

ATENCIÓN

Experiencia del Cliente

Clave para la transformación digital,
descubre soluciones para tu empresa



Contenido



Página

1. La importancia de la Transformación Digital enfocada en la experiencia del cliente	01
2. El impacto de la Transformación Digital en diferentes sectores	02
Sector Financiero: cómo las soluciones digitales están impulsando su transformación	02
Seguros: soluciones digitales específicas para esta industria	03
Ecommerce y Retail: innovación digital, experiencia del cliente y personalización	03
El rol de la transformación digital en el Sector Salud	04
3. La estrategia de Atento para la Transformación Digital en Industrias Clave	06



ATENCIÓN

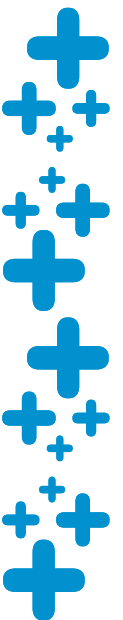
Importancia de la Transformación Digital enfocada en la experiencia del cliente



La transformación digital se ha convertido en un diferenciador clave para las empresas que buscan **mantenerse competitivas en un mercado en constante evolución**. En este documento, exploramos cómo **la digitalización está impactando a diversas industrias**, ofreciendo soluciones específicas que responden a los retos particulares de sectores como Finanzas, Seguros, Retail, Ecommerce, te compartiremos cómo la adopción de nuevas tecnologías puede transformar la experiencia del cliente, mejorar la eficiencia operativa y generar resultados medibles para las organizaciones.



La automatización, la inteligencia artificial y el análisis de datos en tiempo real están revolucionando la manera en que las empresas operan, permitiéndoles no solo optimizar procesos, sino también **anticiparse a las necesidades de los clientes**, brindar respuestas más rápidas y personalizar sus servicios. La transformación digital no es solo una tendencia, es una estrategia esencial para mantenerse a la vanguardia.



El impacto de la Transformación Digital en diferentes sectores

La transformación digital está cambiando profundamente el panorama de diversos sectores, cada uno enfrenta desafíos y oportunidades únicas en su camino hacia la digitalización. Revisaremos algunos de los más destacados.



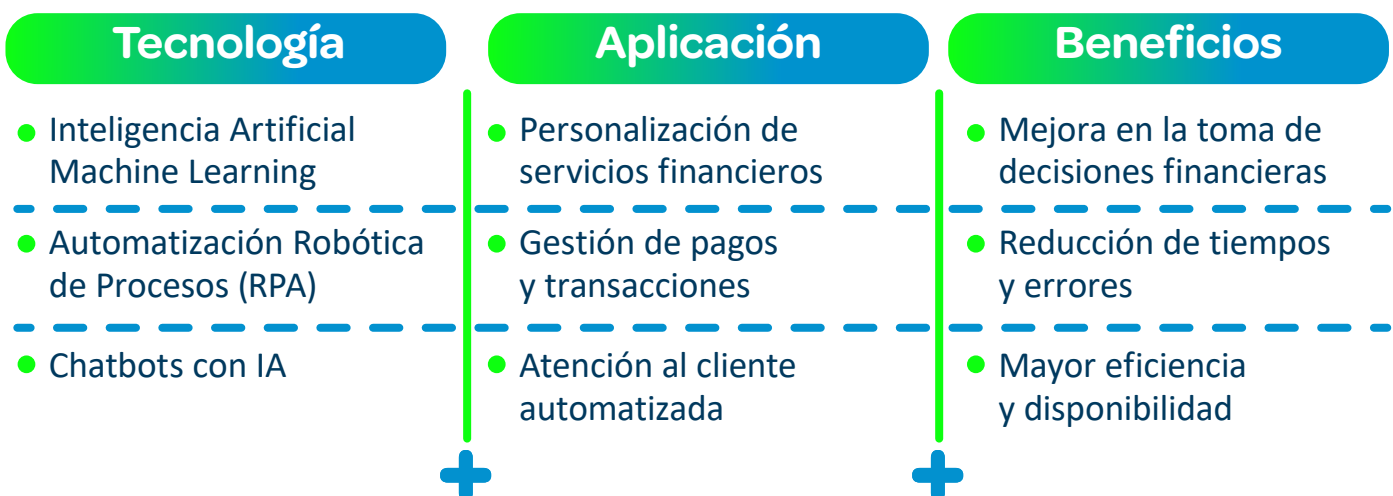
Sector Financiero: impulsando su transformación

Automatización del 30% de los procesos bancarios

Las soluciones de automatización permiten que las tareas repetitivas en instituciones financieras, como la gestión de pagos y consultas de clientes, se realicen sin intervención humana, lo que reduce tiempos y errores.

