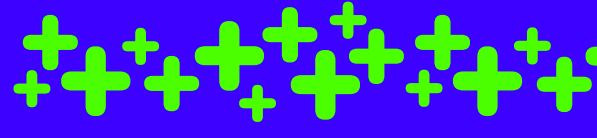


# La experiencia del cliente en 2025, marcada por la innovación y la sostenibilidad



En el 2025, la experiencia del cliente (CX) se redefinirá a través de innovaciones tecnológicas y enfoques centrados en el cliente. Atento, líder en soluciones CX, identifica las 5 tendencias clave que moldearán el futuro. Estas tendencias destacan la combinación perfecta entre tecnología avanzada y atención humana para ofrecer experiencias auténticas y relevantes.

## Inteligencia Artificial e Hiperpersonalización




- 1 La IA generativa permitirá personalizar interacciones en tiempo real.
- 2 Ofrecerá servicios más contextuales y precisos.
- 3 Incrementará la satisfacción del cliente y optimizará procesos.
- 4 Fidelizará a los consumidores con un servicio hiperpersonalizado.

## Omnicanalidad



- 1 El 73% de los consumidores usan múltiples canales durante su viaje de compra. *-Harvard Business Review-*
- 2 La omnicanalidad permite cambios entre canales sin perder calidad: El 90% de los clientes espera una experiencia consistente a través de todos los canales. *-Salesforce-*
- 3 Fideliza a los clientes mediante servicios accesibles y sin fricciones: Empresas con estrategias omnicanal logran un 91% más de retención de clientes año tras año *-Aspect Software-*

## Tecnología



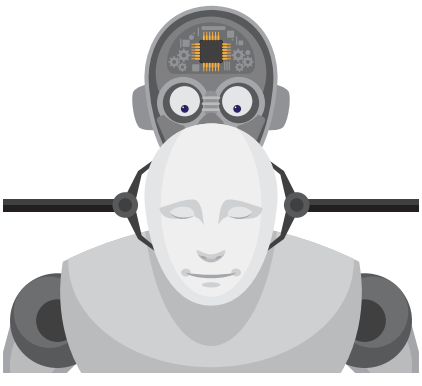
- 1 Soluciones como análisis de Big Data, automatización e IA redefinirán el CX: El 95% de las empresas verán mejoras en sus procesos gracias a la automatización. *-Forrester-*
- 2 Estas herramientas permiten anticiparse a las necesidades del consumidor: El análisis de Big Data mejora la capacidad de respuesta en un 30%. *-Deloitte-*
- 3 Mejora la experiencia global y optimiza procesos operativos: Las empresas que utilizan Big Data experimentan un aumento del 60% en la eficiencia. *-Bain & Company-*

## Sostenibilidad



- 1 Las empresas integrarán la sostenibilidad en sus estrategias CX: El 88% de los consumidores quieren que las marcas ayuden a mejorar su impacto ambiental. *-Nielsen-*
- 2 Los consumidores valorarán a las marcas responsables y tecnológicas: El 66% de los consumidores pagarían más por productos sostenibles *-IBM-*
- 3 Reforzarán su compromiso con el medio ambiente y la sociedad: Las empresas sostenibles superan a sus competidores en un 21% en rentabilidad. *-Harvard Business Review-*

## Humanización



- 1 La atención humana seguirá siendo una ventaja competitiva.
- 2 Las empresas que equilibren automatización con el toque humano destacarán.
- 3 Esto fortalecerá la fidelidad y compromiso del cliente con la marca.
- 4 El 70% de las interacciones de clientes aún requieren un toque humano. *-PwC-*

Atento se posiciona como el aliado estratégico para implementar estas tendencias.

Ofrecemos soluciones innovadoras para liderar el futuro del CX.

Transformemos juntos la experiencia del cliente en un mercado competitivo.

En Atento, entendemos que cada cliente es único y que sus expectativas evolucionan constantemente. **Por eso, te acompañamos en cada paso de la transformación de tu negocio.**

**Juntos, podemos asegurar que tu empresa se adapte y lidere la nueva era de la innovación y el CX.**

**¡Contáctanos!**

