

Logística



**El Impacto de la automatización**  
en la experiencia del cliente en logística

ATENTO

# Contenido

## Página

- |   |    |
|---|----|
| 1. Introducción   | 01 |
| 2. Transformación de la experiencia del cliente.                | 02 |
| 3. Casos de éxito en automatización logística.                  | 03 |
| 4. Integración de la automatización sin perder el toque humano. | 05 |





# Introducción

El sector logístico no ha sido ajeno a los desafíos que supone la revolución digital que las nuevas tecnologías e innovaciones han potenciado en la actualidad. La automatización está llevando también a la industria logística a un proceso de transformación que impacta la experiencia del cliente (CX) y que redefine los estándares de eficiencia y servicio.

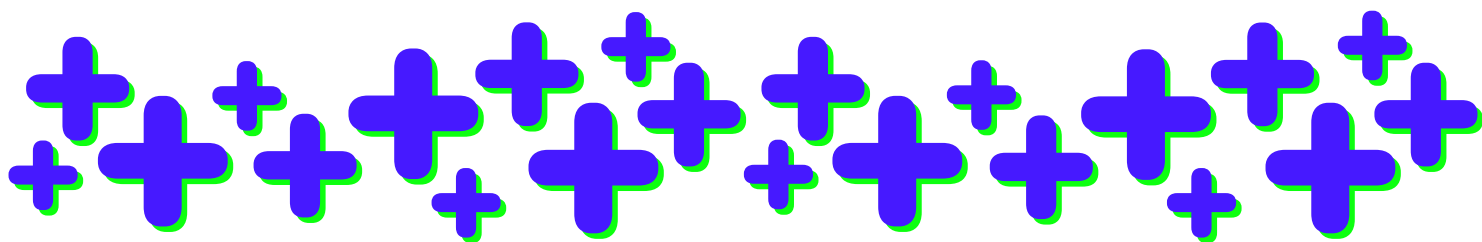


# Transformación de la experiencia del cliente

La automatización en logística ha permitido una mejora considerable en la experiencia del cliente, ofreciendo un servicio más rápido, preciso y personalizado. Los sistemas automatizados de seguimiento de envíos, por ejemplo, proporcionan información en tiempo real sobre el estado y ubicación de los paquetes, permitiendo a los clientes planificar mejor la recepción de sus pedidos. El impacto de procesos de automatización estratégicamente implementados de manera exitosa, puede llegar a cambiar completamente la percepción de la empresa a nivel interno y externo por fuera de las propias expectativas del proyecto en sí<sup>(7)</sup>.



La automatización ha permitido así optimizar las rutas de entrega y mejorar la comunicación con los clientes de una manera rápida y revolucionaria en los recientes años. Con innovaciones como sistemas de inteligencia artificial analizando patrones del comportamiento del tráfico y las preferencias de entrega para determinar las rutas más eficientes, se logra reducir tiempos de espera, costos, imprevistos, así como mejorar la experiencia y la satisfacción del cliente, y de toda la cadena de valor del servicio.



# Caso de éxito

**Atento implementó una estrategia de transformación digital para una empresa de taxis.**

Nos enfrentamos al reto de equilibrar la automatización y el servicio al cliente personalizado, escalando sus operaciones sin perder calidad en las interacciones.

## Soluciones:

- + Automatización de procesos de back-office.
- + Se desarrolló un chatbot para redes sociales.
- + Se reclutó y capacitó a asesores de CX.

*Garantizamos un servicio personalizado en situaciones más complejas.*



## Resultados:

- + La compañía mejoró significativamente su eficiencia operativa.
- + Aumentó la satisfacción del cliente y se desarrolló un modelo de servicio escalable.
- + Fortaleció su liderazgo en el sector de movilidad urbana.



# Caso de éxito

Una empresa de viajes transformó la experiencia del viajero a través de la implementación de Xtrabot.

Automatizamos un gran volumen de consultas rutinarias, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo costos.

## Soluciones:

- + Se implementó un *bot de voz multicanal*, potenciado por tecnología de Entendimiento del Lenguaje Natural (NLU).
- + Manejó el 94% de las llamadas, automatizando por completo el 12% de las interacciones.
- + Tiene una capacidad de gestionar hasta 10,000 llamadas por hora.