La adopción de tecnologías como la inteligencia artificial ha permitido a los bancos y entidades financieras ofrecer servicios más personalizados y eficientes, reduciendo significativamente el tiempo de respuesta y mejorando la experiencia del cliente.

Soluciones digitales en el Sector Financiero



Seguros: soluciones digitales específicas

La transformación digital ha permitido una mayor agilidad en la gestión de reclamaciones, la personalización de pólizas y el análisis de riesgos en el sector de seguros.

Reducción del 50% en el tiempo de las reclamaciones

Las aseguradoras usan Inteligencia Artificial para mejorar la evaluación de riesgos y automatización para procesar más rápido grandes volúmenes de reclamaciones.

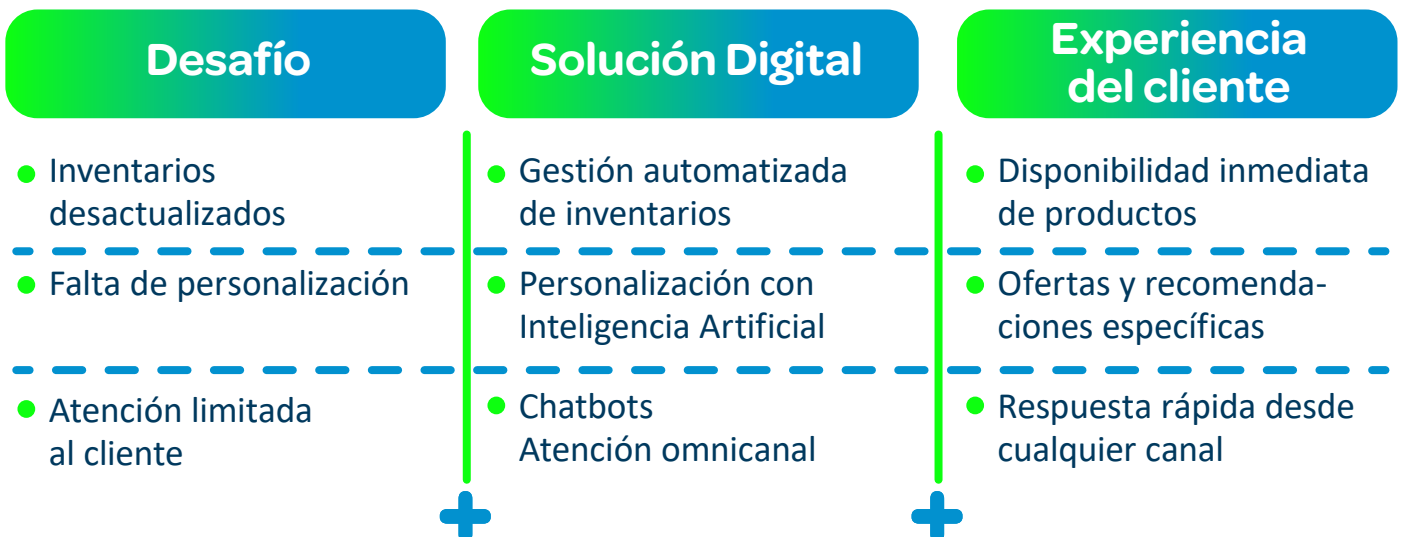


Ecommerce y Retail: innovación digital, experiencia del cliente y personalización

40% de los consumidores prefieren interactuar con chatbots

Ya que ofrecen respuestas rápidas y eficaces, lo que mejora la experiencia de compra y reduce los costos de atención.

El sector retail ha sido uno de los más impactados por las soluciones digitales, centradas en mejorar la experiencia del cliente y personalizar las interacciones a través de soluciones omnicanal, por ejemplo:



El Rol de la Transformación Digital en el Sector Salud

El sector salud está experimentando su digitalización con la automatización de procesos administrativos y en mejorar la experiencia del paciente. Las soluciones digitales permiten optimizar la gestión de citas, el acceso a la información médica y la interacción con los pacientes, logrando una atención más eficiente y personalizada.



Reducción del 30% en los tiempos de espera para consultas médicas

La automatización en la gestión de citas y el uso de IA en el sector salud ha permitido reducir los tiempos de espera para las consultas, lo que mejora la experiencia del paciente.

Además, la telemedicina y diagnóstico asistido por IA permite a los pacientes acceder a consultas médicas desde cualquier lugar, mientras que la IA facilita diagnósticos más rápidos y precisos.

ATENCIÓN

Cabe destacar que muchas **otras industrias también están aprovechando las soluciones digitales** para mejorar la eficiencia operativa, optimizar procesos y ofrecer una experiencia más personalizada a sus clientes. En el siguiente cuadro te dejamos algunos ejemplos de cómo están experimentando su evolución digital.

