

La aplicación de la IA y los entornos virtuales, principales tendencias para 2021

- *Según destaca Atento, la consolidación de los entornos de trabajo remotos y el auge de la aplicación de las tecnologías disruptivas como la Inteligencia Artificial serán algunas de las tendencias más destacadas del 2021 en el campo de la experiencia de cliente*

Madrid 7 de Enero de 2020. Durante el último año, la Covid-19 ha propiciado muchos cambios en todos los sectores. En algunos casos ha precipitado los procesos y transformaciones que las organizaciones llevaban planeando desde hace tiempo, pero también ha servido para cristalizar algunas de las tendencias del sector. En base a estos cambios, Atento, uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica, revela algunas tendencias para el próximo año en el sector de la atención al cliente.

Consolidación de entornos de trabajo remotos

Una de las prácticas que más se ha extendido durante 2020 es la consolidación de los entornos de trabajo remotos. Esta tendencia seguirá teniendo gran recorrido en 2021.

Los modelos de trabajo remotos ofrecen soluciones innovadoras, ágiles, seguras y escalables, que permiten adaptarse a cualquier necesidad, garantizando el servicio a los clientes y la satisfacción de los empleados, sin renunciar a una experiencia de usuario de primer nivel. En el mundo de la Atención al cliente, los entornos de trabajo 100% digitales se mantendrán como una necesidad durante 2021. Esto requerirá un enfoque integrado de todos los procesos, incluidos los operativos, como el filtrado de candidatos, la contratación digital, el *onboarding*, la programación y la previsión.

En este sentido, la analítica de datos y la Inteligencia Artificial serán tendencias al alza, que ayuden a definir y seleccionar aún mejor los candidatos de acuerdo a los requisitos que buscan las organizaciones. Según destacaba Atento en su última encuesta, antes de establecer su proceso de reclutamiento remoto, la empresa contrataba al 50% de los candidatos después de una entrevista presencial. Ahora, gracias a la aplicación de IA para el proceso de filtrado y selección, tras mantener las entrevistas virtuales el número de candidatos incorporados llega al 80% al conseguir que estos candidatos encajen mejor en los perfiles buscados.

Aplicación de tecnologías disruptivas

Las tecnologías disruptivas como la Inteligencia Artificial, el Análisis del Habla, el PNL (Procesamiento del Lenguaje Natural), el Aprendizaje Automático o los asistentes virtuales también continuarán abriéndose camino en el mundo empresarial. Todas ellas pondrán a disposición de los usuarios y clientes un ecosistema de autoservicio sin precedentes, que permite resolver de forma independiente muchos procesos.

Además de ayudar en las labores diarias, el uso efectivo de la IA contribuirá a que las decisiones puedan tomarse en base a datos, lo que conduce a decisiones más ágiles e inteligentes que reducen el tiempo de entrega y, en última instancia, benefician al negocio y los ingresos.



Desde Atento apuntan que el uso de IA permite proporcionar un análisis más humanizado de los sentimientos y las interacciones con los consumidores, por lo que la tendencia prevista es que, cada vez más, se puedan mapear y planificar *journeys* más personalizados. “En términos generales, los consumidores demandan cada vez más una atención más personalizada, que resuelva sus dudas y se anticipe a sus necesidades. Por eso, ahora estamos en un momento único para que las empresas que ofrezcan estos servicios puedan convertirse en una referencia y modelo a seguir,” apunta Pablo Sánchez, Director Global de Márketing.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Relación con medios

press@atento.com