

Atento presenta Xtrabot: su solución Omnicanal para la Automatización de interacciones de Voz y Texto

- Se trata de una plataforma Omnicanal que permite que fluyan las conversaciones entre canales sin que el cliente lo perciba, introduciendo *bots* (voz y texto) en un primer nivel para la resolución de consultas habituales y/o sencillas
- En el último año, Xtrabot gestionó más de 32 millones de interacciones
- Se trata de un desarrollo propio de Atento que puede integrarse con cualquier plataforma cognitiva disponible en el mercado para desarrollar su inteligencia de manera continua e ilimitada
- Según Gartner, en 2022 el 70% de las interacciones de las empresas con sus clientes, involucrará a un chatbot en algún punto de interacción con la marca

Madrid, 25 de noviembre de 2021 – Atento S. A. (NYSE: ATTO), empresa líder de servicios de gestión de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco principales proveedores a nivel mundial, presenta Xtrabot, su solución omnicanal de automatización de interacciones para la mejora de la Experiencia de Cliente. Atento cifra en torno a un 50% el volumen de interacciones reiterativas y/o sencillas que recibe un servicio de atención al cliente estándar, y que serían susceptibles de automatizarse con Xtrabot. Durante los últimos 12 meses, fueron más de 32 millones de interacciones las que se gestionaron desde esta plataforma.

Con el objetivo de mejorar la Experiencia del Cliente, la multinacional refuerza su propuesta omnicanal con la plataforma Xtrabot que permite atender de forma automatizada sin interacción humana a los usuarios independientemente del canal del que procedan. De esta forma, se pueden conjugar las solicitudes realizadas a través del canal telefónico, con las de aplicaciones de mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Skype, Teams), chats de redes sociales (Facebook Messenger, Twitter), o chats embebidos en portales web. En todo momento, las conversaciones se pueden derivar para ser atendidas por un agente humano en el caso de ser necesario.

Existen tres grandes fortalezas en esta solución omnicanal:

- La primera es que se emplea un **mismo flujo conversacional entre todos los canales**, de manera que el bot tiene acceso a todas las plataformas por las que pueden interactuar los clientes. Además, permite aprovechar los diálogos que hayan sido creados previamente con tecnología VoiceXML para ofrecerlos a través de canales de texto, de esta forma se gana en agilidad a la hora de desplegar la solución.
- La segunda fortaleza de Xtrabot es que se complementa con una **capa de procesado del lenguaje natural que invoca servicios cognitivos en la nube** y así puede entender y enrutar consultas de preguntas abiertas. De este modo, los clientes pueden hablar o escribir como lo harían si hubiera un humano atendiéndoles, ya que Xtrabot podrá resolver la consulta de forma efectiva. El beneficio principal es una reducción considerable en el tiempo medio de las llamadas.

Xtrabot es compatible con los servicios cognitivos de los principales proveedores: Microsoft Azure, IBM Watson, Amazon Web Services, Google Cloud, o Nuance.

- Por último, la plataforma satisface otros de los requisitos que más se están demandando por los clientes en los últimos años: la **capacidad de integración con Salesforce**, la posibilidad de automatizar las conversaciones de **Whatsapp Business** o utilizarse como **sistema de pago** para los clientes.

Según datos de clientes de Atento que ya tienen incorporada la solución, es posible lograr reducciones de hasta el 25% del tiempo empleado en una llamada para un servicio de atención estándar. Igualmente, se estima que más del 98% de las consultas son resueltas y/o dirigidas a un agente gracias a este sistema de automatización. Para el porcentaje residual restante, se activa la funcionalidad de escucha de un operador humano que asiste al sistema sin interactuar con los usuarios, entrenando y mejorando la efectividad de la plataforma.

En el caso de las consultas vía Chat, la conversación es atendida por el bot hasta la finalización o hasta que éste decide que necesita ayuda de un agente humano. En este caso, el bot traslada la consulta a un agente y pasa a tener un rol de apoyo y supervisión. Así, recopila la transcripción de la conversación, es capaz de corregir ortográficamente los textos del agente, puede realizar traducción simultánea en más de 90 idiomas y contribuye a facilitar las funcionalidades de audio llamada, videollamada y screensharing entre el navegador del agente y el del usuario.

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. 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 14 países y cuenta con 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 las telecomunicaciones, la banca y 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 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información www.atento.com

Relación con medios

press@atento.com