

## Atento permite que empresas avaliem seu nível de maturidade em Inteligência Artificial para aprimorar a experiência do cliente

Por meio de um teste gratuito hospedado no site da empresa, as empresas poderão conhecer seu nível de preparação para implementar a IA em relação à Experiência do Cliente

**Madri, 21 de novembro de 2023** - A Atento, S.A. ("Atento" ou a "Empresa"), uma das maiores fornecedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) e líder do setor na América Latina, lança hoje uma ferramenta para avaliar o nível de preparação das empresas para melhorar sua experiência do cliente (CX) por meio da incorporação de Inteligência Artificial.

Acessível por meio do site da Atento, as empresas interessadas deverão responder a um questionário para conhecer seu nível de maturidade em relação à IA. Juntamente com a avaliação, todos os participantes receberão um relatório com recomendações baseadas em suas respostas.

A pesquisa aborda questões como a compreensão do volume de interações digitais com os clientes, a coleta e integração de dados, o nível de análise desses dados, a rapidez na adaptação às mudanças pela empresa e até mesmo as implicações éticas e legais do uso da IA. Com base nas respostas a essas e outras variáveis, o teste atribui uma pontuação e classifica a empresa em um dos quatro níveis de maturidade a seguir:

1. **Iniciantes:** Empresas que ainda estão nas fases iniciais de compreensão e aproveitamento do potencial da IA. A incorporação da IA em sua estratégia é mínima e elas mal começaram a explorar o que a IA pode oferecer para revolucionar sua experiência do cliente.
2. **Emergentes:** Organizações nesta etapa já deram alguns passos na integração da IA, reconhecem o potencial da IA e estão envolvidas nas fases iniciais de coleta e integração de dados.
3. **Maduras:** Para empresas nesta fase, a IA está se tornando uma parte importante de suas operações, mas ainda têm áreas que requerem otimização adicional.
4. **Avançadas:** Nesta fase, as empresas têm uma estratégia de IA bem integrada, focada em uma abordagem holística para a gestão de dados de clientes e aproveitam insights impulsionados pela IA em tempo real.

Para cada uma das fases, a Atento fornece às empresas avaliadas recomendações que as ajudarão a avançar na direção certa no contexto atual das tendências do setor, auxiliando-as na melhoria da integração da IA na experiência e jornada do cliente. Além disso, após a conclusão do processo, a Atento disponibiliza às empresas sua equipe de consultoria, que oferece suporte na definição de estratégias de incorporação de IA na experiência de seus clientes, assim como acompanhamento na implementação.

"Na Atento, aproveitamos o poder da IA para transformar a experiência do cliente, fomentar a lealdade e impulsionar o crescimento das empresas, portanto, é fundamental que as empresas saibam em que estágio de maturidade estão suas estratégias de IA", afirma Pablo Sánchez, CMO Global da Atento. "Embora a jornada de cada organização com a IA seja única e deva ser analisada individualmente, nosso teste permite que as empresas conheçam seu ponto de partida e as acompanha nas principais ações a serem implementadas para acelerar o ritmo de seus negócios", concluiu Sánchez.

Acesse a "Avaliação de Maturidade em IA" neste link <https://bit.ly/40Bqmfy>

### **Sobre a Atento**

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") na América Latina e uma das principais fornecedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de BPO de CRM nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 1,20,000 pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes, oferecendo uma ampla gama de serviços de CRM BPO em múltiplos canais. Os clientes da Atento são, em sua maioria, empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por diversos analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest (nomeada "star performer" em 2021), Gartner (reconhecida como líder em BPO de Atendimento ao Cliente no Quadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nomeada líder em CX Outsourcing na América Latina para 2022) ou Forbes (selecionada como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar em 2023 em 2023. Espanha). Para mais informações, visite [www.atento.com](http://www.atento.com).