

GLOBAL
CX
FORUM
25° CONGRESO MÉXICO

imt.
ORGANIZA

Bienvenidos

“La estrategia del CX
como transformador del negocio”

Berenice Tovar – Dir. Comercial Atento México



Consumidores exigentes y cada vez más digitales



¿Hacia dónde ir?

ATENTO



- 51% señalaron como prioridad mejorar su **experiencia de cliente** y como segunda prioridad la transformación digital.
- **Forrester** descubrió que el 20% que encabeza la lista de empresas con las mejores Experiencias de clientes, tenía un **mayor crecimiento** de sus acciones y retornos totales que el 20% más rezagado.
- Las empresas líderes en Experiencia de cliente tienen un 16% de **ventaja comercial** sobre aquellos que no la aplican. (Temkin Group)





¿Qué impacto tiene el
no contar con una
estrategia de CX ?

el **95%** de los clientes con malas experiencias les cuentan a otros

Se necesitan **12** experiencias positivas para cambiar la percepción de una mala experiencia

El **89%** de los consumidores dejan de hacer negocios con una compañía después de pasar por una mala experiencia



CUSTOMER
EXPERIENCE

**Invertir en CX
para sobrevivir**



Conocer
a tu cliente



Enfoque en la
atención a clientes y
sus necesidades



Evitar
crisis



Daña la
reputación
de marca

92% de los consumidores confían en la recomendación de sus amigos y familiares que en la publicidad.

(Fuente: Nielsen)

Valor del tiempo es para el **66%** de los consumidores lo más importante de una empresa en la atención al cliente.

(Fuente: Forrester)

Para el **55%** de los clientes aseguran que los **largos tiempos de espera para interactuar con un agente** resulta frustrante.

(Fuente: Zendesk)

Explicar **más de 1 vez** el caso a varias personas genera el **72% de mala experiencia** en el servicio al cliente.

(Fuente: Zendesk)





¿Por qué **Sí** tener una estrategia de CX?



Experiencia de cliente
como herramienta
poderosa para el **impulso**
de las ventas.



Experiencias
personalizadas te
permitirán entender mejor
a tu consumidor, crearás
nuevos negocios y estarás
un paso adelante de tu
competencia.



El **49%** de los
consumidores ha realizado
compras impulsivas tras una
experiencia de compra
personalizada.

(Fuente: PwC)





¿Qué debería tener una buena estrategia CX?



El Journey

Análisis del perfil del consumidor

El Objetivo













Casos de éxito

Retos

1. Interacción digital
2. Conocer las necesidades del usuario
3. Priorizar

Solución

Marcadores progresivos y predictivos permiten a la institución líder del sector asegurador a realizar contactaciones por:



Resultados

- Recuperación de 54 millones de pesos promedio al mes que representa un **1,200% de incremento**
- Satisfacción de cliente: **+4pp**
- Nivel de servicio: **+19pp**
- Calidad: **+15pp**
- Contactabilidad: **+12pp**

Retos

1. Transformación digital
2. Satisfacción de Cliente

Solución



Resultados

- Tiempos de respuesta de 24 horas a 15 minutos
- 40% de las solicitudes atendidas 15% pasaran a preventa
- Incremento en el índice de recomendación de 80% a 96.7%

Conclusiones

- Expertos en soluciones de CX
- Agilidad, innovación
- **Sí** por una estrategia de CX
- Conocimiento del cliente

Gracias

Berenice Tovar

Dir. Comercial Atento México

Visítanos:



www.atento.com

Contacto Atento:



contactomexico@atento.com

Llámanos:



(+52) 55 5233 5225