

ATENTO

Transformando Negocios a Través de **Soluciones Consultivas de BTO**

Cómo Atento Impulsa la Transformación de
CX y la Eficiencia Operativa





Índice

- Introducción
- De BPO a BTO: El Enfoque Consultivo
- Mejorando la CX a Través de Perspectivas Basadas en Datos y Tecnología
- Reducción de Costos Operativos: Un Enfoque Holístico de TCO
- La Huella Global y la Experiencia de Atento: Entregando a Escala
- Ejemplos Reales: Transformación Consultiva en Acción
- Conclusión: Desbloqueando Todo el Potencial de la CX con BTO

Introducción

A medida que las empresas enfrentan demandas de clientes cada vez más complejas, simplemente subcontratar tareas operativas ya no es suficiente para mantener una ventaja competitiva. El mercado en evolución requiere soluciones que no solo optimicen las operaciones, sino que también impulsen la transformación y la innovación. Aquí es donde entra en juego el modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO) de Atento, que redefine el BPO tradicional a través de **un enfoque consultivo que mejora la experiencia del cliente (CX), reduce el Costo Total de Propiedad (TCO) y acelera la transformación empresarial.**

De BPO a BTO: El Enfoque Consultivo

La evolución de Business Process Outsourcing (BPO) a **Business Transformation Outsourcing (BTO)** se basa en un modelo consultivo proactivo. Mientras que el BPO típicamente se centra en la prestación de servicios rentables y la ejecución táctica, el BTO desplaza el enfoque hacia una asociación estratégica, donde Atento se convierte en el socio preferido para guiar al cliente a lo largo de todo el ciclo de su transformación de CX. Desde el descubrimiento y el diseño hasta la implementación, ofreciendo modelos de negocio innovadores y basados en resultados que maximizan el valor empresarial mientras optimizan el Costo Total de Propiedad (TCO).

Diferencias Clave:



Las soluciones operativas de BPO se enfocan en el contacto, mientras que el BTO reduce el Costo Total de Propiedad (TCO) a través de la transformación de procesos, el análisis profundo y la inteligencia artificial, entre otras tecnologías, incluidas tecnologías propietarias.



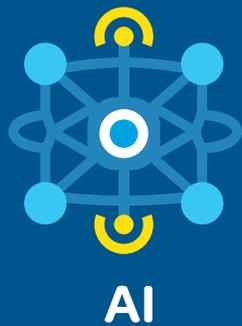
Los compromisos de BPO a menudo implican una relación táctica de nivel medio, mientras que el BTO **asociación estratégica con la estrategia empresarial general.**



El modelo de BTO de Atento se basa en la consultoría de CX que evalúa y diseña los viajes del cliente, impulsando mejoras operativas y de satisfacción del cliente. Al adoptar este enfoque consultivo, los clientes obtienen una **estrategia de transformación holística** en diversos sectores industriales.

Mejorando la CX a Través de Perspectivas Basadas en Datos y Tecnología

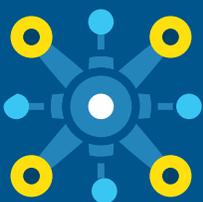
En el corazón del modelo de BTO de Atento está la capacidad de aprovechar datos de clientes en tiempo real para generar perspectivas accionables. Esto significa ir más allá de las métricas tradicionales, como el tiempo promedio de manejo (AHT), para centrarse en mejorar la experiencia del cliente en general. Las herramientas avanzadas impulsadas por **inteligencia artificial (IA)** de Atento y las capacidades de **task mining** desempeñan un papel crucial aquí.



El AI Studio de Atento está a la vanguardia de la creación de experiencias transformadoras para el cliente a través de la aplicación inteligente de la IA. Al combinar chatbots de IA, análisis de voz y algoritmos de aprendizaje automático, el AI Studio permite a Atento ofrecer soluciones automatizadas que no solo gestionan **altos volúmenes de interacciones con los clientes**, sino que también **proporcionan experiencias personalizadas a gran escala**. Esta tecnología empodera a las empresas para anticipar las necesidades del cliente, ofrecer mensajes consistentes y optimizar las interacciones en tiempo real, lo que se traduce en tiempos de respuesta más rápidos, reducción de costos operativos y mayor satisfacción del cliente.

Las capacidades del AI Studio de Atento se extienden al procesamiento de lenguaje natural (NLP), análisis de sentimientos y modelado predictivo, permitiendo a los clientes obtener una **comprensión más profunda del comportamiento y las preferencias de los clientes**. Al aprovechar estas herramientas, las empresas pueden refinar continuamente sus estrategias de cliente y mejorar la entrega de servicios, haciendo del AI Studio un componente crítico para lograr la excelencia operativa y obtener resultados empresariales medibles.





Automatización

La automatización desempeña un papel vital en la optimización de las operaciones y el aumento de la eficiencia. Al integrar la automatización de procesos robóticos (RPA) y la automatización de flujos de trabajo, Atento automatiza tareas y procesos repetitivos, liberando a los agentes para que se enfoquen en actividades de mayor valor que requieren un toque humano. La automatización permite **transiciones fluidas entre interacciones digitales y humanas**, garantizando que los clientes reciban un soporte constante a través de todos los canales. Este enfoque no solo mejora la resolución en la primera llamada, sino que también ayuda a las empresas a lograr ahorros sustanciales a través de la optimización de costos y la asignación de recursos.



