



Redefiniendo el Retail y el Comercio Electrónico: Cómo la externalización de la transformación empresarial da forma al futuro de la experiencia del cliente

El panorama del comercio minorista está experimentando un cambio fundamental. Los consumidores de hoy en día exigen experiencias fluidas tanto en los canales físicos como en los digitales, mientras que los minoristas se enfrentan a una presión cada vez mayor para innovar y adaptarse. La Externalización de la Transformación Empresarial (BTO por sus siglas en inglés) ha surgido como una solución estratégica a estos desafíos, ofreciendo a los minoristas un camino hacia una mayor excelencia operativa y satisfacción del cliente.



Al asociarse con una empresa BTO, los retailers pueden concentrarse en sus fortalezas principales mientras acceden a tecnología especializada, operaciones y experiencia en servicio al cliente.

Este enfoque permite a las empresas optimizar sus procesos, responder rápidamente a los cambios del mercado y ofrecer las experiencias excepcionales que esperan los consumidores modernos. A medida que el sector de la transición continúa evolucionando, las empresas de BTO están demostrando ser no solo una herramienta operativa, sino catalizadores para el crecimiento transformador y la innovación centrada en el cliente.



+ Tabla de contenido

+ Resumen ejecutivo	1
+ Introducción: La transformación digital y el futuro de las compras	3
+ Entendiendo la Externalización de la Transformación Empresarial (Business Transformation Outsourcing - BTO): Un Modelo de Asociación Estratégica	4
+ El papel de BTO en la transformación de la experiencia del cliente	5
+ Beneficios de BTO para el comercio minorista y el comercio electrónico	7
+ Casos de Estudio: Casos de Éxito en la Implementación de BTO	9
+ Cómo empezar con una empresa BTO para la transformación de la CX	11
+ Fuentes	12

+ Introducción: La transformación digital y el futuro de las compras

El sector retail se encuentra en un momento crucial de transformación. La tecnología digital y la evolución de las preferencias de los consumidores están remodelando fundamentalmente la forma en que las personas compran, lo que obliga a los retailers a reimaginar sus modelos de negocio. Esta transformación va más allá de la simple incorporación de canales digitales, sino que representa una reinención completa de la experiencia de compra.¹

Los consumidores de hoy en día, en particular la Generación Z, esperan experiencias de compra que combinen a la perfección la comodidad digital con el toque personal. Las tiendas físicas se están reinventando como destinos experienciales donde la tecnología mejora la interacción humana en lugar de reemplazarla. Algunos comercios están teniendo éxito creando experiencias inmersivas que ofrecen activaciones de marca mientras mantienen operaciones eficientes a través de análisis de datos y herramientas digitales.² Han surgido modelos innovadores como las "tiendas oscuras", que combinan la eficiencia del comercio electrónico con la distribución localizada para satisfacer las demandas de entrega rápida.³



Las BTOs proporcionan un marco innovador para abordar estos retos al delegar funciones no esenciales a proveedores especializados, los comercios.⁴



+ Entendiendo la Externalización de la Transformación Empresarial (BTO): Un Modelo de Asociación Estratégica

La externalización de la transformación empresarial (BTO) representa una evolución más allá de los enfoques convencionales de externalización. Este modelo integral permite a las organizaciones rediseñar fundamentalmente sus operaciones en asociación con proveedores especializados, impulsando tanto la excelencia operativa como la transformación estratégica.

+ Elementos centrales del modelo BTO:



Transformación de procesos:

BTO abarca el rediseño completo y la gestión de los procesos organizacionales. En lugar de simplemente transferir las operaciones existentes, los proveedores trabajan para transformar estos procesos, implementando innovaciones que impulsan resultados de rendimiento superiores.



