



## Utilizar chatbots de voz en procesos de cobranza logra hasta un 60% de promesas de pago

- Este tipo de soluciones en procesos de cobranza puede generar un posible ahorro inicial del 30% en los costos de operación para las empresas
- Implementar soluciones con Language User Interfaz (LUI) permite que los chatbots de voz tengan una personalización en las interacciones con usuarios de hasta el 90%

**CIUDAD DE MÉXICO 10 ENERO 2023.-** Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores de servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM / BPO) del mundo y líder del sector en Latinoamérica, indicó que implementar tecnología de voz como lo es ARI, Atento Virtual Human Expert en interacciones de experiencia al cliente genera interacciones más amigables con los usuarios por lo que puede tener hasta un 60% de promesas de pago en procesos de cobranza temprana.

En México, más de 36 millones de hogares cuentan con algún tipo de servicio financiero o crediticio, de los cuales cerca de 20 millones presentan deudas<sup>1</sup>, por lo que automatizar los procesos de cobranza mediante soluciones tecnológicas, podría significar una oportunidad de negocio para el sector financiero.

Por lo anterior, se requiere de un gran volumen de contactos con clientes y al implementar soluciones como ARI, Atento Virtual Human Expert se puede automatizar el proceso generando un ahorro estimado del 30% en los costos de operación para las compañías.

“Los chatbots de voz a través de la Inteligencia Artificial (IA) que utilizan, tienen la capacidad de adaptarse a las necesidades de cada empresa. En el caso del sector cobranza, ARI se puede programar para atender las negociaciones más sencillas, eficientizar el proceso y reducir las llamadas que son turnadas a un ejecutivo”, indicó Ernesto Medina Hernández, Manager Solution & Consulting de Atento México.

Además de IA, ARI, Atento Virtual Human Expert, integra tecnologías como Procesamientos de Lenguaje Natural (NPL por sus siglas en inglés) y *Language User Interfaz* (LUI) lo cual genera un aprendizaje automático para la sistematización de textos y datos; así como, *Speech to text* que transforma el texto en diálogos y viceversa, además de optimizar el análisis de bases de datos de manera casi inmediata, lo que permite que la atención sea cada vez más cercana a sus usuarios alineándose a la identidad de la marca y al trato que mantiene con ellos alcanzando hasta un 90% la personalización del diálogo durante las llamadas.

Además de la utilización de tecnología que logra mejores interacciones con los usuarios finales, realiza tareas de alto volumen y se alinea con el core de la empresa durante los procesos de cobranza lo que deriva no sólo en la obtención de promesas de pago, sino que la fidelización de los clientes se mantenga hasta un 75%<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ENFIHinegi.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.cognodata.com/>



Hoy los chatbots de voz son un gran aliado para los negocios, especialmente en tareas de primer cobranza, ya que puede realizar llamadas telefónicas y combinar la atención con canales digitales como mensajes vía WhatsApp o correo electrónico para brindar una experiencia de punta a punta.

### **Sobre Atento**

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como "star performer". Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Contacto para medios**

press@atento.com