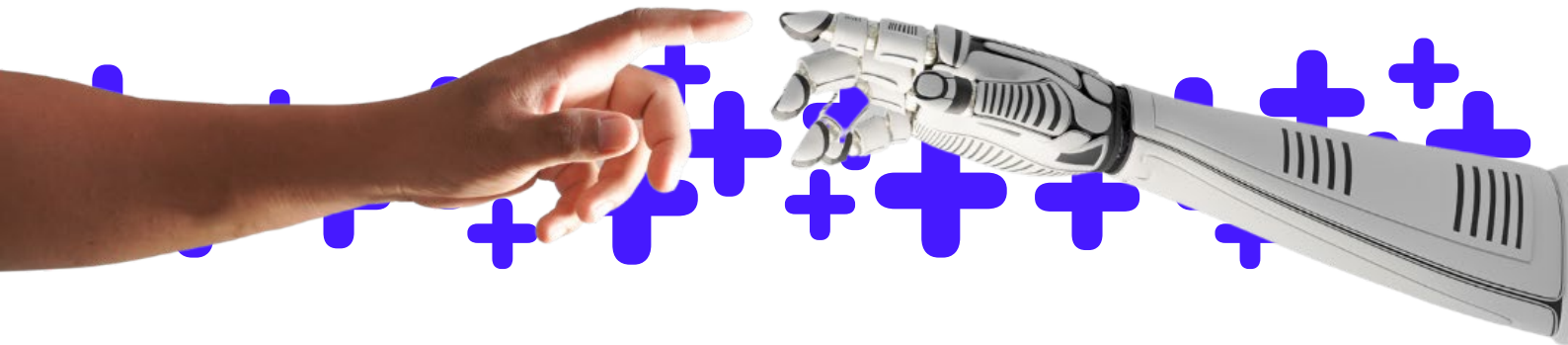
## Resultados:

- + *Xtrabot* ofreció respuestas rápidas y precisas.
- + Permitió una transición fluida a agentes virtuales cuando fue necesario.
- + Logró una experiencia más satisfactoria para los usuarios.
- + Estableció un nuevo estándar en el servicio al cliente en la industria de viajes.



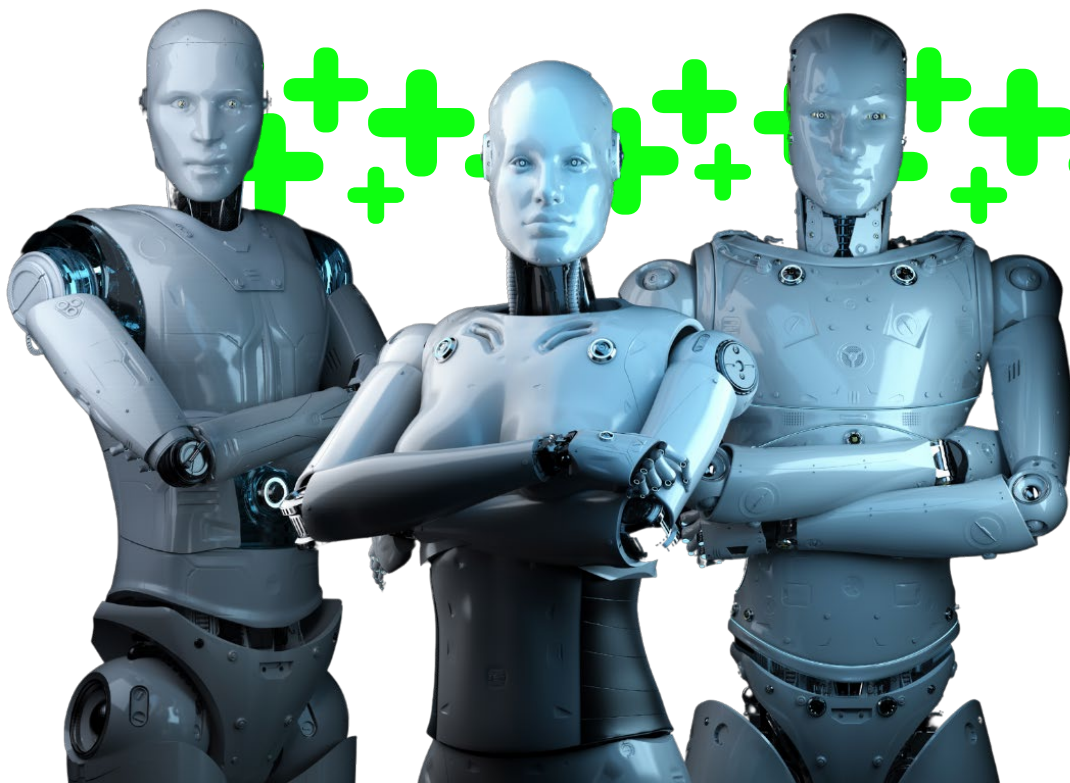
# Integración de la automatización sin perder el toque humano

La automatización ofrece numerosos beneficios así como enormes desafíos. Es crucial mantener un equilibrio entre la eficiencia tecnológica y el toque humano en el servicio al cliente.



Para humanizar la automatización es fundamental combinar las tecnologías, como la IA generativa, y el enfoque estratégico en la interacción humana<sup>(2)</sup>. Si bien la automatización con herramientas como chatbots y asistentes virtuales puede resolver consultas rutinarias, los momentos donde se necesita más empatía y comprensión requieren la intervención humana.

Las empresas deben asegurarse de que los sistemas automatizados puedan manejar las tareas simples reservando los problemas más complejos para agentes capacitados que ofrezcan una atención personalizada, empática y efectiva.