Evolución continua:

La asociación con una empresa BTO mantiene un enfoque constante en la optimización de procesos. Los ahorros de costes logrados a través de la mejora de la eficiencia se reinvierten sistemáticamente en mejoras tecnológicas e innovaciones de procesos, creando un ciclo de mejora continua.⁵



Estructura de asociación

estratégica: Estos compromisos suelen abarcar varios años, lo que refleja la profunda integración necesaria para una transformación significativa. Este cronograma extendido permite una cuidadosa implementación, evaluación y refinamiento de nuevos procesos y tecnologías.



Creación de valor

estratégico: El objetivo final de la BTO se extiende más allá de la mejora operativa para ofrecer un valor significativo para los accionistas. Esto se logra asegurando que todos los procesos subcontratados apoyen y promuevan directamente los objetivos estratégicos de la organización.⁶

Las BTO proporcionan un marco para que las empresas de retail implementen estas tecnologías de manera cohesiva, impulsando la transformación organizacional.

+ El papel de las BTO en la transformación de la experiencia del cliente

Desafíos de CX en el retail y E-commerce:



Barreras de integración de datos: La mayoría de los retailers y empresas de e-commerce luchan con sistemas de datos desconectados en varios canales, lo que les impide crear perfiles completos de clientes y ofrecer experiencias personalizadas.



Limitaciones de recursos operativos: Muchas organizaciones se enfrentan a importantes limitaciones en el presupuesto y la dotación de personal, lo que dificulta la implementación de nuevas tecnologías y la respuesta eficaz a las cambiantes condiciones del mercado.



Inconsistencias en la prestación de servicios: La falta de procesos estandarizados en los puntos de contacto con el cliente a menudo da como resultado una calidad de servicio variable, lo que afecta negativamente la lealtad y la satisfacción del cliente.

Soluciones BTO:

+ Tecnología unificada de CX:

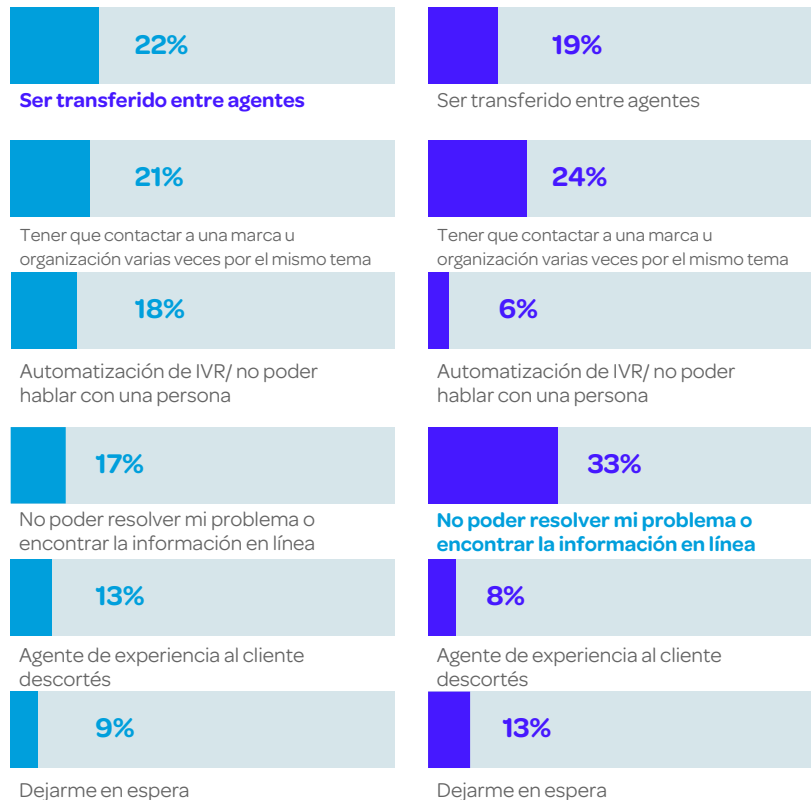
Implementación de sistemas CRM integrales que consolidan las interacciones con los clientes en todos los canales en una sola vista procesable.

