

ESTUDIO ESPECIALIZADO

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

# EL IMPACTO

DEL TIEMPO DE RESPUESTA  
EN LA EXPERIENCIA DIGITAL  
DEL CLIENTE

eXprimeNet



# SOBRE NOSOTROS

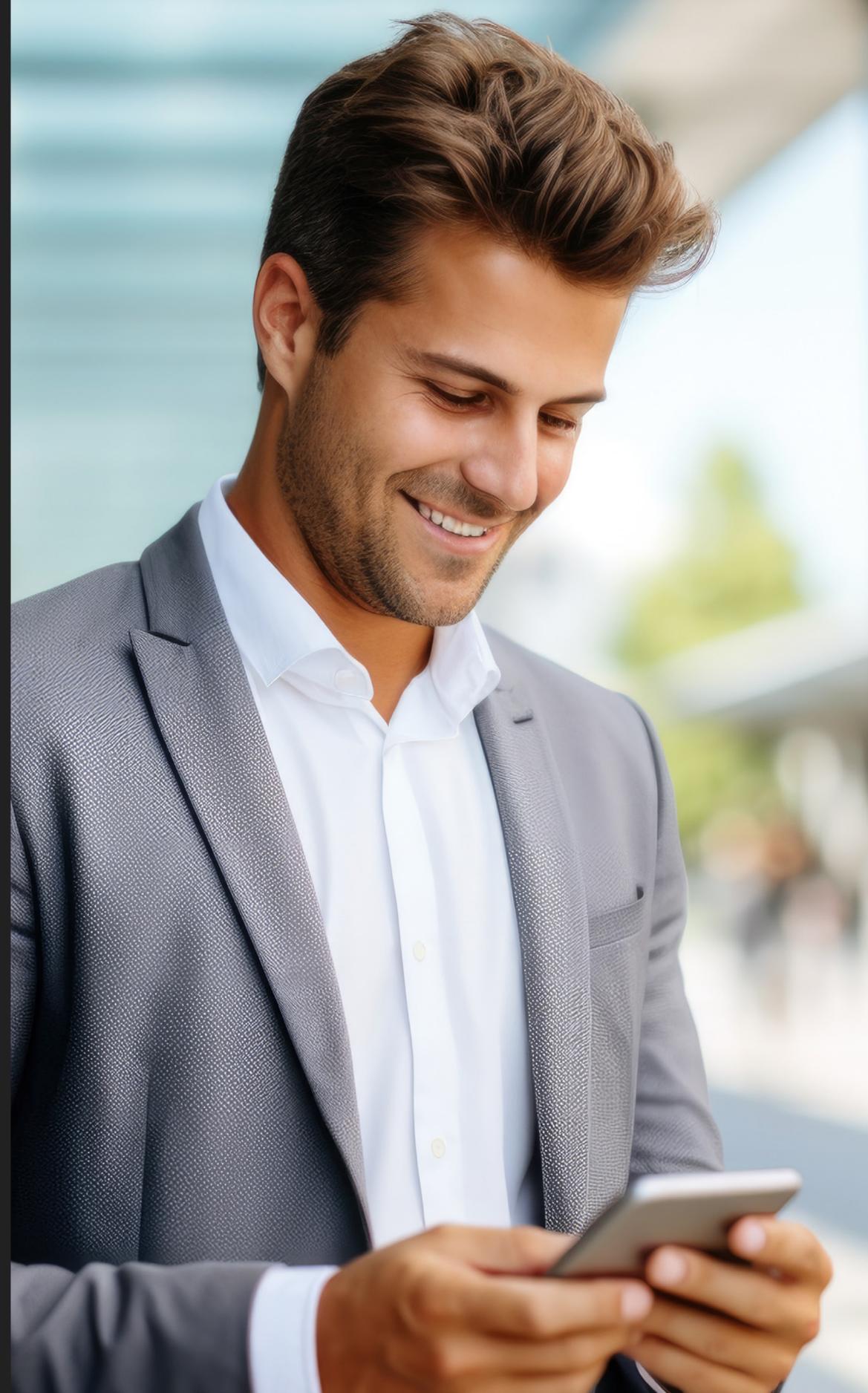
eXprimeNet nace en 2005 directamente como consultora desarrolla proyectos digitales y que planificando y gestionando su estrategia digital.

Trabajamos a nivel nacional e internacional para empresas y sectores de todo tipo. Llegamos a cualquier punto del mundo con conexión a internet.

Nuestros equipo de consultores son perfil senior con amplia experiencia profesional y con un conocimiento avanzado del canal digital y de la interacción con otras áreas del negocio.

Tenemos una amplia experiencia en todo tipo de proyectos digitales. Identificamos problemas, ventajas y orientaciones estratégicas de un modo muy ágil.

