

## Atento lanza ARI, el nuevo agente virtual para experiencia al cliente.

- Los servicios que más utilizan esta solución son: cobranza, ventas y atención a clientes.
- Con esta solución se estima que las organizaciones tienen hasta un 30% de ahorro en costos operativos.

**Ciudad de México, 10 de noviembre de 2021.-** Atento -empresa global especializada en Experiencia al Cliente (CX) presenta ARI “Atento Virtual Human Expert”, un agente digital de voz que a través de inteligencia artificial permitirá automatizar las interacciones con los usuarios de una marca, dirigiendo la conversación a preguntas y respuestas a través de un lenguaje natural que se adapta a las exigencias de la entidad.

ARI reduce los tiempos de espera y la validación de la información de los usuarios como la autenticación, la verificación de un número de cuenta o datos del consumidor final. Además, para los agentes humanos significará un aumento de productividad y eficiencia de diversas formas debido a que agilizará procesos repetitivos, permitiendo que se enfoquen en actividades esenciales como generar un cierre de venta. Al mismo tiempo, ARI posee la capacidad de contar con un historial de cada usuario para dar una respuesta más eficiente de manera inmediata a sus inquietudes.

Para su desarrollo, Atento realizó un análisis minucioso para entender y anticipar las necesidades del usuario, construyendo así una conversación personalizada que se puede adaptar a las exigencias de cada marca en los siguientes aspectos: tono de voz, forma de hablar y tropicalización del lenguaje. Esto es posible mediante la tecnología LUI (*language User interface*), la cual es capaz de analizar las variaciones del comportamiento del consumidor, los acentos, el volumen, el tono de voz y las cuestiones lingüísticas para elaborar una respuesta adaptada a cada usuario.

Actualmente, Atento se encuentra llevando a cabo una prueba piloto con una marca de renombre internacional de agua embotellada. Las soluciones de atención al cliente sin intervención humana basadas en su algoritmo de Inteligencia Artificial, capaz de entender lo que el usuario necesita, tienen un índice de aceptación del 85%. Los principales procesos en los cuales se ha involucrado ARI son servicios de cobranza, ventas y atención a clientes, con una estimación de ahorro del 30% en los costos operativos con su implementación.

ARI será clave para los negocios y principalmente para los servicios de cobranza, ya que puede hacer llamadas telefónicas y combinar este servicio con canales digitales como mensajes vía WhatsApp o correo electrónico. Esta solución puede estar presente desde un primer momento de interacción, realizar una negociación e incluso brindar opciones de pago a través de respuestas definidas previamente y personalizadas a las necesidades de cada empresa.

2020 se convirtió en un punto de inflexión para todas las industrias, y un impulso definitivo a la transformación digital y el uso de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA), y en el caso de la industria del CX para la interacción de empresas con usuarios. De acuerdo con el [reporte de Statista](#), el mercado de software con Inteligencia Artificial este año generó cerca de 35 mil millones de dólares y se estima que en 2025 estará cerca de los 126 mil millones.



“Ofrecer un servicio de experiencia personalizada con los consumidores es una prioridad para generar lealtad y confianza, por lo que en Atento estamos apostando por innovar en soluciones tecnológicas tanto para eficientar el trabajo de los agentes como para ofrecer la mejor experiencia a los usuarios de nuestros clientes” afirmó Rubén Rivera, Director Comercial de Atento México.

La transformación digital ha tomado mayor importancia en las compañías y organizaciones. Es por eso, que, en las estrategias para mejorar la experiencia del cliente, Atento está integrando el uso de nuevas soluciones digitales que permitan anticipar necesidades y deseos de usuarios, agregar valor a las interacciones y generar resultados más efectivos para las compañías.

#### **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](http://www.atento.com)

#### **Relación con medios**

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)

#### **Contacto Atento**

