

## TENDENCIAS DE CX 2021: INFORMACIÓN POR INDUSTRIAS

# Salud

2020 transformó la industria de la salud conforme la COVID saturó los hospitales. Para la seguridad de los pacientes y el personal, los proveedores de atención médica necesitaban implementar rápidamente consultas virtuales, lo que resultó en nuevas experiencias para pacientes y empleados.

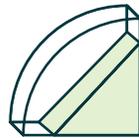


En el tercer Informe Anual de Tendencias de la Experiencia del Cliente de Zendesk, las compañías de atención médica reportaron grandes cambios el año pasado:



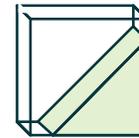
**87%**

implementó nuevos procesos y herramientas



**45%**

gestiona personal remoto



**35%**

tuvo que despedir personal

Eso es mucho para manejar al mismo tiempo. Y además, estas compañías están encargándose de todo eso, a la vez que tienen un aumento del 21% en la interacción con pacientes. Con razón el 72% de los agentes reportó que se siente agobiado.

En estos momentos, es difícil satisfacer las expectativas del cliente. El informe de este año revela cinco tendencias que están ayudando a los líderes en experiencia del cliente (CX) a fijar metas muy altas.

### TENDENCIA 01

## Con el foco puesto en CX

Conforme las interacciones con los pacientes pasan a ser en línea,



**69%**

de las compañías de atención médica dice enfocarse más en CX.

No es de extrañar, ya que están bajo mucha presión para adaptarse y expandirse a medida que la pandemia está sobrecargando los sistemas de salud globales.

En el mundo en línea, eso significa proporcionar una experiencia consistente y personalizada a los clientes en todos los canales.

Es 2,7 veces más probable que las compañías de atención médica con los clientes más satisfechos hayan invertido en comunicación omnicanal.

### TENDENCIA 02

## Un mundo con más diálogo

Una buena CX requiere ir adonde están los clientes, y el 64% probó nuevos canales en 2020. Muchas compañías de atención médica están esforzándose para estar al día; el 80% informa que ha buscado nuevas formas de interactuar con sus pacientes.

En 2021, eso significa servicios de mensajería. Pero mientras que las solicitudes de asistencia por WhatsApp se incrementaron en un 263% este año, solo el 9% de las compañías de atención médica adoptó mensajería por redes sociales. Es una oportunidad perdida.

Las compañías de atención médica con tiempos de respuesta y resolución más rápidos tienen 1,6 veces más probabilidades de intercambiar mensajes con sus clientes.

## TENDENCIA 03

### Énfasis en la agilidad

La capacidad de adaptarse rápidamente ha sido durante mucho tiempo una habilidad empresarial muy útil, pero el 2020 subió la vara exponencialmente.



**52%**

de las compañías de atención médica busca cómo ser más ágil

usando agentes multidisciplinarios, IA y herramientas de gestión del flujo de trabajo. Y funciona.

Aquellas con los mejores resultados de CX tienen 2,4 veces más probabilidades de utilizar herramientas de gestión del flujo de trabajo.

## TENDENCIA 05

### El punto de inflexión digital

La transición al mundo digital tardó en llegar, pero las compañías de atención médica enfrentaron una mayor presión de acelerar sus plazos este año. Dicho esto, no todos tienen el presupuesto para invertir en las herramientas digitales que necesitan.

20% de las compañías de atención médica sufrió recortes de presupuesto para CX este año, comparado con el 30% que recibió aumentos.

## TENDENCIA 04

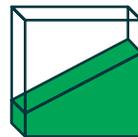
### El futuro del trabajo es ahora

Todos estamos revaluando la forma en que trabajamos. Aunque el 55% de las compañías de atención médica anunció planes formales de teletrabajo, solo el 42% de los agentes considera tener las herramientas adecuadas para hacerlo. Y solo el 57% de los gerentes de CX considera poder medir el desempeño del equipo en su actual estación de trabajo.

Afortunadamente, el 71% tiene acceso a desarrolladores, de modo que pueden ajustar mejor su solución de soporte y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes.

De hecho, las compañías con los mejores rendimientos en CX son 1,5 veces más propensas a usar desarrolladores.

El 2021 se ve un poco más prometedor.



**48%**

anticipa tener un mayor presupuesto para invertir en tecnología de CX.

Para obtener un panorama más amplio del estado de CX en 2021, [consulta el informe de Tendencias de CX completo.](#)