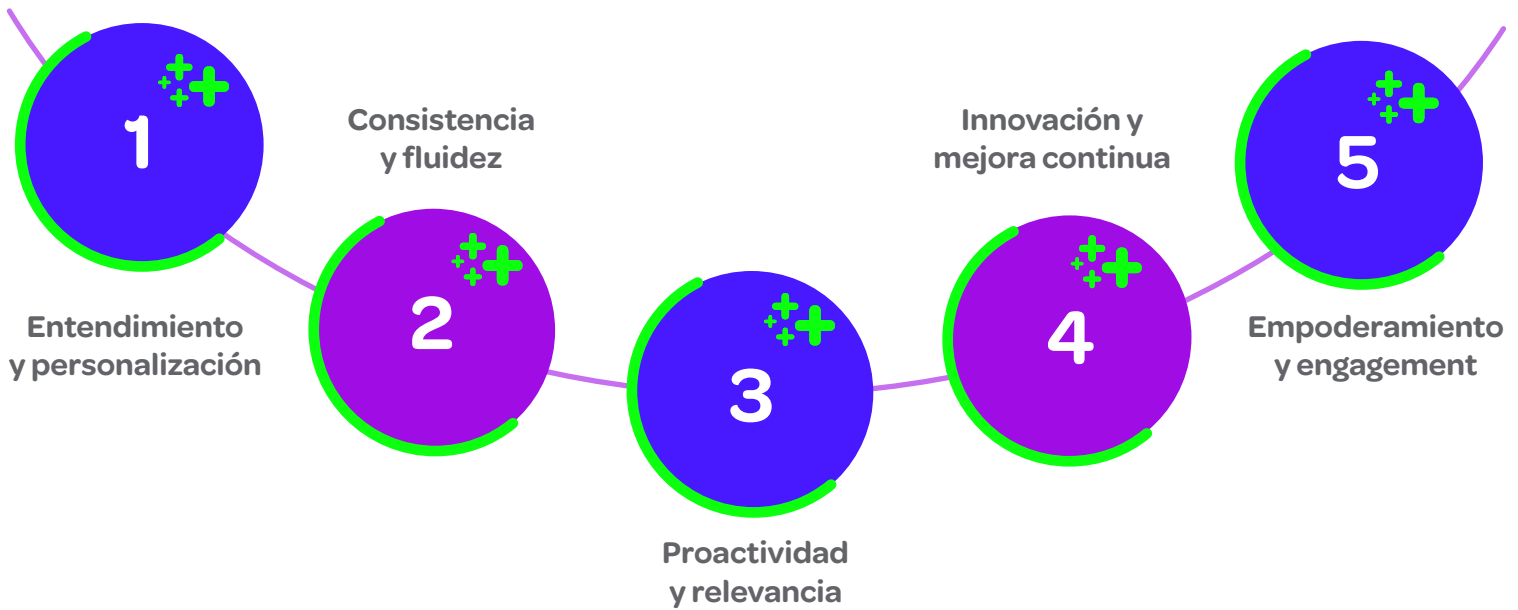


Por supuesto, implementar ese enfoque, además de **tecnologías habilitadoras y conocimiento especializado**, implica derribar barreras internas y fomentar una cultura organizacional de toma de decisiones basadas en datos de los consumidores.