De acuerdo con Mckinsey<sup>(3)</sup>, para humanizar la automatización en la atención al cliente un paso a paso sugerido es orientado hacia las siguientes áreas clave:

1

**Comprender las necesidades del cliente:**

Identificar los momentos clave en el recorrido del cliente donde se requiere atención humana. Utilizar análisis de datos y herramientas de inteligencia conversacional para recopilar sus preferencias y entender cuándo y cómo los prefieren interactuar.

2

**Implementar una estrategia híbrida gradual:**

Combinar la automatización paso a paso para consultas simples y repetitivas con la intervención humana para situaciones más complejas. Los bots deben encargarse de las tareas rutinarias, como la verificación de estado o preguntas frecuentes, mientras que los agentes humanos deben estar disponibles para consultas que requieren empatía o personalización.

3

**Utilizar IA generativa para mejorar la eficiencia:**

Aprovechar el poder de la IA generativa en chatbots y asistentes de voz para manejar las consultas más frecuentes. Asegurar que estos sistemas sean flexibles y capaces de comprender el lenguaje natural para ofrecer una experiencia más humana y natural en las interacciones automatizadas.

4

**Incorporar la retroalimentación del cliente:**

Después de cada interacción, automatizada o humana, solicitar feedback al cliente para evaluar la calidad del servicio. Utilizar encuestas para monitorear la efectividad de la automatización y ajustar el sistema según sea necesario.

5

**Capacitar a los agentes de atención al cliente:**

Los bots pueden manejar tareas simples y los agentes deben estar capacitados en el momento de requerir su intervención en momentos en los que la automatización no sea suficiente. El equipo humano debe estar equipado con herramientas avanzadas y habilidades de comunicación empática para garantizar una experiencia satisfactoria.

6

**Mejorar la conectividad de datos:**

Para que la automatización y la intervención humana funcionen sin problemas, es necesario asegurar una integración eficiente de los datos para que los bots y los agentes humanos tengan acceso en línea a información actualizada y puedan responder de manera coherente y oportuna.

7

**Crear una experiencia omnicanal fluida:**

Los clientes deben poder moverse entre canales, ya sea desde un chatbot hasta un agente humano o viceversa. Esto incluye integrar todos los canales (voz, chat, redes sociales, etc.) para que la experiencia del cliente sea coherente y personalizada, sin importar cómo interactúen con la empresa.

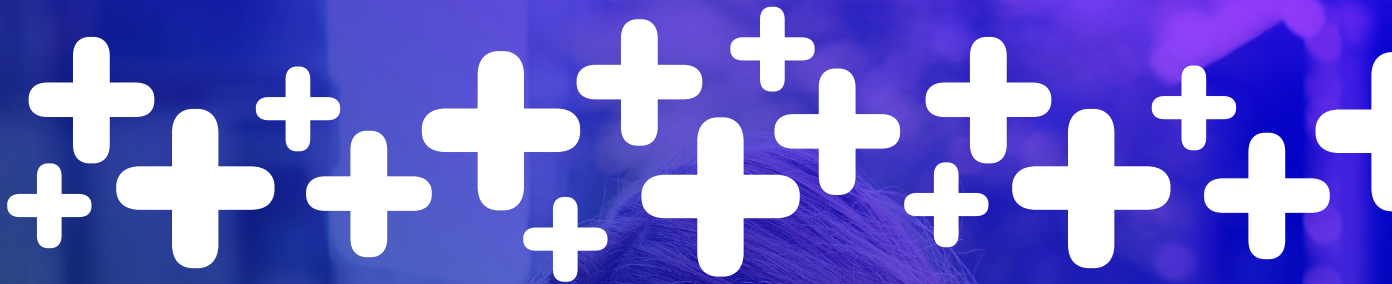
8

**Monitorear y ajustar:**

Revisar regularmente la efectividad del sistema automatizado y realizar ajustes continuos. La automatización debe evolucionar junto con las necesidades del cliente, incorporando nuevos datos y aprendizajes para mejorar continuamente la experiencia del usuario.



# ATENTO



La automatización transforma la experiencia del cliente ofreciendo servicios más rápidos, precisos y personalizados.

**El éxito radica en encontrar el equilibrio entre la eficiencia y el toque humano.**

**Síguenos para conocer más sobre cómo gestionar soluciones de automatización con expertos en la optimización de los procesos logísticos y de atención al cliente.**



[www.atento.com](http://www.atento.com)



Atento

**Technology**  
with human touch



# Fuentes

- 1.- <https://blog.toyota-forklifts.es/casos-exito-automatizacion-industrial>
- 2.- <https://cxblog.com/es/el-equilibrio-entre-la-automatizacion-y-el-toque-humano/>
- 3.- <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/la-evolucion-de-la-atencion-al-cliente-la-ia-y-el-efecto-de-la-generacion-z/es>

