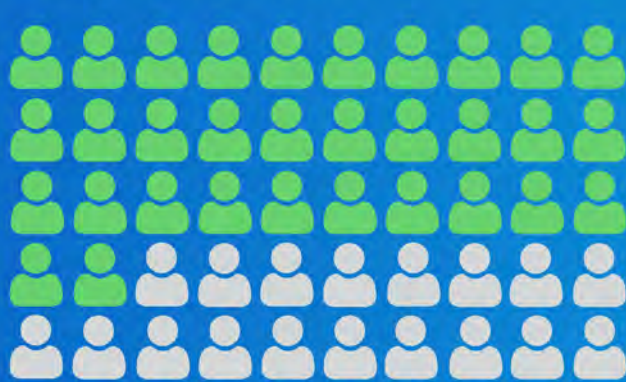
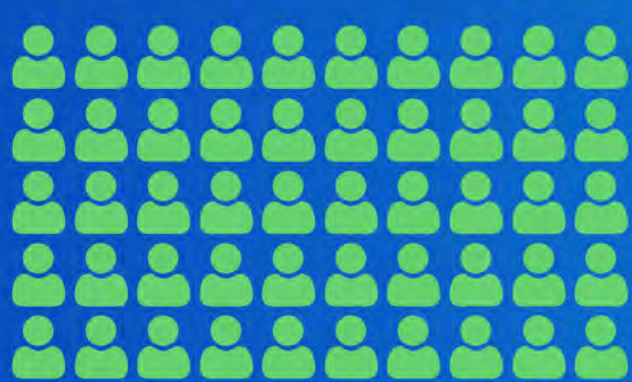


¿Las tecnologías de automatización están reforzando las relaciones con los clientes?

Los trabajadores de EE. UU. y Europa dicen «no».

82%

de los encuestados coinciden en que las empresas tienen que centrarse en aumentar la humanidad del trato con clientes y darles un mayor «toque personal».



Esto es más crucial que nunca dado el distanciamiento social por la pandemia del COVID-19.

Solo cuatro de cada diez encuestados (**41%**) consideran que la forma en que su empresa emplea la automatización es útil «en gran medida» para establecer relaciones más sólidas con los clientes.



El **65%** dice que las tecnologías de automatización utilizadas en su empresa solo son, en el mejor de los casos, «algo efectivas» proporcionando todos los datos y contexto necesarios para obtener una visión completa de los clientes.



Menos de la mitad (**47%**) informan de un aumento significativo del tiempo que pueden dedicar a sus clientes gracias al uso de dichas tecnologías en su empresa.



Solo el **30%** de los encuestados emplea herramientas tecnológicas que le ayuden «en gran medida» a abordar problemas complejos con soluciones creativas o a modificar procesos de negocio sobre la marcha.



Menos de un tercio (**32%**) de los encuestados que no son ejecutivos sénior sienten que la tecnología empleada en su empresa es flexible a la hora de resolver problemas de los clientes (comparado con el **47%** de ejecutivos sénior encuestados).



Las aplicaciones comerciales ya hechas (COTS, por sus siglas en inglés) no son la respuesta.

85%

dice que las COTS no ofrecen la flexibilidad suficiente para adaptarse a incidencias de cliente sobre la marcha.

Los chatbots y los sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) están muy mal valorados.

42%

de las empresas que emplean chatbots informan de una mayor satisfacción del cliente «en gran medida».

85%

ha tenido alguna mala experiencia con un IVR, y el 43 % dice que da lugar a «una experiencia fría e impersonal».

¿Qué necesitan los empleados de las tecnologías de automatización de negocio?

Las claves para implementar tecnologías que faciliten experiencias humanas positivas son (respuestas más frecuentes):

57%

Que permitan una visión de cliente completa

55%

Aplicaciones y procesos de negocio más flexibles

49%

Que acelere el desarrollo de nuevas aplicaciones y mejoras

Lea más en nuestro informe: **Las tecnologías de automatización de negocio y la experiencia de cliente**

DESCARGAR YA

Fuente: encuesta de Appian «Las tecnologías de automatización de negocio y la experiencia de cliente», llevada a cabo por IDG.

Appian