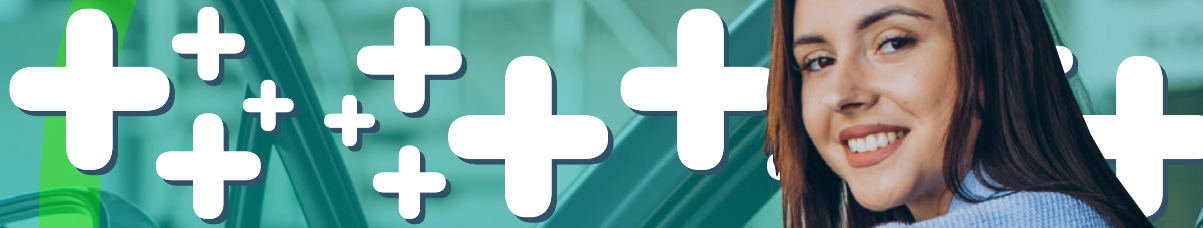


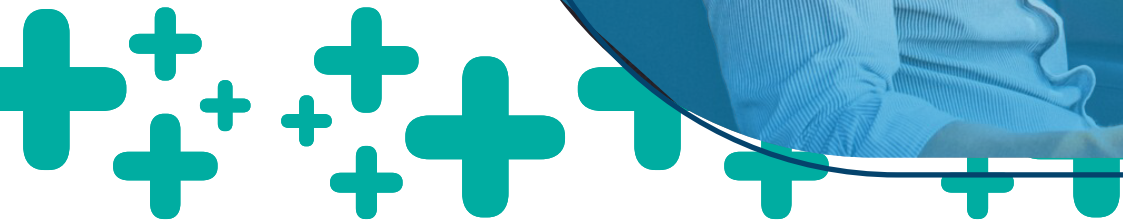
ATENCIÓN



# Impulsando el futuro del CX Automotriz:

Estrategias clave para una experiencia única con tus clientes

ATENTO



# Contenido

Página

- |  |    |
|--|----|
| 1. El papel del CX en la era de la movilidad                 | 01 |
| 2. El poder de lo digital para la industria automotriz       | 02 |
| 3. Atento: toma el volante de la experiencia de tus clientes | 03 |
| 4. Casos de éxito  | 04 |



# El papel del CX en la era de la movilidad

En la industria automotriz la experiencia del cliente se ha convertido en un **diferenciador clave** en un mercado cada vez más competitivo. La transformación hacia la movilidad inteligente y conectada, sumada a los nuevos hábitos y necesidades de los consumidores, exige que las marcas automotrices no sólo innoven en productos, sino que también redefinan **cómo interactúan con sus clientes a lo largo de su journey**. Un enfoque centrado en el cliente es crítico para asegurar su lealtad y satisfacción en una industria de cambios constantes.

A medida que las expectativas de los consumidores evolucionan, las organizaciones deben adaptarse para ofrecer **experiencias conectadas, personalizadas y fluidas**. Las expectativas son altas especialmente para las generaciones que conviven con lo digital; desean **interacciones que anticipen sus necesidades y resuelvan problemas de manera proactiva**. La clave para las marcas automotrices es optimizar cada interacción y garantizar que la experiencia del cliente sea consistente en todos los canales y etapas.

**45%** de los potenciales compradores de automóviles en 2025 serán millennials.

En promedio, los consumidores pasan 15 horas comprando un auto nuevo, pero hasta **50 horas** en procesos postcompra.

Fuente: **McKinsey**.



Las necesidades de los clientes y las tendencias de la industria indican que las marcas automotrices deben transformarse en **proveedores completos de experiencias de movilidad**. La clave de ese cambio radica en la capacidad para aprovechar el poder de los datos y los canales digitales.

## El poder de lo digital para la industria automotriz

El comportamiento del cliente que busca un auto ha cambiado radicalmente. Hoy en día, los compradores tienen una vasta cantidad de información obtenida en línea, lo que reduce la necesidad de visitas físicas e impulsa un cambio profundo en las interacciones. Los **canales digitales** facilitan la investigación y comparación de opciones, y han dado lugar a un **nuevo tipo de cliente, más informado y exigente que nunca**.

Estas son **seis consideraciones** que debes de tener en cuenta para ofrecer una gran experiencia en la era digital:



### Los canales digitales tienen gran influencia

La mayoría de los clientes **comienza su journey digitalmente**, utilizando sitios web de fabricantes y ofertas en línea como principales fuentes de información.



### El cliente digital está más informado

Los clientes ahora llegan a los concesionarios con un **conocimiento profundo del auto**, lo que requiere que los agentes adapten su enfoque.



### Las ventas digitales requieren valor añadido

Aunque algunos clientes dan seguimiento a su proceso exclusivamente en agencias, muchos lo harían en línea si tuvieran **una gran experiencia en cada canal**.



### Lo digital abre nuevas experiencias

El futuro de la industria apunta a resolver las diferentes necesidades del cliente a través de **canales digitales con nuevas tecnologías** que impulsen los resultados.



