

## Atento evoluciona su ecosistema de oferta digital con soluciones propias y de socios estratégicos

- La inversión en tecnología es uno de los pilares de la transformación de la compañía, que tiene como objetivo liderar el sector BTO - Business Transformation Outsourcing
- Con un portafolio robusto y rico en innovaciones impulsadas con IA y automatización, la compañía ofrece a sus clientes tecnología de vanguardia para llevar la experiencia al cliente a un nivel superior

Madrid, 7 de febrero de 2024 - Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder del sector en América Latina, continúa invirtiendo en la transición hacia el liderazgo como BTO - Business Transformation Outsourcing. Uno de los principales pilares de este viaje es la transformación a través de la tecnología, por lo que la compañía ha actualizado sus capacidades digitales, integrándolas en un único ecosistema, lo que le permite una mayor agilidad y eficiencia para impulsar los *customer journeys* y la Experiencia de sus Empleados (EX por sus siglas en inglés - Employer Experience) y, en consecuencia, los negocios de sus clientes.

Todo este trabajo se llevó a cabo apoyado en el desarrollo de soluciones propias, impulsadas por la inteligencia artificial, la automatización y el análisis de datos. Para asegurar los mejores resultados, la compañía también cuenta con socios estratégicos para complementar su portafolio, como Google, Microsoft, Meta o CrowdStrike, entre otros.

En su plataforma de Inteligencia Artificial Generativa, Atento AI Studio, la compañía consolida varios componentes tecnológicos y la experiencia de especialistas como ingenieros de datos, científicos de datos, ingenieros de prompting y lingüística computacional, comprometidos con traducir los avances de la IA generativa en soluciones prácticas e innovadoras, como agentes y asistentes digitales con conversación impulsada por IA, análisis de sentimientos para interacciones más humanizadas y generación de conocimientos, IVRs inteligentes o bots de voz, entre otros. También cabe destacar los activos cognitivos de IA, como el uso de biometría avanzada de IA y tecnología de reconocimiento facial para mejorar significativamente las medidas de seguridad.

Conscientes de que la automatización junto con la inteligencia artificial será una de las grandes claves para el éxito de las estrategias de CX, las inversiones de Atento también involucran este frente, con soluciones basadas en tecnologías propias que brindan eficiencia y agilidad en todo el proceso de back office. Una de las ofertas más relevantes dentro de este ecosistema es el DAP, que garantiza la asignación de tareas de forma ágil y de acuerdo con las reglas de negocio específicas, maximizando así la eficiencia operativa y la productividad.

Además, la oferta de automatización de Atento incluye iBPM, una solución basada en la nube y construida sobre una arquitectura de microservicios para la gestión moderna de procesos de negocio a través de un enfoque versátil y rentable. También es destacable la evolución de gentes digitales con capacidad avanzada para resolver situaciones conflictivas, como los procesos de cobro, por ejemplo.

La compañía también continúa invirtiendo en soluciones analíticas, que incluyen modelos predictivos, big data, análisis de sentimientos y análisis e interpretación de datos de audio para extraer información valiosa que brindan información detallada para maximizar el potencial comercial, utilizando una plataforma de DataOcean.

Esta tecnología también se aplica en las soluciones de Experiencia del Empleado, que permiten monitorizar la productividad de los equipos y se aplican en plataformas como Qualistore, una herramienta propia que ofrece comunicación, contenidos y formación gamificada y con la que los agentes pueden monitorizar su rendimiento, calidad y métricas, promoviendo un enfoque proactivo para mejorar el rendimiento global y los resultados empresariales. Además, su uso en metodologías de *people analytics* permite, por ejemplo, predecir la dimisión de los agentes, anticipándose a la necesidad de estrategias proactivas de gestión y retención del talento.

"Nuestro portafolio está en constante evolución para construir la experiencia del cliente del futuro, uniendo lo mejor de la tecnología con el toque humano para garantizar los mejores resultados comerciales", señala Eduardo Aguirre, CIO de Atento. "Este trabajo se lleva a cabo a través del desarrollo de tecnologías propias y con alianzas estratégicas, que aseguran la especialización y una mayor eficiencia en la entrega", añade.

Un ejemplo del éxito de la integración entre Atento y sus partners es Atento Knowledge, que, con la adopción de Microsoft Azure OpenAI Service, integrado con herramientas propias -como DAP y Qualistore- actúa como Copilot de los agentes, agilizando los procesos de atención y mejorando los viajes de clientes y empleados. "En un proyecto que implementamos en las primeras semanas, notamos un aumento de más del 20% en la satisfacción del cliente", dice Aguirre.

Conoce más sobre el ecosistema tecnológico de Atento en [Ecosistema tecnológico - Atento](#)

### **Acerca de Atento**

*Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BTO") en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son 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 a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por tres años consecutivos. Para más información visite [www.atento.com](http://www.atento.com)*