



Asociación Española de Expertos  
en la Relación con Clientes

# Observatorio Contact Center 2024

*La vision de 100 Expertos*



#ObservatorioAEERC2024 | [www.aeerc.com](http://www.aeerc.com)



Asociación Española de Expertos  
en la Relación con Clientes



## Presentación

**B**ienvenidos a la sexta edición del Observatorio de Contact Center de la AEERC, un viaje hacia el futuro que está guiado por los textos de muchos expertos, quienes, con su experiencia y liderazgo, nos ofrecen una perspectiva única sobre las tendencias que darán forma al panorama de los contact centers en el 2024 y más allá.

En este libro, los autores nos sumergen en un análisis profundo de la evolución del sector, destacando los desafíos actuales y anticipando las oportunidades que surgirán en el futuro cercano; cada uno a su manera, y de acuerdo con su experiencia y su visión. A medida que la tecnología continúa su vertiginoso avance, el Observatorio se erige como un faro que ilumina el camino hacia una industria más eficiente, innovadora y centrada en el cliente.

La esencia de esta sexta edición radica en su enfoque en las tendencias emergentes que hemos recopilado en estas valiosas opiniones de expertos de renombre en la industria. Desde la inteligencia artificial hasta la personalización avanzada, este libro abarca un abanico de temas que prometen transformar la manera en que los contact centers interactúan con los clientes.

A medida que nos sumergimos en las páginas de este observatorio, descubrimos un compendio de conocimientos estratégicos que servirán como guía para los profesionales del sector. La amalgama de experiencias, perspectivas y análisis críticos proporciona una comprensión holística de hacia dónde se dirige la industria.

Prepárense para esta travesía cautivadora que desentraña las complejidades de la interacción cliente-empresa en la era digital. Este Observatorio no solo predice el futuro, sino que también ofrece una brújula para que los líderes y profesionales de los contact centers naveguen con éxito por las aguas de la transformación empresarial.

“Quien imagina un árbol está obligado a imaginarse un cielo o un fondo para verlo erguirse contra él”

Agradecer a Odigo, empresa que patrocina esta edición, toda su colaboración y por supuesto a los 100 autores de esta edición, su dedicación en esta iniciativa donde nos aportan su valiosa visión, y también, a todos los profesionales de empresas que han ayudado para que este proyecto tenga cada día más aceptación.

Jose Francisco Rodriguez  
Presidente AEERC

# La atención telefónica seguirá siendo el canal favorito de los clientes, cada vez más exigentes, para recibir asistencia

**Ana Isabel Queipo**

Directora de Operaciones IRIS GLOBAL

**E**l 2024 va a arrancar con dos tendencias que creemos van a definir todo el año. La primera es que, a pesar de los avances tecnológicos, los canales tradicionales como el teléfono, el mediador y el correo electrónico van a seguir funcionando como primera opción para los clientes que necesitan comunicarse con las aseguradoras, por delante de los chatbots u otros sistemas de asistencia automáticos. La segunda, es que el cliente es cada vez más exigente y quiere una experiencia de atención que cumpla con sus altas expectativas.

Así, podemos afirmar que la transición hacia canales digitales para la comunicación de un siniestro se está produciendo a un ritmo más lento de lo esperado, y aún queda un largo camino por recorrer. El estudio "Estado y Tendencias del Seguro de Hogar" de ICEA concluye que, a pesar del avance tecnológico, los canales de comunicación considerados clásicos, el teléfono y el mediador, siguen siendo los preferidos por los clientes, con un 58,8% y un 32% respectivamente. El correo electrónico se sitúa como tercera opción.

Y una actuación ejemplar en el momento en el que un asegurado contacta con la compañía tras el acaecimiento de un siniestro es de crucial importancia para garantizar la satisfacción del cliente, así como todo el proceso posterior hasta la resolución de la incidencia. Por tanto, es esencial ofrecer una variedad de opciones de comunicación y comprender las preferencias de uso de los clientes.

Por eso, el servicio de Contact Center se convierte en una pata fundamental de cualquier póliza de hogar. Consientes de ello, desde Iris Global seguimos apostando por la mejora de la atención al cliente a través de la innovación y las tecnologías de última generación tras la sustancial mejora realizada hace un año del sistema de CTI (Computer Telephony Integration), gracias a la implantación de Talkdesk, que se respalda con la integración de un robusto CRM, Salesforce.

Esta sinergia nos permite potenciar nuestras operaciones de atención al cliente y obtener una trazabilidad completa de las interacciones con todos los usuarios. La personalización y especialización en la atención a diferentes tipos de clientes se han optimizado, lo que ha brindado a los equipos las herramientas necesarias para brindar un servicio excepcional.

## Rapidez en la respuesta telefónica: una exigencia de los clientes para estar satisfechos

Teniendo en cuenta que la atención telefónica es el canal favorito de comunicación de los clientes, la rapidez en la respuesta telefónica cuando tienen alguna incidencia es fundamental. Y es una de las máximas por las que los clientes valoran a sus compañías y lo seguirá siendo en 2024. Como



especialista en asistencia integral, en Iris Global nos esforzamos por seguir mejorando cada día la rapidez y la calidad de nuestro Contact Center. Prueba de ello es que, según un informe de CEVECO Auditores en el que se ha medido la rapidez de respuesta telefónica durante el año 2022 de los contact centers de varias entidades del sector, el tiempo medio de respuesta de Iris Global ha sido de 21 segundos, muy por debajo de los 67 segundos de media.

## El chatbot, una herramienta muy útil que a la larga le gustará más al cliente

Como hemos comentado antes, el teléfono sigue siendo el medio favorito de los clientes, pero poco a poco irán aceptando la atención por chatbots, tanto desde las webs como desde WhatsApp. Y es que estos tienen muchas ventajas. Los chatbots con Inteligencia Artificial muestran un alto grado de empatía con los usuarios, lo cual evita malentendidos y mejora la experiencia de usuarios tan sensibles como los de nuestro sector. Y es que muchos incorporan Programación de Lenguaje Natural (PLN) y Machine Learning (ML), para llevar conversaciones fluidas, identificar emociones y gestionar casos de mayor complejidad en múltiples procesos. Así, los chatbots tienen ventajas como: agilidad en los trámites, pues un bot conversacional puede reducir hasta en un 80% el tiempo de respuesta; seguridad para el cliente, los chatbots se desarrollan con algoritmos complejos y protocolos altamente seguros que minimizan las vulnerabilidades del sistema o resolución de dudas en automático, pues tener chatbots para aseguradoras es tener una solución de automatización para dudas frecuentes y, en ocasiones, casos de mayor complejidad.

En conclusión, podemos decir que en el 2024 el cliente seguirá siendo muy exigente y reclamará una atención excelente y personalizada, pero debemos ir convenciéndolos de que los canales tradicionales no son los únicos que pueden utilizar. Los chatbots son cada vez más sofisticados y pueden suponer un gran ahorro de tiempo para todos.

C/ Isaac Peral nº2  
28015 Madrid  
Tef.: + 34 679 370 748



#ObservatorioAEERC2024 | www.aeerc.com



Asociación Española de Expertos  
en la Relación con Clientes



# Observatorio Contact Center 2024

