

Atento lanza un Centro de Excelencia de IA para impulsar la creación de soluciones ágiles innovadoras

- Este Centro de Excelencia (CoE) de Inteligencia Artificial (IA) está promoviendo el desarrollo de soluciones de IA personalizadas, revolucionando las relaciones de servicio al cliente de Atento en todas las industrias
- Con un equipo especializado, el CoE es parte de la dedicación continua de la compañía para impulsar la innovación y mejorar la productividad a través de nuevas tecnologías de vanguardia, con un gran enfoque en IA generativa

Madrid, 16 de octubre de 2023. Atento S.A. ("Atento" o la "Compañía"), 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, ha anunciado hoy un nuevo Centro de Excelencia (CoE) de Inteligencia Artificial (IA) para fomentar el desarrollo de proyectos impulsados por IA generativa dentro de un marco de innovación ágil y seguro. El CoE permite a la compañía definir nuevas soluciones, acelerar el desarrollo de los productos de IA actuales y ampliar el conocimiento y las mejores prácticas en torno a la IA de una manera holística y transformadora en todas las regiones y clientes de Atento.

El CoE se estableció junto con un Comité Global de IA y varias políticas nuevas de la empresa para garantizar el valor sin comprometer la seguridad, la integridad, la confidencialidad, la privacidad o la propiedad intelectual al aplicar las tecnologías de IA. El Comité Global de IA es responsable de construir los cimientos de la estrategia de IA generativa de Atento, al tiempo que supervisa los proyectos de IA actuales y acelera el desarrollo de la IA. Las políticas establecidas garantizan que todos los programas de IA sean seguros, siguiendo pautas que garantizan el cumplimiento de los principios éticos, legales, de seguridad, financieros y de terceros.

"A medida que la innovación en IA continúa avanzando, es importante establecer un entorno seguro y confiable para el desarrollo y la experimentación", dice Eduardo Aguirre, Global Chief Information Officer en Atento. "El nuevo Centro de Excelencia fomenta la agilidad y la innovación, al tiempo que mantiene prácticas comerciales seguras. La IA se ha convertido en una parte clave de nuestra estrategia de innovación en Atento y estamos seguros de que este nuevo programa es nuestro siguiente paso en transformar el valor que proporcionamos a nuestros clientes y sus operaciones de negocio a través de nuestras capacidades de próxima generación".

El CoE de IA de Atento reúne una variedad de perfiles técnicos profesionales, incluidos data scientist, lingüistas computacionales, ingenieros de IA, full-stack developers, Business champions, ingenieros de prompts, y scrum masters, entre otros, para hacer posible el desarrollo de proyectos holísticos de IA. En última instancia, el CoE permitirá a Atento construir soluciones de negocio más ágiles para sus clientes.

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 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 135.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes, ofreciendo una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. De Atento Los clientes son en su mayoría empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, salud, comercio minorista y administración pública. En 2019, Atento fue nombrada

ATENTO

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 líder en su Cuadrante Mágico durante dos años consecutivos desde 2021. Para obtener más información, visite www.atento.com