

# Autoservicio en atención al cliente: una opción ganadora!

## ¿Qué es el autoservicio en la atención al cliente?

Es un servicio proactivo en el cual los clientes tienen todo lo que necesitan para responder a sus preguntas autónoma e inmediatamente, sin necesidad de contactar a un representante de la compañía.

## ¿Cómo hacerlo disponible?



### Base de Conocimiento

Creación de una base temática de conocimiento en tu sitio web, incluyendo las preguntas más frecuentes (FAQs), guías, artículos, tutoriales y videos instructivos.

+



### Automatización

Automatización con chatbots inteligentes (con la posibilidad de elevar el asunto a un agente en directo cuando se necesite).

## ¿Por qué invertir en esta estrategia?

90%

de los clientes a nivel mundial espera que las marcas o las organizaciones tengan un portal de autoservicio. (Microsoft)

91%

de las compañías identificaron el autoservicio en línea como un foco de inversión relevante. (Customer Contact Week)

50%

de las búsquedas de autoservicio serán hechas a través de un asistente virtual, predice Gartner.

92%

de la gente usa motores de búsqueda para encontrar información.

81%

de los consumidores en todos los sectores trata de resolver sus cuestiones por sí mismos antes de hablar con un representante de la marca. (Harvard Business Review)

60%

de la Atención al Cliente de bancos e instituciones financieras de Portugal es hecha por bots.

## Las 4 principales ventajas del autoservicio en la Atención al Cliente:



Aumento en la satisfacción del cliente y el empleado



Aumento en la eficiencia operativa



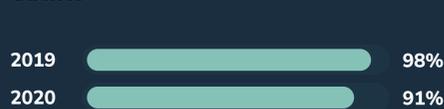
Respuestas rápidas para las cuestiones más comunes



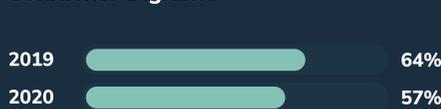
Acceso 24/7/365 desde cualquier parte, en cualquier dispositivo

## ¿Cuáles son las principales razones para ofrecer herramientas o canales de autoservicio?

### Mejora la Experiencia del Cliente



### El "Apetito" del Cliente por Soluciones Digitales



### Reducir los Gastos



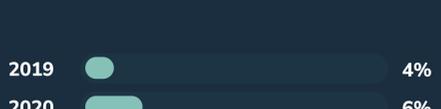
### Mejora el Desempeño de los Agentes Operadores/ Gestores de Contactos



### Mejora las oportunidades de negocios o ventas



### Otros



Estudio de la APCC 2022 (Asociación Portuguesa de Centros de Contacto)

## Diez mandamientos para que funcione:

01

Haz que sea fácil e intuitivo obtener la información deseada

02

Mantén tu información cuidada y actualizada

03

Usa Inteligencia Artificial para mayor personalización y precisión

04

Provee diferentes opciones de comunicación (botones, mensajes gratuitos, llamadas de voz).

05

Proporciona una gran experiencia sin importar el canal.

06

Captura información, historia y métricas para futuras acciones y mejoras.

07

Sé tan integral y completo como sea posible para no decepcionar expectativas.

08

Ten flujos de trabajo asociados para la optimización de procesos.

09

Usa una gestión administrativa (back office) que no requiera conocimiento técnico.

10

Asegura seguridad y cumplimiento de los estándares actuales.