Atento presenta Virtual Digital Agent, una solución potenciada con Inteligencia Artificial para mejorar la experiencia al cliente

- ***A partir de la identificación de la intención del consumidor, la solución optimiza las interacciones y sirve como un "copiloto" de apoyo para los agentes humanos***

- ***Utilizando Large Language Models (LLM o Modelos de Lenguaje Extensos), la solución aprende continuamente y genera información en tiempo real para ayudar en la toma de decisiones***

- ***El Comité Global de Inteligencia Artificial de Atento se centra en soluciones que permiten cada vez más la hiperpersonalización del servicio***

Madrid, 6 de Junio de 2023 – Atento (NYSE: ATTO, "Atento"), uno de los mayores proveedores de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina, se encuentra una vez más a la vanguardia de la innovación para mejorar las interacciones entre los consumidores y sus marcas preferidas. La solución, desarrollada a través del Comité Global de Inteligencia Artificial de la compañía, acelerará la prestación de servicios y mejorará la eficiencia, al identificar las intenciones de los usuarios durante las interacciones y automatizando los pasos necesarios para cada tipo de solicitud.

El VDA - Virtual Digital Agent es una solución propia, basada en **inteligencia artificial,** que hace que las llamadas sean más interactivas y fluidas gracias al uso de modelos predictivos tanto en canales tradicionales como digitales. En el primero, actúa como un "copiloto" del agente de servicio, es decir, mientras el agente humano habla con el cliente, el agente virtual realiza funciones operativas de back office, liberando automáticamente información como número de protocolo, respuestas a preguntas o redirección a otros canales, entre otros. De esta manera, el agente no necesita abrir múltiples pantallas, haciendo que el servicio sea mucho más ágil y la información más precisa.

La innovación también servirá a una gran parte de los consumidores, automatizando aquellos procesos en los que la IA y los bots ayudan a obtener respuestas más rápidas y propician un servicio conversacional más ágil y natural a través de canales digitales. Según datos de CX Trends 2023, alrededor del 80% de los consumidores están de acuerdo en que estas tecnologías son útiles para llamadas menos complejas y para facilitar respuestas rápidas, y más del 70% espera soporte inmediato en lenguaje natural. El estudio también destaca que este mismo porcentaje de clientes espera que el contexto de su consulta sea reconocido por la persona o robot que le atiende.

"Este es el gran diferencial de VDA, ya que ofrece al agente todo el historial del servicio, independientemente del canal a través del que se inició el contacto, sin necesidad de abrir múltiples pantallas o dejar al cliente esperando", explica Eduardo Aguirre, CIO Global de Atento.

La inteligencia del Agente Digital Virtual entiende todo el contexto y la demanda del cliente con una tasa de asertividad de más del 90%. De esta manera, gracias al uso de herramientas analíticas que identifican las intenciones de las conversaciones para la aplicación de reglas, se proporcionan respuestas más asertivas, basadas en toda la integración. "Estamos ante una IA totalmente resolutiva, que nos permite responder al cliente de forma humanizada en canales digitales y ofrecer un servicio mucho más ágil y personalizado, incluso cuando lo realiza un agente humano", afirma Aguirre.

Además, la solución continúa evolucionando, debido al aprendizaje a través de LLM, aprendiendo con cada interacción, identificando nuevas demandas y generando insights en tiempo real para ayudar en la toma de decisiones. Con el tiempo, podrá interpretar más fácilmente el sentimiento del consumidor durante la llamada y comprender la mejor manera de tratarlos en cada situación, así como anticipar las demandas. De esta manera, será posible lograr cada vez más personalización y responder al deseo de muchos consumidores, que desean que las empresas utilicen los datos recopilados sobre ellos para crear experiencias personalizadas. Según CX Trend, el 59% de los consumidores tienen esta expectativa.

Eficiencia garantizada

En los canales de voz, chat y correo electrónico, por ejemplo, las interacciones que normalmente se hacían en 600 segundos se han reducido a 124 segundos con VDA. Esta herramienta no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que, en consecuencia, permite superar las expectativas del usuario, asegurando que cada interacción sea genuinamente efectiva y personalizada, mejorando la experiencia del usuario.

"Vemos esta solución como el comienzo de un viaje transformador, que permitirá el despliegue de otras muchas innovaciones en el mercado de CX, como el uso de avatares de servicios digitales para ofrecer un soporte personalizado y eficiente a los clientes, o incluso para guiar a los clientes potenciales a través del proceso de compra, ofreciendo recomendaciones personalizadas y soluciones a problemas técnicos, ayudando a aumentar las conversiones de ventas y la satisfacción general del cliente" comenta el ejecutivo.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM, BPO") en América Latina y uno de los principales proveedores del mundo. Atento también es un proveedor líder de servicios de BPO CRM nearshoring para empresas que operan en los Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, donde emplea aproximadamente a 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 principalmente empresas multinacionales líderes en sectores como telecomunicaciones, banca y servicios financieros, salud, retail y administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue elegida 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 "artista estrella". Gartner ha nombrado a la compañía durante dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico a partir de 2021. Para obtener más información, visite www.atento.com

Contactos de prensa

Contacto para Medios
press@atento.com

Weber Shandwick

Andrea Terroba | aterroba@webershandwick.com

Esther Presencio – España | epresencio@webershandwick.com