

## Atento aplica la Inteligencia Artificial para optimizar la selección y formación de empleados

- *IA impulsa la eficiencia, reduce la rotación y optimiza el proceso de selección*
- *Las simulaciones de servicio al cliente que se realizan con ayuda de la IA permiten a los candidatos experimentar situaciones laborales reales y demostrar sus habilidades en los procesos de selección*
- *La implementación de IA en iniciativas de capacitación contribuyó a mejorar la curva de aprendizaje y el tiempo empleado en formación*

**São Paulo, 9 de noviembre 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, está comenzando a aplicar la Inteligencia Artificial (IA) en procesos de selección y formación de empleados, como parte de su estrategia de innovación. La introducción de IA generativa y machine learning le está permitiendo llevar a cabo mejoras continuas en sus procesos internos, ayudando a reducir la rotación voluntaria de agentes, reducir la curva de aprendizaje o encontrar al candidato perfecto en los procesos de selección.

Una encuesta reciente realizada por la consultora Deloitte reveló que el 56% de las empresas planea aumentar su volumen de contratación en los próximos años, mientras que el 60% de los equipos de reclutamiento permanecerán sin cambios o incluso se reducirán. Estas cifras ponen de manifiesto una gran inversión potencial en innovaciones para el sector de RRHH basadas en tecnologías de inteligencia artificial, con el fin de optimizar la contratación y formación de los empleados.

"En Atento, estamos redefiniendo la relación con el cliente, integrando la Inteligencia Artificial con nuestras soluciones innovadoras para crear experiencias atractivas y humanizadas, incluso implementándolas en los procesos internos de recursos humanos, con el objetivo de simplificar los flujos de trabajo y hacer que los procesos sean aún más efectivos", dijo Eduardo Aguirre, CIO global de Atento.

### **Optimización del proceso de selección con IA**

En Brasil, Atento ha puesto en marcha una solución impulsada por IA para el proceso de selección de los candidatos. La solución realiza un análisis de aptitud en profundidad que identifica los perfiles con mayor sinergia con las necesidades del cliente contratante. Los candidatos que llegan a la etapa final de las entrevistas participan en simulaciones de servicio al cliente con una solución de Atento basada en IA, que actúa como un simulador de tareas operativas cotidianas. Esto permite a los candidatos experimentar situaciones laborales reales y demostrar sus habilidades.

Durante la simulación, los candidatos se enfrentan a escenarios que requieren empatía y habilidades de resolución de problemas. La solución de IA de Atento incorpora el caso y proporciona comentarios de evaluación. Esta estrategia tiene como objetivo optimizar el proceso de selección, ofreciendo beneficios como eficiencia, automatización en el análisis de

perfiles, retroalimentación instantánea, escalabilidad, análisis de datos para identificar patrones de comportamiento y reducción de sesgos en la toma de decisiones.

Además, Atento utiliza en el país la plataforma Gupy -empresa colaboradora para los procesos de selección-, que utilizan conjuntamente las capacidades de la IA para conocer continuamente el perfil necesario para cada negocio. A través de un proceso 100% online, la empresa gana un aumento en la capacidad de dinámicas de selección, debido a que no depende de salas físicas para realizar este proceso al ser online, además de una reducción del 30% en el esfuerzo dedicado a la contratación.

## **People Analytics para reducir la rotación**

Otro proyecto en marcha es People Analytics, que utiliza modelos de aprendizaje automático (aplicación de IA) para predecir la probabilidad de que un agente abandone la empresa (rotación voluntaria) en los próximos seis meses, en función de variables de registro y comportamiento. Este enfoque permite llevar a cabo acciones preventivas y estructuradas para reducir la rotación, ahorrando costes de formación e inversiones en el proceso de contratación.

Las operaciones donde se aplicó esta tecnología en uno de los clientes permitió reducir la rotación voluntaria en cerca de un 1%, superando significativamente las metas establecidas.

## **IA para el empoderamiento de los empleados**

Desde principios de 2022, Atento utiliza herramientas de inteligencia artificial en los programas de formación de talento, con el uso de avatares adaptados a la identidad de marca de cada cliente. "Desarrollamos avatares de acuerdo a la definición de la imagen de marca de nuestros clientes, adaptados a la realidad de cada negocio, para que puedan aplicar la formación remota de los empleados, ganando agilidad en el proceso de formación, y personalización de la experiencia de aprendizaje en los diferentes clientes de Atento", comenta Aguirre. Los avatares reproducen el guion de entrenamiento, que se desarrolla con herramientas de texto, y lo convierten en un discurso de audio y video, transmitido durante los programas de entrenamiento con clases 100% online.

Al mismo tiempo, en México, Atento está mejorando los procesos de formación de talento integrando la Inteligencia Artificial (IA) y la realidad aumentada (RA). Esta iniciativa tiene como objetivo unir la teoría y la práctica, impulsando la retención de conocimientos y el pensamiento crítico entre los empleados. Así, los ejecutivos de Atento, mediante la realización de cursos que incorporan la RA acceden a una experiencia inmersiva y envolvente, aprendiendo a cubrir las necesidades de los clientes de una forma innovadora. Esto demuestra el compromiso con el desarrollo profesional y la transformación de la industria del talento. El uso estratégico de la RA enriquece la experiencia de aprendizaje, incluida la consideración de las diferencias generacionales. Este enfoque holístico no solo mejora las habilidades individuales, sino que impulsa la innovación en la industria y representa el futuro del trabajo.

"Al integrar el conocimiento teórico y las aplicaciones prácticas, Atento garantiza que sus empleados no solo estén preparados para sus funciones actuales, sino también para los desafíos del mañana. Esta integración sirve como base para un aprendizaje efectivo, ya que transforma las teorías abstractas en habilidades prácticas, fomentando una mentalidad de adaptabilidad y creatividad, cualidades esenciales en el acelerado mundo empresarial actual", Eduardo Aguirre.



## 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 Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO nearshoring 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, sanidad, 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, incluyendo Everest (nombrada como "star performer" en 2021), Gartner (reconocida como líder para Customer Service BPO en Magic Quadrant desde 2021), Frost & Sullivan (nombrada como líder en CX Outsourcing en Latinoamérica para 2022), o Forbes (seleccionada como una de las 100 mejores empresas para trabajar en 2023 en España). Para más información visite [www.atento.com](http://www.atento.com).

## Contacto de prensa

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)