

El Imperativo CX en Retail

A la hora del CX, no hay segundas marcas.

Hoy día, 87% de los consumidores comienzan la búsqueda en canales digital y el 85% posee sus mayores expectativas puestas en la mejora de la experiencia de compra digital. Estos cambios dramáticos en el comportamiento del consumidor señalan la necesidad de una experiencia omnicanal que eleve la CX y se mantenga competitiva.

Ser la marca número 1, requiere llevar una experiencia ágil y hecha a medida de cada comprador en cualquier etapa del proceso de compra.



Desafío #1

El 86% de los consumidores españoles esperan una experiencia consistente en todos los canales posibles.

Cómo ganar: Entrega un soporte multicanal, en voz, email, redes sociales y chat

Tus consumidores esperan poder hablar contigo las 24 horas, los 7 días, en el lenguaje que escojan, en la plataforma que les sienta bien. Al otorgar a los empleados una vista 360 del consumidor, en cada paso del proceso de compra y las respuestas que precisan al alcance de los dedos en tiempo real, puedes llevar hasta un 15% de mejora de satisfacción del cliente.



Desafío #2

La mala experiencia del cliente es la razón #1 por la que los consumidores europeos eligen cambiarse a otra marca.

Cómo ganar: Explora opciones de externalización

La opción adecuada de externalización es fácilmente escalable. Sólo pagas por lo que usas y puedes ajustar rápidamente la subida o bajada de soporte, según los picos de temporada. Puedes ahorrar hasta 70% de los costos de trabajo, mientras ofreces un soporte a toda hora.

En TTEC sabemos cómo ayudar a las empresas a ganar y otorgar:



Consistencia y empatía a escala



El más alto nivel de soporte durante etapas de pico y no pico de reclutamiento



Una experiencia personalizada y multicanal



Una experiencia elevada, tanto para clientes como para empleados



Desafío #3

La satisfacción del cliente mejora cuando los consumidores pueden usar la auto-ayuda para resolver dudas más rápido, reduciendo un 86% las dudas básicas.

Cómo ganar: Activa la auto-ayuda

Por cada segundo que la IA reduce el tiempo de manejo del cliente; a lo largo de un año terminas ahorrando un promedio de €1.000.000 en costos anuales de atención al cliente.



Desafío #4

78% de los empleadores españoles no encontraron empleados con las habilidades correctas en el último año.

Una adaptación a ambientes de trabajo flexibles, permite reducir la "attrition" en 43%.

Con una variedad de "nearshore", "offshore" y remoto como las modalidades de contratación, TTEC tiene la experiencia y tecnología adecuada para cumplir con las necesidades de empresas grandes, medianas y pequeñas.

El efecto TTEC

De	→	Hacia
Costos de servicio ascendentes	→	Costos reducidos por consumidor y totales
Transaccionales	→	Enfocados en la experiencia
Limitaciones de plantilla y de costos de trabajo	→	Reducción en la dependencia de agentes
Canales discretos	→	Canales organizados
Red de proveedores compleja y desconectada	→	Sociedad estratégica y con incentivos alineados
Riesgos en contratación	→	Modelo innovador, libre de riesgos
Procesos manuales repetitivos	→	Más tiempo para resolver necesidades del cliente e impulso de la marca

Descubre cómo ganar en Retail con excelencia en CX

Conecta con un experto

About TTEC

TTEC (pronunciado T-TEC) Holdings, Inc. (NASDAQ:TTEC) es una innovadora líder global en tecnología y servicios CX (experiencia del cliente) para soluciones digitales de CX habilitadas por inteligencia artificial. Al servicio de marcas prestigiosas y revolucionarias, las soluciones de TTEC basadas en resultados abarcan todos los ámbitos de la empresa, interactúan con todos los canales virtuales y mejoran cada etapa del proceso para el cliente. Aprovechando la tecnología digital de última generación, el segmento Digital de la empresa diseña, desarrolla y opera tecnología de centro de contacto omnicanal, CRM, inteligencia artificial y soluciones analíticas. La división TTEC Engage de la empresa ofrece servicios de atención al cliente, captación y captación de clientes, soporte técnico, back office y prevención del fraude habilitados por inteligencia artificial. Fundada en 1982, la obsesión singular de la empresa por la excelencia en CX le ha valido puntuaciones líderes en satisfacción por parte de clientes, consumidores y empleados en todo el mundo. Los más de 60 mil empleados de TTEC están presentes en seis continentes y aúnan tecnología e inteligencia humana para satisfacer a los clientes y ofrecer resultados empresariales diferenciados