Fuente: Microsoft: Global State of Multichannel Customer Service Report ⁷

USA

BRAZIL

¿Qué sientes es el aspecto más frustrante de la experiencia del servicio al cliente?



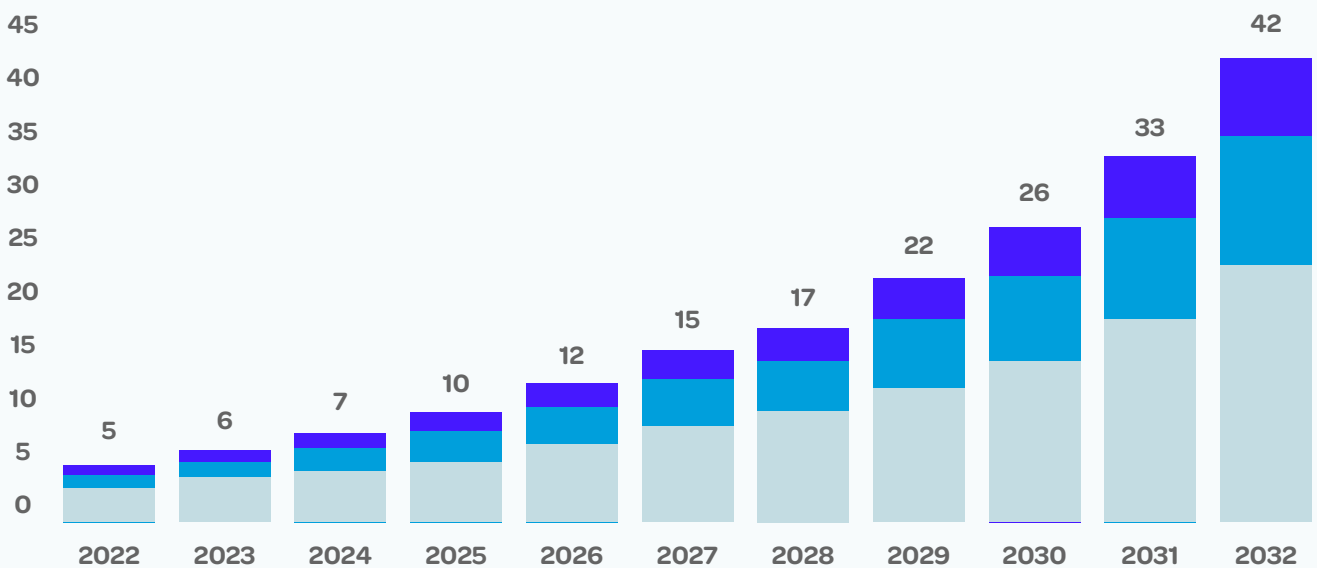
+ Toma de decisiones basada en análisis: implementación de sistemas avanzados de procesamiento de datos que permiten el marketing predictivo y las intervenciones proactivas del servicio al cliente

+ Sistemas inteligentes de servicio al cliente: Integración de sofisticados chatbots y asistentes de voz impulsados por IA que utilizan el procesamiento del lenguaje natural para mejorar la respuesta al cliente. El pronóstico para el mercado global de chatbots para 2032 es de \$ 42 mil millones.⁸

Mercado Global de Chatbots

Tamaño, por tipo 2022-2033 (Mil millones de USD)

■ Autónoma
■ Basada en web
■ Basada en mensajería / Tercerizada



Fuente: Market.US Report Global Chatbot Market size⁸

+ Desarrollo de la fuerza laboral: Ofrecimiento programas de capacitación continua impulsados por plataformas de aprendizaje electrónico para mejorar las habilidades de los empleados y la prestación de servicios.



