

Automatización de canales digitales por Atento garantiza ahorro de costos en servicios de CX

- Proceso de automatización de canales de Aleatica, liderado por Atento, permitió que contar con una estrategia de CX alineada a los objetivos de la empresa puede lograr un ahorro de 6 millones de pesos al año
- Para el 75% de los usuarios de Aleatica es de suma importancia recibir atención de manera ágil y efectiva a sus solicitudes

CIUDAD DE MÉXICO 30 MARZO 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, ha implantado un proyecto de automatización de canales digitales de atención a usuarios en la empresa Aleatica – lo que en general puede representar desde un 15% hasta un 60% de ahorro de costos en su estrategia de Experiencia al Cliente (CX).

Aleatica, empresa orientada a la operación de infraestructura de transporte con presencia en Europa y América Latina, integra dentro de sus unidades de negocio a TeleVía, una compañía líder en el mercado de telepeaje mexicano. TeleVía tenía un gran número mensual de interacciones similares de usuarios solicitando atención referente a consulta de saldo, facturación o reportes de extravío. Estas acciones eran de gran volumen, pero baja complejidad, por lo que era necesario optimizar el proceso y reducir el tiempo para dar respuesta a los usuarios.

La implementación de soluciones digitales automatizadas de acuerdo con las necesidades específicas de la compañía ha mejorado la eficiencia de recursos alcanzando una reducción de hasta 6 millones de pesos anuales en los costos de operación “La automatización inteligente es donde las últimas tecnologías convergen con el toque humano para ofrecer una solución holística mejorando la experiencia del cliente. En este sentido, la automatización ofrece como principales beneficios agilidad y eficiencia, agentes virtuales inteligentes, procesamiento inteligente de documentos y priorización de los procesos RPA”, indicó Alejandro Godfrey, Director Business Delivery en Atento México

Al ser solicitudes con temas recurrentes, a través del análisis conjunto de *Big Data*, los análisis CX realizados por Atento indicaron que se podían automatizar más de 15 preguntas frecuentes y dejar las interacciones de mayor complejidad al talento humano, lo que representa un 23% de contactos atendidos por agente simplificando el proceso de atención para los usuarios finales, ofreciendo un servicio más personalizado y eficiente. Según el Director de Atento “El éxito de estas iniciativas se basó en un esfuerzo conjunto que implicó optimización de procesos y desarrollos dentro de los sistemas de TeleVía”.

Las empresas que están apostando por tener una estrategia de CX bien definida y alineada a sus objetivos, llegan a multiplicar hasta 3.5 sus ingresos anuales. Por otro lado, los usuarios finales son más exigentes cuando se trata de la adquisición de productos y servicios, por ello, ofrecer calidad, personalización y mayor rapidez en su Experiencia al Cliente es un mecanismo que puede generar más valor como compañía y fidelización de clientes.



Para más información sobre las soluciones de Atento visita: <https://atento.com/es/soluciones-cx/>

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 16 países en los que emplea a aproximadamente 135.000 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

Contacto para medios

press@atento.com