### Lo digital permite integrar la experiencia

Los clientes esperan una **experiencia coherente** desde antes de comprar hasta la postventa, donde todos los puntos de contacto, tanto digitales como físicos, estén sincronizados para ofrecer un **servicio continuo y personalizado**.

Fuente: McKinsey.

En México, la industria automotriz **incrementó 40%** la implementación de **WhatsApp** como canal digital.

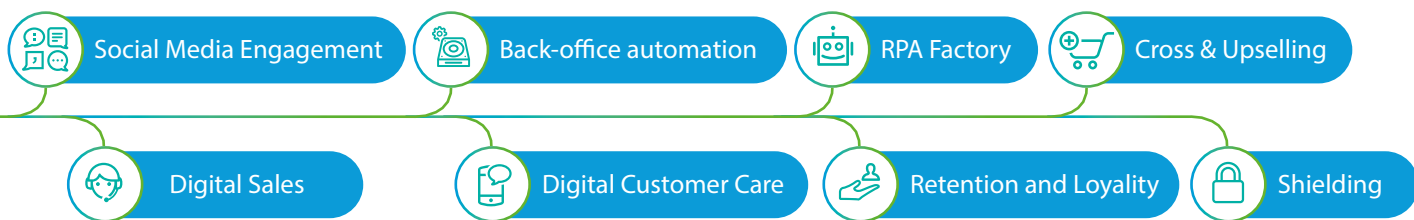
Fuente: Atento.



# Atento: toma el volante de la experiencia de tus clientes

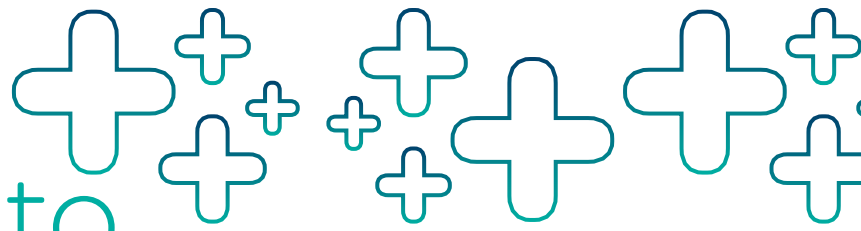
La adopción de estrategias digitales centradas en el cliente y la implementación de experiencias integradas requieren **herramientas, capacidades y un profundo conocimiento de la industria**. En Atento llevamos más de dos décadas ofreciendo soluciones especializadas en experiencia del cliente a la medida de tus necesidades y las de tus clientes.

Esto es lo que podemos hacer por tu negocio en cada etapa del journey:



Impulsamos la experiencia de tus clientes gracias a:





# Casos de éxito

Atento ha establecido una sólida presencia en la industria automotriz. Actualmente ayudamos a **más de 10 organizaciones** con soluciones centradas en el cliente. Con más de 250 estaciones de trabajo y colaboradores especializados, garantizamos **experiencias fluidas y resultados certeros**.

Estos son algunas historias que nos motivan:

## Atención digital veloz y eficiente

Una compañía automovilística internacional necesitaba mejorar la experiencia del cliente en México para ofrecer atención de alta calidad en múltiples canales.

Después de un análisis profundo, Atento implementó una plataforma omnicanal avanzada para proporcionar soporte basado en indicadores de desempeño vía chat y redes sociales. Eso permitió alcanzar:

- ◆ **97.1%** de resolución instantánea
- ◆ **95%** de nivel de calidad en el servicio
- ◆ Reducción del TMO de 3 a 1 día

## CX + EX = Soporte de lujo

Un fabricante de vehículos de lujo y camiones enfrentaba un estancamiento en la innovación de su estrategia de experiencia del cliente. Requería implementar procesos de mejora continua.

Implementamos una estrategia de experiencia del empleado (EX) alineada con el CX. Consistía en sumergir a los agentes en el entorno del cliente para entender sus expectativas y necesidades.

Gracias a ello logramos:

- ◆ **30%** de mejora en resolución técnica
- ◆ **100%** de respuestas en redes en sólo 1 hora y 30 minutos
- ◆ Reducción significativa en costos operativos

## Innovación digital para la satisfacción automotriz

Una de las principales empresas automovilísticas a nivel mundial buscaba mejorar la agilidad y eficiencia en la atención, reducir el número de quejas y aumentar la satisfacción general de sus clientes.

Creamos un modelo de atención digital centrado en la contratación y formación de agentes con el perfil perfecto para una operación basada en analítica y supervisión de calidad con Atento@Home, nuestra solución para el teletrabajo. Con ese esfuerzo conseguimos:

- ◆ **97.1%** de satisfacción del cliente
- ◆ **95%** de nivel de calidad en la atención
- ◆ Reducción del TMO en 1 minuto

# ATENTO

Podemos ayudarte a impulsar tu estrategia automotriz con experiencias de clase mundial.



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO EQUIPO EN MÉXICO

## ¡Hablemos!:

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

 (+52) 55 5233 5225

 [contacto@atento.com](mailto:contacto@atento.com)

 Atento

 **Technology**  
with human touch 