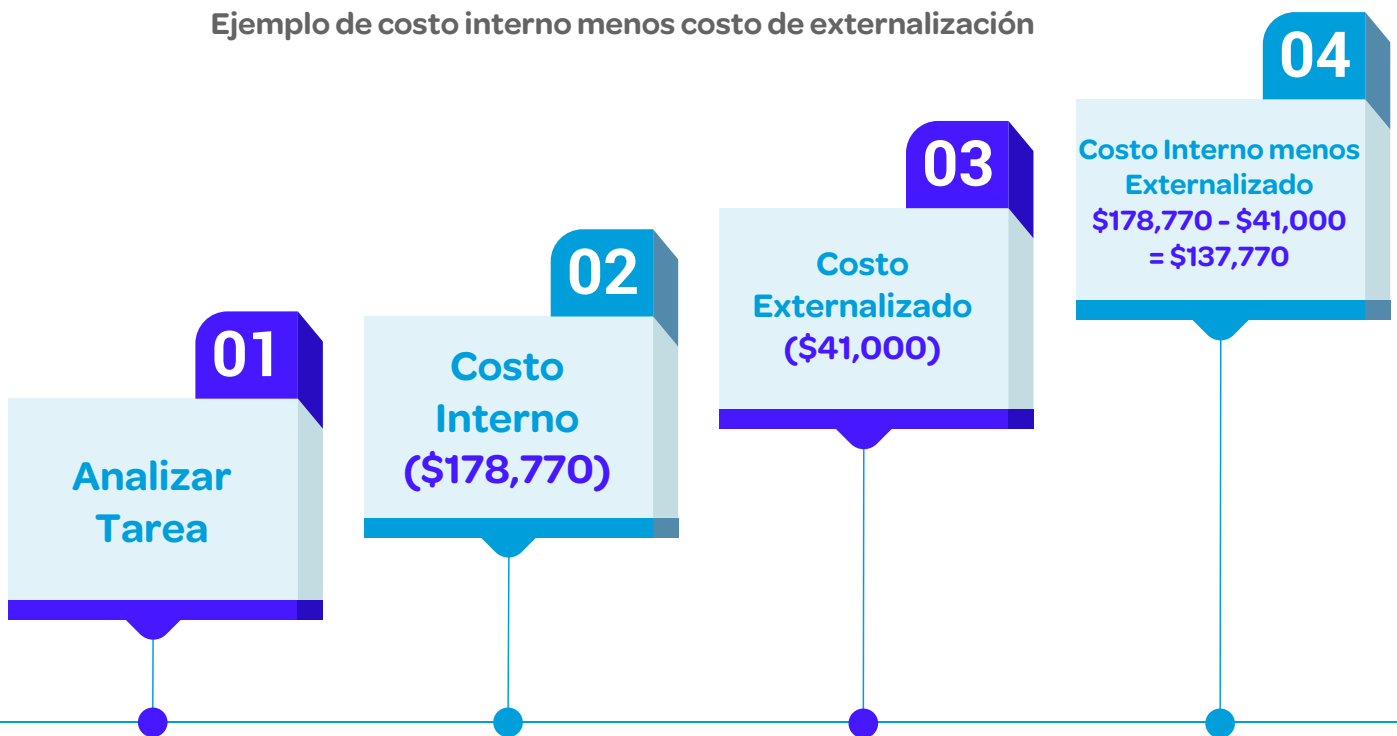
Al abordar estos desafíos, la empresa de BTO facilita una experiencia de cliente fluida, personalizada y receptiva, al tiempo que optimiza la eficiencia operativa.

+ Beneficios de BTO para el retail y el comercio electrónico

1. Eficiencia operativa:

- + **Optimización de procesos:** Automatización de las funciones de back-office, como el procesamiento y el seguimiento de pedidos, minimizando las intervenciones manuales y acelerando los procesos empresariales clave.
- + **Reducción de costos:** La racionalización de las operaciones conduce a ahorros significativos de costes, lo que permite la reasignación de recursos a iniciativas estratégicas.

Ejemplo de costo interno menos costo de externalización



Fuente: Medium: Outsourcing Cost Vs. In-house Cost: How to Analyze and Calculate Right? ⁹

2. Escalabilidad:

- + **Asignación flexible de recursos:** Los partners de BTO ofrecen la capacidad de aumentar o reducir las operaciones en respuesta a las demandas del mercado, como las temporadas altas de compras.
- + **Alcance global:** Aprovechar un equipo de talento global permite operaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana y la entrada en nuevos mercados sin una inversión inicial sustancial.

