

## Atento permite a las empresas evaluar su grado de madurez en Inteligencia Artificial para mejorar la experiencia de cliente

- Gracias a un test gratuito alojado en la página web de la compañía, las empresas podrán conocer su nivel de preparación para implementar la IA en materia de Customer Experience

**Madrid, 21 de noviembre de 2023.** Atento, S.A. («Atento» o la «Compañía»), uno de los mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder del sector en América Latina, ha lanzado hoy una herramienta para evaluar el nivel de preparación de las empresas para mejorar su experiencia de cliente (CX) mediante la incorporación de Inteligencia Artificial.

Accesible a través de la página web de Atento, las empresas interesadas deberán responder a un cuestionario para conocer su grado de madurez en materia de IA. Junto con la evaluación, todos los participantes recibirán un informe detallado con recomendaciones basadas en sus respuestas.

La encuesta aborda cuestiones como la comprensión, del volumen de interacciones digitales con los clientes, la recopilación e integración de datos, el nivel de análisis de dichos datos, la velocidad de adaptación a los cambios por parte de la empresa e incluso las implicaciones éticas y legales del uso de IA. En función de las respuestas a éstas y otras variables, el test otorga una puntuación y clasifica a la empresa en uno de los cuatro siguientes niveles de madurez:

1. **Incipientes:** Empresas que se encuentran aún en las fases iniciales de comprensión y aprovechamiento del potencial de la IA. La incorporación de la misma en su estrategia es mínima y apenas han comenzado a arañar la superficie de lo que la IA puede ofrecer para revolucionar su experiencia de cliente.
2. **Emergentes:** Las organizaciones en esta etapa han dado ya algunos pasos en la integración de la IA, reconocen el potencial de la IA y están inmersas en las etapas iniciales de recopilación e integración de datos.
3. **Maduras:** Para las empresas en esta fase la IA está convirtiéndose en una parte importante de sus operaciones, pero aún tienen áreas que requieren una mayor optimización.
4. **Avanzadas:** En esta etapa, las empresas tienen una estrategia de IA bien integrada, centrada en un enfoque holístico para la gestión de datos de clientes y aprovechando los conocimientos impulsados por IA en tiempo real.

Para cada una de las fases, Atento proporciona a las empresas evaluadas una serie de recomendaciones que le permitirán avanzar en la dirección adecuada dentro del actual contexto de tendencias de la industria, ayudándole así a mejorar en la integración de la IA en su experiencia del cliente y en su *customer journey*. Asimismo, una vez finalizado el proceso, Atento pone a disposición de las empresas su equipo de consultoría, que brinda soporte a la hora de definir estrategias de incorporación de IA en la experiencia de sus clientes y acompañamiento en la implementación de la misma.

“En Atento aprovechamos el poder de la IA para transformar la experiencia de cliente, fomentar la lealtad e impulsar el crecimiento de las compañías, por ello es clave que las empresas conozcan en qué punto de madurez están sus estrategias de IA”, declara Pablo Sánchez, CMO Global de Atento. “Aunque el viaje de cada organización con la IA es único y debe ser analizado de forma individual, nuestro test permite a las compañías conocer su punto de partida y acompañarlas en

las principales acciones a poner en marcha para acelerar la velocidad de sus negocios”, concluía Sánchez.

Puedes acceder a la “Evaluación en madurez de IA” en este enlace <https://bit.ly/49CQH1a>

### **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 17 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).