Task
Mining

Al utilizar task mining, Atento puede identificar ineficiencias a lo largo de las interacciones con los clientes y sugerir la **automatización o rediseño de procesos para garantizar operaciones más eficientes**.

Al aprovechar la tecnología para impulsar el mapeo de la experiencia del cliente y el análisis de puntos de contacto, Atento asegura que la CX de sus clientes no solo sea consistente, sino también **continuamente optimizada, ayudándoles a mantenerse a la vanguardia de la competencia**.

ATENTO

Reducción de Costos Operativos: Un Enfoque Holístico de TCO

Un beneficio clave de la transición de BPO a BTO es la capacidad de reducir el Costo Total de Propiedad (TCO). El enfoque consultivo de Atento identifica áreas donde los costos operativos pueden optimizarse a través de la tecnología, **reduciendo la necesidad de personal mientras mejora la calidad y la eficiencia de los procesos.**

Desglose de Ahorros en TCO:

**Año 1
to 2**

Las victorias rápidas se enfocan en la consolidación de IVR, la adopción de canales digitales y el aumento de la desviación de llamadas a través de soluciones de copiloto de IA, generando ahorros inmediatos de hasta el 15%.



Se logran ahorros más profundos a través del task mining, la automatización avanzada y la IA, reduciendo aún más los indicadores operativos básicos como AHT, carga de trabajo de agentes, etc., mejorando los resultados empresariales y la satisfacción del cliente (CSAT).

**Año 1
to 2**

Según Deloitte, las empresas que adoptan modelos de subcontratación impulsados por la consultoría experimentan hasta un **30-40% de mejora en la productividad** y una **reducción del 15-30% en TCO**, lo que se alinea con los propios resultados de Atento, como lo demuestra su implementación de revisiones de procesos de CX y la integración de RPA.





La Huella Global y la Experiencia de Atento: **Entregando a Escala**

Uno de los diferenciadores clave del modelo de BTO de Atento es su capacidad de aprovechar una huella global para proporcionar a las empresas acceso a un vasto grupo de talento, experiencia en la industria y soluciones escalables. Con presencia en mercados clave, incluidos América Latina, EE. UU. y Europa, Atento tiene la capacidad de apoyar a los clientes a escala global al mismo tiempo que ofrece soluciones localizadas.

Advantages of Atento's Global Presence:



Escalabilidad: Atento puede aumentar o reducir rápidamente las operaciones para adaptarse a las fluctuaciones en la demanda del negocio, especialmente durante las temporadas altas (como el cuarto trimestre para el retail y el comercio electrónico).



Alineación Cultural: Como líder en el mercado latinoamericano, Atento ofrece soporte multilingüe e interacciones con los clientes culturalmente relevantes, lo cual es crucial para las empresas que se expanden a nuevos mercados.

Al combinar esta experiencia global con un conocimiento profundo de sectores como la salud, las telecomunicaciones y los servicios financieros, Atento asegura que cada solución esté **adaptada a las necesidades específicas de cada cliente.**

Ejemplos Reales: Transformación Consultiva en Acción

El modelo de BTO de Atento ha sido implementado con éxito en diversos sectores, mejorando tanto la CX como la eficiencia operativa.



Caso 1

Compañía de Seguros de Salud

Al adoptar un enfoque consultivo de BTO, una destacada compañía de seguros de salud pudo aumentar la productividad en un 8.6% mediante el uso de análisis de voz impulsados por IA y capacitación digital en calidad.



Caso 2

Compañía Inmobiliaria

Para una compañía inmobiliaria global, la solución BTO de Atento resultó en una reducción del 16.4% en el TCO al aumentar la productividad con soluciones de IA y automatizar más del 43% de las interacciones con los clientes, permitiendo a los agentes enfocarse en tareas de mayor valor.

Estos ejemplos subrayan la capacidad de Atento para generar valor transformador a través de una combinación de [consultoría](#), [tecnología de IA](#) y [optimización de procesos](#).

Descubre cómo el enfoque consultivo de Atento ha transformado las empresas para lograr resultados excepcionales. [Visita nuestro sitio web para](#) profundizar en nuestra metodología BTO y descubrir cómo podemos impulsar un cambio significativo para tu organización.

Conclusión: Desbloqueando Todo el Potencial de la CX **con BTO**

El enfoque consultivo de BTO de Atento redefine cómo las empresas piensan sobre la subcontratación. Al ir más allá de la ejecución táctica y abrazar la transformación empresarial, Atento ayuda a los clientes no solo a alcanzar sus objetivos operativos, sino también a superar las expectativas de sus clientes. Con un enfoque en la consultoría de CX, la integración de IA y la transformación operativa, Atento ofrece resultados tangibles que **impulsan resultados empresariales positivos y la excelencia en CX.**

¿Listo para transformar su negocio? **Contacte Atento** para explorar cómo nuestras soluciones de BTO pueden desbloquear nuevas oportunidades de crecimiento y eficiencia operativa.

Fuentes:

1. Deloitte Insights: "The Future of Outsourcing: Business Transformation through Innovation"
2. McKinsey & Company: "Leveraging Automation to Transform Customer Experience"
3. Atento Case Studies and Internal Data (Slide references)