Pilares para una experiencia centrada en el cliente

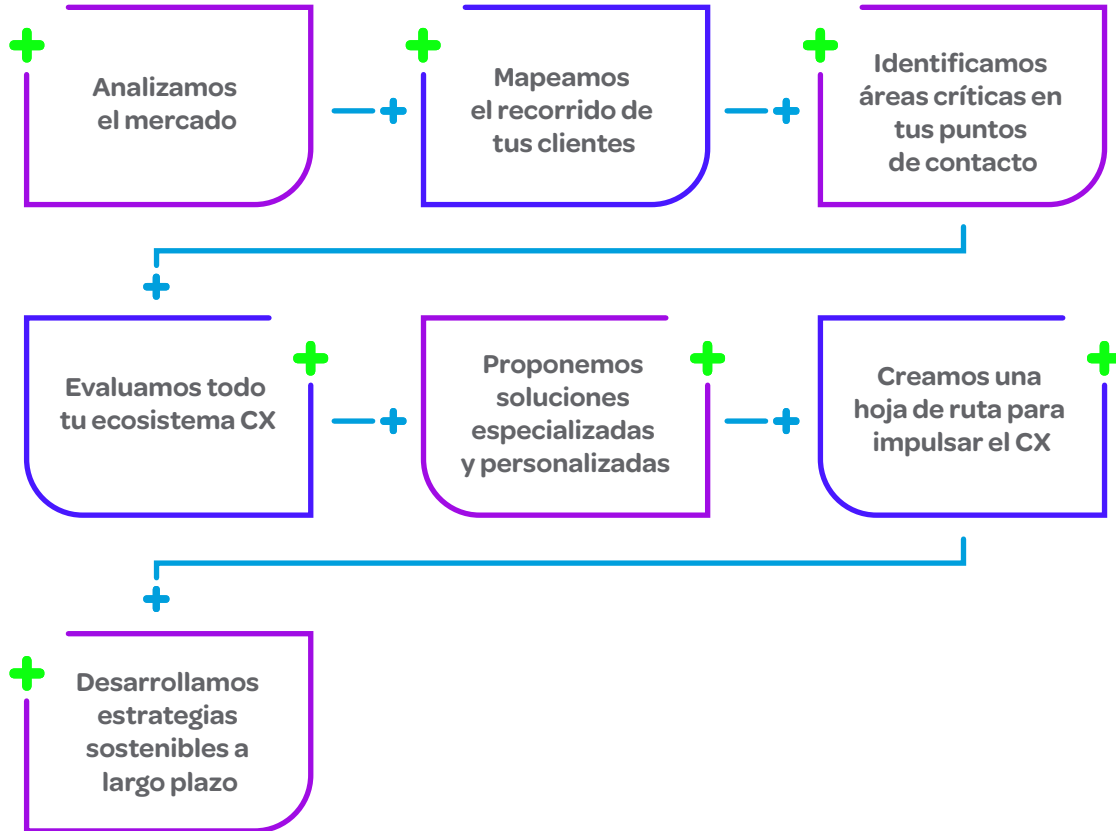
Pero, ¿por dónde empezar? **Aquí cinco pilares** en cuyo abanico de actividades y procesos debes centrar tu atención para comenzar **un enfoque verdaderamente centrado en la experiencia**:



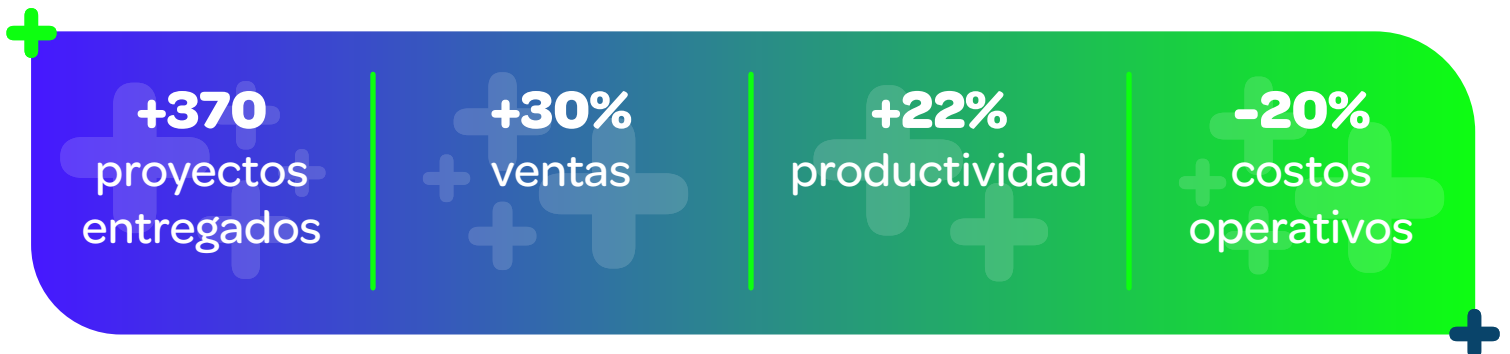
<p>1</p> <p>Comprensión profunda gracias a la tecnología y los datos. Utilización de estrategias automatizadas para adaptar ofertas y comunicaciones que creen experiencias únicas.</p>	<p>2</p> <p>Experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Transiciones fluidas e interacciones adaptadas a las preferencias de cada cliente.</p>	<p>3</p> <p>Comunicación abierta y anticipada a las consultas con comprensión profunda del contexto. Previsión y resolución de problemas antes de que escalen para fortalecer la relación y la confianza.</p>	<p>4</p> <p>Evaluación y mejora continua de procesos según retroalimentación. Innovación tecnológica para mejorar el compromiso y expandir la propuesta de valor.</p>	<p>5</p> <p>Comprensión de la importancia de la satisfacción del cliente. Formación, tecnologías y herramientas para empoderar su desempeño y la relación con los clientes.</p>
---	--	---	---	---