Nuestro equipo se forma y certifica constantemente en las herramientas que son relevantes para nuestros clientes.



K K K  
P P P  
I I I

El tiempo de respuesta es un KPI clave en la estrategia digital de atención al cliente de las empresas. Un tiempo de respuesta rápido y eficiente puede ayudar a las empresas a mejorar la satisfacción del cliente, aumentar las ventas y reducir los costes.

## Recomendamos tener en cuenta los siguientes KPIs relevantes:



### Tiempo de primera respuesta:

Es el tiempo que tarda un agente de atención al cliente en responder a una solicitud del cliente. Este KPI es importante porque refleja la rapidez con la que una empresa responde a las necesidades de sus clientes.



### Tiempo medio de respuesta:

Es el tiempo promedio que tarda un agente de atención al cliente en responder a una solicitud del cliente. Este KPI es importante para comparar el rendimiento de diferentes canales de atención al cliente.



### Tiempo de resolución:

Es el tiempo que tarda un agente de atención al cliente en resolver una solicitud del cliente. Este KPI es importante para medir la eficiencia del equipo de atención al cliente.

## Además de estos KPIs, también **podéis considerar los siguientes:**



### **Tasa de abandono:**

Es el porcentaje de clientes que abandonan un canal de atención al cliente antes de recibir una respuesta. Este KPI es importante para identificar los canales que no están satisfaciendo las necesidades de los clientes.

### **Satisfacción del cliente:**

Es la medida en que los clientes están satisfechos con la atención recibida. Este KPI es importante para evaluar el impacto del tiempo de respuesta en la experiencia del cliente.

**A continuación, presentamos 20 datos de estudios que se han realizado sobre la importancia del tiempo de respuesta en la estrategia digital de atención al cliente:**





20%

Las empresas con un buen tiempo de respuesta tienen un 20% más de probabilidades de generar nuevos clientes.



70%

El 70% de los clientes dejan de hacer negocios con una empresa después de una mala experiencia de atención al cliente.



20%

Las empresas con un buen servicio al cliente tienen un 20% más de probabilidades de generar nuevos clientes.



25%

Las empresas con un buen tiempo de respuesta tienen un 25% más de probabilidades de retener a sus clientes.





**92%**

El 92% de los clientes dicen que el tiempo de respuesta es importante para su experiencia de atención al cliente.



**75%**

El 75% de los clientes dicen que un tiempo de respuesta rápido es más importante que la calidad de la respuesta.



**50%**

El 50% de los clientes esperan una respuesta a su solicitud en 5 minutos o menos.



**40%**

El 40% de los clientes abandonarán un canal de atención al cliente después de 5 minutos sin respuesta.



**70%**

El 70% de los clientes tienen una mejor opinión de una empresa si reciben una respuesta rápida a su solicitud.



**60%**

El 60% de los clientes están dispuestos a pagar más por un producto o servicio si reciben un buen servicio al cliente.



**70%**

El 70% de los clientes están dispuestos a recomendar una empresa a otros si reciben un buen servicio al cliente.



**10%**

Las empresas con un buen servicio al cliente tienen un 10% más de probabilidades de aumentar sus ventas.



## Índice de respuesta:

Los clientes que reciben una respuesta rápida son más propensos a estar satisfechos con el servicio al cliente



## Respuesta rápida:

Los clientes que reciben una respuesta rápida son más propensos a volver a comprar a una empresa.



**30%**

Las empresas con un buen servicio al cliente tienen un 30% más de probabilidades de retener a sus clientes.

**90%**

El 90% de los clientes dicen que el servicio al cliente es importante para su decisión de compra.

**10%**

El 80% de los clientes dicen que el servicio al cliente es un factor importante en su lealtad a una marca.

# FUENTES

1. Zendesk, 2022)
2. HubSpot, 2021
3. Microsoft, 2021
4. CSAT, 2020
5. Gartner, 2020
6. Gartner, 2020
7. HubSpot, 2021
8. HubSpot, 2021
9. Chatbots Magazine, 2022
10. Chatbots Magazine, 2022
11. Chatbots Magazine, 2022
12. Chatbots Magazine, 2022
13. Chatbots Magazine, 2022
14. Chatbots Magazine, 2022
15. Chatbots Magazine, 2022
16. Chatbots Magazine, 2022
17. Chatbots Magazine, 2022
18. Chatbots Magazine, 2022
19. Chatbots Magazine, 2022
20. Chatbots Magazine, 2022

**eXprimeNet**

ESTUDIO ESPECIALIZADO

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

# EL IMPACTO

DEL TIEMPO DE RESPUESTA  
EN LA EXPERIENCIA DIGITAL  
DEL CLIENTE

eXprimeNet