

Atento lanza la solución de IA generativa de Microsoft

- *Con la aplicación, en las primeras semanas, ya es posible aumentar los índices de satisfacción del cliente en aproximadamente un 20% y aumentar la productividad en un 30%*

Nueva York, 25 de octubre de 2023 - Atento, uno de los mayores proveedores de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) del mundo y líder de la industria en América Latina, está adoptando la revolución de la IA generativa. Con la adopción de Microsoft Azure OpenAI Service, la compañía presenta su última innovación, que actuará como piloto para los agentes de servicio al cliente.

Esta nueva solución permite desde la distribución automática de procesos hasta la respuesta más adecuada y ágil durante cualquier negociación. A lo largo de la interacción, también gestiona todas las etapas de formalización del sistema y actualizaciones de estado, integrándose a la perfección con los canales de comunicación elegidos por el cliente.

"La nueva solución permite una experiencia aún mejor entre consumidores y marcas y está en línea con un servicio cada vez más eficiente y personalizado demandado por los usuarios. En un piloto que implementamos, en las primeras semanas, notamos un **aumento de más del 20% en la satisfacción del cliente**", dijo Eduardo Aguirre, CIO de Atento.

La colaboración de Microsoft fue fundamental para curar la taxonomía y la calibración de la herramienta, que se sigue aprendiendo constantemente. Además, su solución Power Automate integró sistemas heredados, lo que redujo los esfuerzos manuales y ayudó a optimizar el tiempo de respuesta. En la práctica, esto significó un **aumento del 30% en la productividad del equipo y una reducción de casi el 20% en los errores operativos**.

La seguridad de los datos, la privacidad y el cumplimiento fueron aspectos clave en el desarrollo de la solución. Con las capacidades de Azure OpenAI Service, la información se anonimiza y los datos se guardan dentro del entorno de Atento y bajo el dominio de la empresa, cumpliendo con todos los estándares de confidencialidad.

"Atento está aprovechando el poder de la IA no solo para mejorar el servicio al cliente, sino también para aumentar la productividad del equipo. En estas fases iniciales, ya podemos ver resultados positivos en ambos frentes, con equipos que se benefician de un Copiloto para ciertas tareas, mientras se enfocan en otros aspectos de las demandas de los clientes", dice Christiano Faig, vicepresidente de Tecnología y Soluciones de Microsoft Brasil.

"El viaje exitoso de este proyecto comenzó con un mapeo exhaustivo de las etapas del ciclo de relación, desde la perspectiva del cliente y el empleado. Para ello, el trabajo de nuestro equipo de consultores altamente experimentados fue fundamental", comenta Aguirre.



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 proveedores líderes a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de nearshoring CRM BPO para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 16 países, empleando aproximadamente a 120.000 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 los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, salud, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria en diferentes regiones, entre ellos Everest (nombrada "estrella" en 2021), Gartner (reconocida como líder en BPO de Customer Service en el Cuadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nombrada líder en CX Outsourcing en Latinoamérica en 2022), o Forbes (seleccionada como una de las 100 mejores empresas para trabajar en 2023 en España). Para obtener más información, visite www.atento.com.

Contacto de prensa

press@atento.com