Atento, consultoría CX especializada

Con más de 20 años en **transformación empresarial y experiencia del cliente**, en Atento contamos con una metodología propia especializada en **detectar, evaluar, analizar y proponer soluciones específicas** que mejoran la experiencia del cliente y tienen resultados medibles en tu estrategia de negocios:



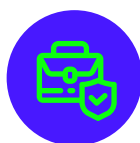
Nuestra metodología se basa en **perspectivas probadas y tecnologías de amplia adopción** entre los líderes del mercado, con las cuales hemos logrado:



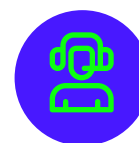
En diferentes industrias:



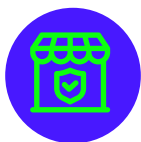
Servicios financieros



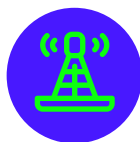
Seguros



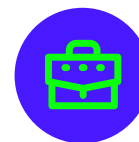
Servicios



Retail & E-Commerce



Telecom



Y más

Casos de éxito

Estas son algunas historias que nos emocionan:



Más viajes con una mejor experiencia



Una de las principales operadoras de viajes en Brasil vio su operación impactada por la pandemia, necesitaba mejorar sus prácticas y cerrar más ventas.

En Atento rediseñamos el journey de sus clientes, ayudamos a transformar su área de ventas y automatizar procesos. Gracias a estas acciones lograron:

- Aumento de **ventas** en **15%**.
- Aumento en la **productividad** de **20%**.



Journey financiero mejorado



Un líder global en tecnología financiera y de pagos buscaba mejorar el journey para sus clientes B2B.

Atento analizó e identificó oportunidades. Automatizó la atención en la web para que los clientes pudieran realizar operaciones en cualquier momento. En conjunto con otros ajustes se consiguió:

- Reducir en **20%** los **tiempos de atención**.
- Reducir **35%** la **tasa de errores**.

Impulsando la satisfacción pública

Una destacada organización de servicios públicos buscaba mejorar sus procesos operativos, la satisfacción de sus usuarios y eficiencia.

Atento realizó un proyecto integral de consultoría especializada para identificar procesos críticos que elevaran la satisfacción, atención y servicio mientras reducían los tiempos de operación, espera y atención.

Se presentaron 149 propuestas de optimización. Este proyecto fue reconocido con el premio CX Innovation Award como "Best Practices" en la categoría Business Process Transformation.



ATENTO



Atento es tu socio ideal
si buscas posicionar
la experiencia del cliente
en el centro de tu negocio.

¡Contáctanos!






Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web



 atento.com/es/
 (+52) 55 5233 5225
 contacto@atento.com
 Atento



 **Technology**
with human touch