

# kiamo 2022

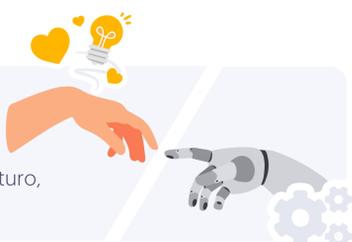
## RELACIÓN CLIENTE

### 8 BUENOS PROPÓSITOS PARA LOS CENTROS DE CONTACTO

*¡CONVIERTAMOS LOS DESEOS EN ACCIONES!*

#### 1 APOYARSE EN LA INTELIGENCIA RELACIONAL Y SITUACIONAL

UNA MEDIA DEL **75%** de los clientes dice que quiere más interacción humana en el futuro, aunque la tecnología siga mejorando... (1)



#### 2 OFRECER LA MEJOR EXPERIENCIA AL CLIENTE... DESDE LA PRIMERA INTERACCIÓN

MÁS DEL **80%** de los clientes indican que habrían renunciado a su deserción si su reclamación se hubiera solucionado durante el primer contacto. (2)



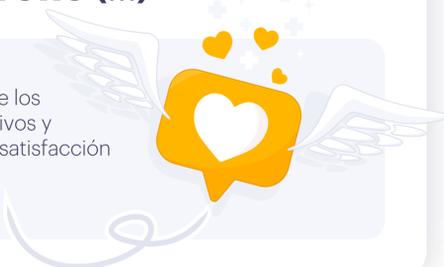
#### 3 OFRECER UNA OMNISCANALIDAD PERFECTA A SUS CLIENTES

EL **86%** de los consumidores da por hecho que su asesor conoce sus interacciones anteriores. (3)



#### 4 PROMOVER LA MENSAJERÍA, MEDIO DEL FUTURO (...)

La mensajería es uno de los tres canales más atractivos y el que más aumenta la satisfacción de los clientes. (4)



#### 5 (...), PARALELAMENTE, SEGUIR ENCARCERANDO LA RELACIÓN

El teléfono sigue siendo fundamental para el **54%** de los clientes. (4)

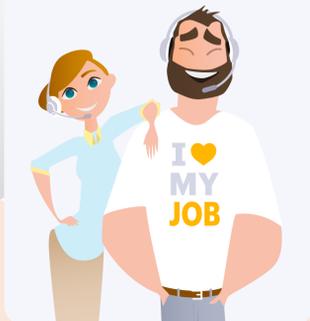


#### 6 EL OBJETIVO ES LA HIPERPERSONALIZACIÓN ...

EL **62%** de los clientes sigue sintiéndose tratado como un número y no como una persona. (3)

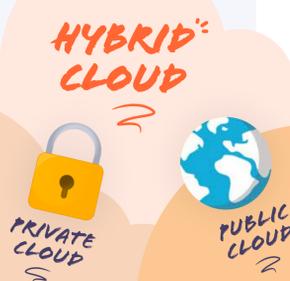
#### 7 OFRECER UNA EXPERIENCIA REAL AL ASESOR DEL CLIENTE...

Las empresas que están en la vanguardia de la experiencia del cliente tienen un **60%** más de empleados comprometidos. (5)



#### 8 ADOPTAR UNA SOLUCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO DE NUBE HÍBRIDA

**47%** aumento del uso de la nube híbrida entre 2020 y 2023. (6)



# kiamo

LA SOLUCIÓN OMNISCANAL ROBUSTA DISEÑADA PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN AL CLIENTE

NUESTROS CLIENTES TESTIMONIAN DE RESULTADOS CONCRETOS:



ALEXANDRE GINESTY

GSI  
**santiane**



[Ver el testimonio](#)



THIERRY BERNARD

Presidente **Panoronet**  
**empruntis!**  
Agitateur de projets



[Ver el testimonio](#)



GWENN RIO

Consultor\*  
**RAJA**



[Ver el testimonio](#)

\* Ex-Director del Centro de atención al cliente Raja France

kiamo

Para obtener más información sobre la solución o beneficiarse de una demostración personalizada: [www.kiamo.com](http://www.kiamo.com)



(1) cio.com

(2) Accenture 2020

(3) Studio Gladly 2019

(4) Observatorio de Servicios al Cliente 2021- BVA

(5) arrizabalagauriarte.com

(6) IBM insight 2020