

IA con toque humano

Vive el presente y futuro de la interacción digital con el cliente

La IA generativa cobró notoriedad a finales de 2022 con la irrupción de ChatGPT, posicionándose como la tecnología de más rápido crecimiento después el auge de Internet en la década de los noventa. Según Gartner, en los últimos tres años, las empresas de capital riesgo han invertido más de 1.700 millones de dólares en soluciones de IA generativa.

Las innovaciones se aceleran cada día y la IA generativa ya tiene aplicaciones en diversas industrias. Sin duda, la experiencia al cliente (CX) es una de las más beneficiadas. Se espera que su impacto en este sector sea aún más notable en 2023.

IA en Atento

Estamos transformando la relación con el cliente al integrar la Inteligencia Artificial con nuestras soluciones, logrando experiencias atractivas y más humanizadas.

Nuestra plataforma de Inteligencia Artificial Generativa, impulsada por CX, combina tecnología avanzada con el conocimiento de expertos en áreas como Ingeniería de Datos, Ciencia de Datos (Data Science), Ingeniería de Prompts y Lingüística Computacional, comprometidos en traducir los avances de la IA Generativa en soluciones tangibles.



Algunos de nuestros proyectos ya muestran resultados significativos gracias a la implementación de la Inteligencia Artificial:

Perspectivas de negocio de próxima generación

En un mercado competitivo, es vital entender las preferencias y aversiones de los clientes. Un cliente de Atento buscó profundizar en las interacciones con sus consumidores para afinar su estrategia de ventas. Gracias a herramientas avanzadas de IA, en pocas horas, analizamos más de 2.000 interacciones, mejorando la transcripción "Speech-to-text" a un coste hasta 30 veces menor y con un enfoque basado en datos, eliminando sesgos previamente observados en análisis humano. Esto generó *insights* valiosos que permitieron ajustar estrategias y mejorar las tasas de *engagement* y conversión.

Resultados:



+ Análisis estratégico: Identificamos los mejores argumentos y momentos óptimos para el contacto.



+ Aumento de la eficiencia: Insights para optimizar la estrategia de contacto.



+ Auditor de IA: Validaciones precisas de interacciones y corrección de errores de clasificación de los agentes.










+ Descubrimientos ilimitados: Corpus permanente para consultas profundas en lenguaje natural.

La IA como asistente del conocimiento

Uno de nuestros clientes nativo digital, líder en su sector, buscaba mejorar la satisfacción de sus clientes en la operación de back office. Con el apoyo de Microsoft, Atento implementó Chat GPT para gestionar contenidos y asistir a los agentes en encontrar respuestas óptimas. LA actuó como copiloto del agente, buscando en la base de datos de la empresa, la mejor respuesta a esa demanda, de una forma mucho más rápida e indicando directamente en la pantalla la mejor respuesta en tiempo real. La inteligencia artificial también ayuda al agente a componer respuestas creativas con una gran cantidad de detalle. Además, implementamos automatizaciones con soluciones propias que redujeron esfuerzos manuales, como proporcionar información automáticamente a través de WhatsApp. De esta forma, el agente no necesita abrir documentos extensos, haciendo que el servicio sea mucho más ágil y la información más precisa.

Resultados:

Al final de los 90 días, los índices eran bastante expresivos:

-  **+ TMT:** reducido de 11 a 5 días.
-  **+ Reducción de costos operativos del 13%**, con amplias posibilidades de crecimiento con la automatización de WhatsApp.
-  **+ 22% de mejora** en el Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT).
-  **+ Aumento del 42%** en la productividad del equipo.
-  **+ Reducción del 19%** en errores operativos.
-  **+ Reducción de 244 a 86 segundos** en la búsqueda de contenido por parte de los agentes (lo que ayuda al consumidor a recibir respuestas más rápidas y aumentar la productividad del agente).
-  **+ Reducción del 36% de la cartera de pedidos.**

Con la IA complementando el toque humano, el camino hacia un futuro más eficiente y personalizado está garantizado.

Únete a esta experiencia y descubre lo que Atento tiene para ofrecer. Para obtener más información sobre nuestro trabajo con IA, [visita nuestro sitio web.](#)

ATENTO