



Los Retos Digitales En la Nueva Normalidad

ELIA SANTILLÁN – DIRECTORA
REGIONAL ATENTO MÉXICO

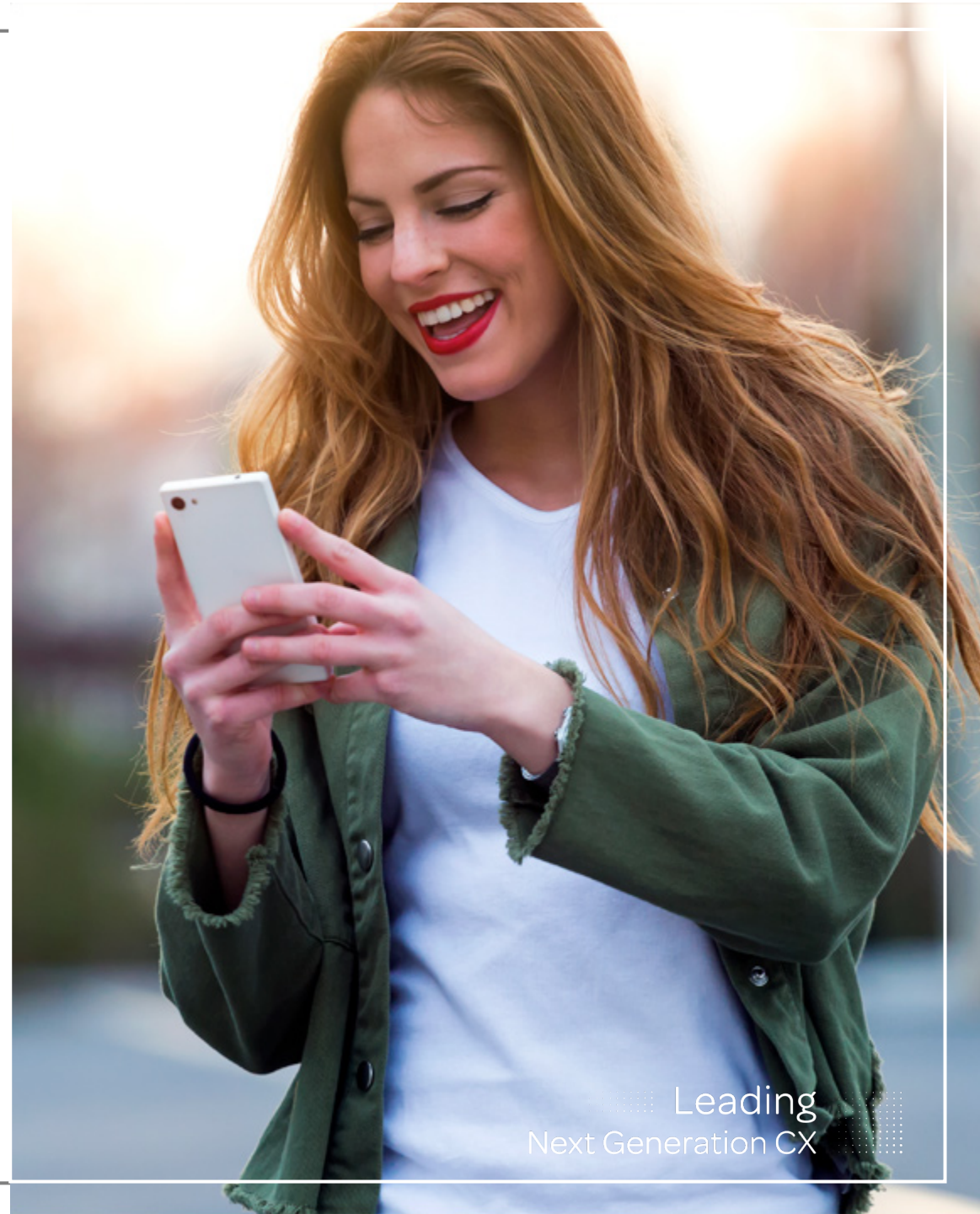
ATENTO

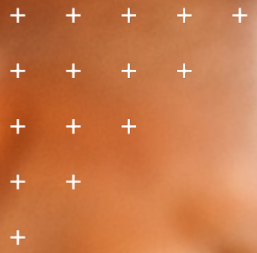
Leading
Next Generation CX



Panorama

- 01** Los mexicanos durante el mes de julio pasaron en promedio **94 horas online cada semana**.
- 02** El ecosistema digital ha brindado a las empresas cercanía con sus usuarios, lo que permite a estos últimos **interactuar con sus marcas más allá de una llamada**.
- 03** El **82%** de las personas conectadas a internet, lo hacen a través de las redes sociales.
- 04** Hoy en día, los usuarios prefieren contactar a las empresas a través de las redes sociales. En los últimos meses **Facebook** se han convertido en uno de los canales preferidos para la atención.





ATENTO



Transformación Digital Retos

- 01** La reputación de las empresas representa **26 centavos de cada peso** de las marcas, de acuerdo con el *Instituto de Reputación*.
- 02** El uso de canales digitales por parte de las marcas para una mejor Experiencia de Cliente, también, abre la posibilidad a situaciones vulnerables como las **quejas**.
- 03** Mejoras en la Experiencia de Cliente, permiten la disminución de quejas y boicots hacia las marcas.



Transformación Digital Crecimiento

- 01** Las apps de mensajería se consolidan como el **segundo canal preferido** por los consumidores para comunicarse con sus marcas.
- 02** Facebook alcanza el **90% en satisfacción** de los usuarios.
- 03** La atención a los consumidores a través de chatbots ha conseguido el **95% de su satisfacción**.





ATENTO



Beneficios

- 01 La tecnología nos permite ofrecer **variedad de opciones para la atención de los consumidores** de las marcas.
- 02 Incorporando tecnologías avanzadas como inteligencia artificial, le permitirá a las empresas brindar una atención inmediata a los consumidores y una mejor **Experiencia de Cliente**.
- 03 **Atención personalizada** a los consumidores se traducirá en mayor satisfacción.
- 04 **Fidelización** de los usuarios.

Better experiences. Higher value



Atento México



contactomexico@atento.com



(+52) 55 5233 5225



www.atento.com

ATENTO

Leading
Next Generation CX