Industria	Solución Digital	Ejemplo de uso
Logística y transporte	<ul style="list-style-type: none">● Automatización● Inteligencia Artificial	<ul style="list-style-type: none">▶ Optimiza las rutas de entrega y reduce el consumo de combustible.▶ Seguimiento en tiempo real de los envíos.▶ Optimización del inventario.
Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none">● Chatbots● Asistentes virtuales	<ul style="list-style-type: none">▶ Resolver problemas técnicos sin intervención humana.▶ Mejorar la satisfacción del cliente.▶ Reducir tiempos de espera.
Turismo y hotelería	<ul style="list-style-type: none">● Soluciones basadas en IA	<ul style="list-style-type: none">▶ Reservas automatizadas: recomendaciones de alojamiento y actividades personalizadas.
Manufactura	<ul style="list-style-type: none">● Uso de robots colaborativos (cobots)● IA en procesos industriales	<ul style="list-style-type: none">▶ Automatización de líneas de producción.▶ Optimización de la cadena de suministro y la producción.▶ Mejora la calidad del producto.▶ Reduce el desperdicio.
Consultoría y Servicios profesionales	<ul style="list-style-type: none">● Automatización gestión de proyectos● Analítica avanzada● Plataformas colaborativas	<ul style="list-style-type: none">▶ Optimización del trabajo remoto.▶ Gestión de equipos distribuidos globalmente.▶ Mejora la colaboración y la productividad.

La estrategia de Atento para la transformación digital en industrias clave

La transformación digital requiere no solo la adopción de nuevas tecnologías, sino una estrategia integral que permita a las empresas rediseñar sus modelos operativos y mejorar la experiencia del cliente.

Atento ha liderado este cambio a través de su evolución hacia el *Business Transformation Outsourcing* (BTO), un enfoque que va más allá del BPO tradicional. Esta estrategia ofrece a las empresas la capacidad de transformar sus procesos internos y externos, impulsando una digitalización integral que mejora tanto la eficiencia operativa como la interacción con los clientes.

Gracias a su capacidad para integrar soluciones de **automatización inteligente**, diseñadas para optimizar tareas repetitivas y de bajo valor, liberando así recursos humanos que pueden enfocarse en áreas estratégicas, **Atento** combina soluciones como **inteligencia artificial**, **automatización de procesos robóticos** y **el análisis avanzado de datos** para que las empresas puedan anticiparse a las necesidades del cliente y tomar decisiones basadas en información precisa y en tiempo real. Aquí un par de ejemplos de nuestros clientes:

Reto 1

Un banco enfrentaba desafíos para gestionar eficientemente la incorporación de nuevos clientes y los procesos de ventas cruzadas.

Solución: implementamos un enfoque basado en tecnología para automatizar el proceso de incorporación de cuentas y optimizar las ventas adicionales, utilizando inteligencia artificial y automatización para mejorar la eficiencia.

Beneficios

- Reducción del tiempo de procesamiento de solicitudes hasta en un 40%
- Incremento en la satisfacción del cliente entre un 20-30%



Reto 2

Durante la pandemia, el cierre de tiendas físicas afectó gravemente las ventas de esta importante tienda de retail.

Solución: se creó una estrategia omnicanal para integrar asesores virtuales que gestionaron consultas y pedidos en línea. Además, implementó automatización para el seguimiento de pedidos tanto en tiendas físicas como digitales.

Beneficios

- Incremento de las ventas hasta un 15-20%
- Reducción del tiempo de respuesta al cliente en más de un 30%

Si tu empresa está en proceso de digitalizarse o busca otras opciones, en **Atento** tenemos soluciones que podrán integrarse a tu estrategia:

- ▶ **Automatización de la atención al cliente:** mediante chatbots y asistentes virtuales impulsados por IA, las empresas pueden ofrecer un servicio continuo y personalizado, sin incrementar los costos.
- ▶ **RPA en procesos internos:** la automatización de tareas administrativas, como la gestión de datos y el procesamiento de transacciones, mejora la productividad y reduce los márgenes de error.
- ▶ **Análisis avanzado de datos:** aprovechar el poder de los datos para mejorar la toma de decisiones y ofrecer experiencias al cliente más personalizadas y relevantes.

Con esta estrategia, **Atento** está ayudando a las empresas a transformar sus operaciones y mantenerse a la vanguardia en un entorno cada vez más digital.



ATENTO

Para que tu negocio sea la próxima historia de éxito, **contáctanos**, será un placer ser parte de tu evolución digital.

Conversemos:

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

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO EQUIPO EN MÉXICO