

Retail más humano con CX digital: la clave está en anticipar y escalar

Hoy en día el desafío en el retail trasciende la esfera del eCommerce y obliga a las empresas a generar experiencias conectadas, que anticipen lo que el cliente quiere, dónde lo necesita y el momento preciso en el que debe ser entregado.



65% de los consumidores espera que las empresas se adapten a sus necesidades y preferencias en tiempo real.

- Salesforce -

CX digital con alma humana

Los consumidores buscan cercanía, agilidad y resolución inmediata.

Aquí entran las herramientas que transforman la experiencia:

-  **Voicebots y asistentes con IA:** para consultas, pagos y devoluciones 24/7.
-  **Automatización con RPA:** que libera a los equipos humanos para tareas que requieren empatía.
-  **Datos y analítica predictiva:** que permiten anticipar necesidades antes de que el cliente las exprese.



BTO: adaptarse con velocidad

El modelo Business Transformation Outsourcing (BTO) ayuda a las marcas a rediseñar procesos, integrar canales y responder con agilidad a nuevos hábitos de consumo.



80% de los líderes en retail planea aumentar inversiones en automatización e IA para personalizar y escalar la atención.

- Accenture -

Más personal, más eficiente, más escalable

Los retailers que personalizan la CX aumentan entre **20-30%** la satisfacción del cliente y elevan hasta **10%** sus ingresos.

- McKinsey -

Evoluciona tu CX con Atento y el modelo BTO:

En Atento impulsamos la transformación del sector retail a través de nuestro modelo **Business Transformation Outsourcing (BTO)**, una evolución del BPO tradicional que integra consultoría, tecnología y talento humano para rediseñar la experiencia de cliente de forma estratégica.

Evoluciona tu CX con Atento y el modelo BTO



Liberar el potencial de tu equipo humano, permitiéndoles enfocarse en tareas de alto valor que requieren empatía y criterio.

Implementar soluciones flexibles, adaptadas a tus objetivos de negocio y a las nuevas expectativas del consumidor.

Escalar la atención de forma eficiente con automatización, IA y canales integrados.

Diseñar procesos centrados en el consumidor, basados en analítica y datos.

Convertimos la atención al cliente en un motor de crecimiento real, fusionando lo mejor de la tecnología con el toque humano.

¿Estás listo para transformar tu CX con BTO?

Descubre cómo podemos ayudarte a anticipar, personalizar y fidelizar en cada interacción.

Contáctanos y construyamos juntos la próxima gran experiencia de tus consumidores.

ATENTO