3. Fidelización:

- + Prestación de servicios coherente:** Los procesos estandarizados garantizan experiencias uniformes para los clientes en todos los canales, fomentando la confianza y la lealtad

Experiencia del cliente minorista + soluciones de **inteligencia artificial de Atento**



- + Interacciones personalizadas:** La información basada en datos permite interacciones personalizadas que resuenan con los clientes individuales, mejorando la satisfacción.

4. Crecimiento de los ingresos:

- + Estrategias de ventas mejoradas:** El análisis predictivo identifica oportunidades de ventas adicionales y cruzadas, aumentando el valor promedio de los pedidos.
- + Agilidad del mercado:** La rápida adaptación a las tendencias y preferencias de los consumidores permite la captura de fuentes de ingresos emergentes.



+ Casos de estudio de Atento: casos de éxito en la implementación de BTO

Caso de Estudio 1:



Transformación de la experiencia del cliente con la contratación, el desarrollo y la adopción de la marca

Cliente: Una tienda minorista estadounidense.

Desafío: Transición de un modelo transaccional a un marco centrado en la experiencia.



Solución: Atento implementó una estrategia integral centrada en la adquisición de **talento, el desarrollo de los empleados y la alineación de la marca** para mejorar las interacciones con los clientes.



Resultado: La empresa logró resultados notables: un aumento del **76%** en las puntuaciones de satisfacción del cliente, un **10%** más de productividad de los agentes y una tasa de referencia de clientes del **25%**. Estas métricas demuestran la transformación exitosa de la empresa en un líder en experiencia del cliente.

Caso de Estudio 2:

Updated



Innovación en CX para deleitar a los clientes de comercio electrónico

Ciente: Un marketplace líder de comercio minorista y electrónico que ofrece millones de productos de varias plataformas.

Desafío: Mejorar la calidad de la experiencia del cliente en un mercado clave.



Solución: Atento introdujo soluciones innovadoras de servicio al cliente, que incluyen **soporte impulsado por IA** y estrategias de comunicación personalizadas.



Resultado: Mejora de la **satisfacción del cliente en un 85%** y aumento de la cuota de mercado en la región objetivo.

+ Cómo puedes empezar con una empresa BTO para la transformación de la CX



Evaluación:

Realiza una auditoría exhaustiva de los procesos actuales, la infraestructura tecnológica y la retroalimentación de tus clientes.



Selección de partner:

Selecciona un proveedor de BTO con experiencia comprobada, capacidades tecnológicas y conocimiento de la industria.



Desarrollo de estrategias:

Define qué soluciones BTO a la medida están alineadas con las metas de la organización y los objetivos.



Selección de partner estratégico:

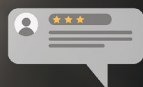
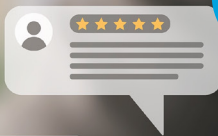
Desarrolla un plan por fases para garantizar una integración fluida con una interrupción mínima.

¡Contáctanos hoy!

in



Atento.com





+ Fuentes

- + 1. McKinsey: Reimagining the role of physical stores in an omnichannel distribution network.
- + 2. Vogue Business: Traditional retail can't keep up with Gen Z. Is this the answer?
- + 3. The Times: B&Q shines a light on the dark stores revolutionizing retail
- + 4. Outsourcing Center: How Retail & Ecommerce Outsourcing Can Help Ventures
- + 5. White Paper: Transformation Outsourcing
- + 6. Business Consultancy & Transformation Outsourcing
- + 7. Microsoft: Global State of Multichannel Customer Service Report
- + 8. Market.US Report Global Chatbot Market size
- + 9. Medium: Outsourcing Cost Vs. In-house Cost: How to Analyze and Calculate Right?