



Liderando la
estrategia digital
desde las personas

ATENTO

Contenido

| | |
|---|---|
| Un mundo en continua transformación | 3 |
| Nueva perspectiva de transformación | 4 |
| Tecnología con toque humano | 5 |
| Consultoría CX Atento | 7 |



++++ Un mundo en continua transformación

Nos encontramos en un momento de cambio constante, lleno de retos, desafíos donde la mayoría de las industrias, sectores y empresas están afrontando un proceso importante de transformación empresarial.

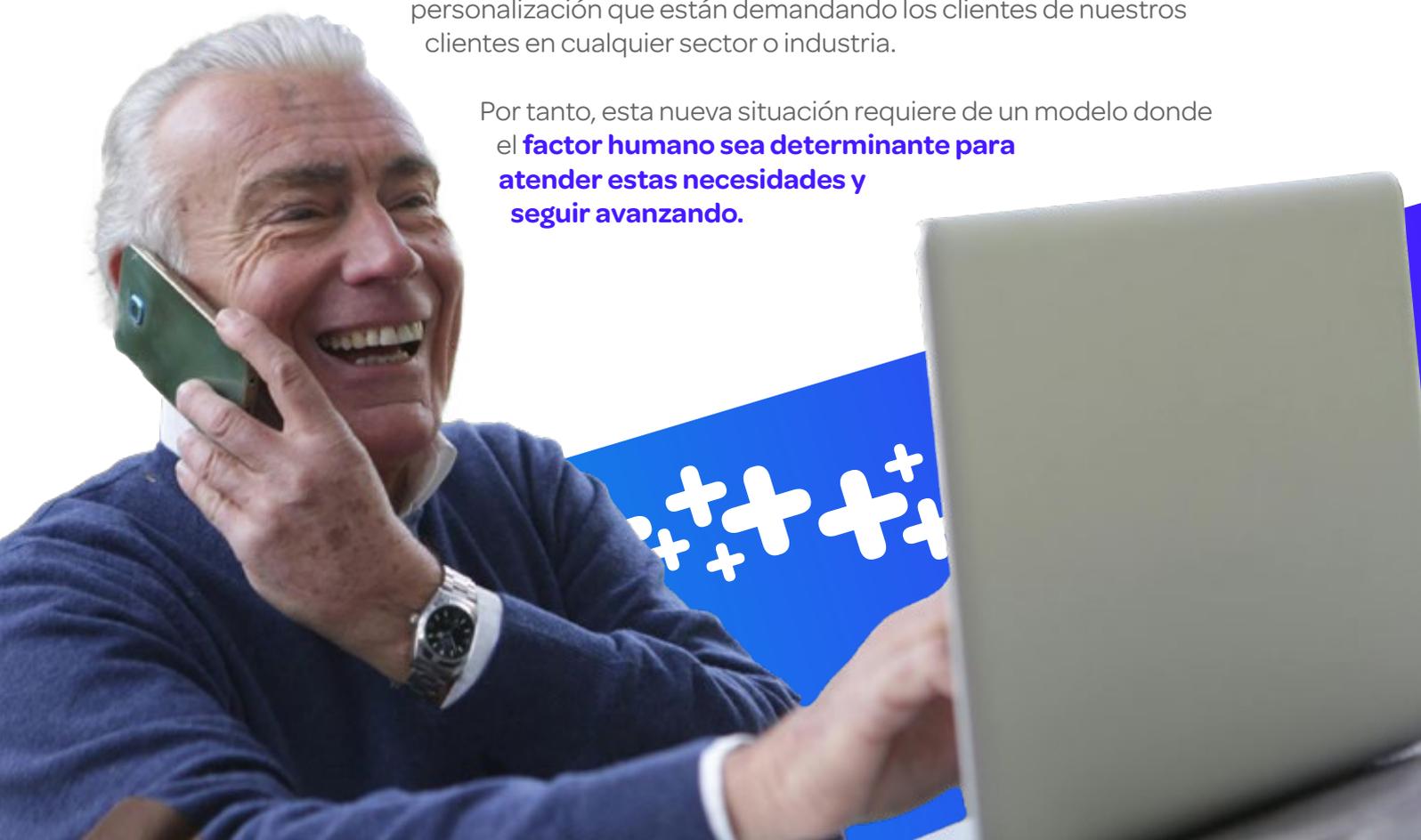
Estamos ante un auténtico cambio de paradigma en el que las tecnologías habilitadoras como la **Inteligencia Artificial, el Blockchain o la ciberseguridad** ya forman parte de nuestra realidad, ya no solo empresarial sino, también, cotidiana. No queda otra que adaptarse y reinventarse para poder sobrevivir.

En todas estas transformaciones empresariales, indudablemente, la tecnología está siendo un actor muy relevante, capaz de acelerar los cambios como nunca lo habíamos visto y teniendo todos muy presente que este cambio no ha hecho nada más que comenzar, por eso es un momento de oportunidad. Es el momento de poner el talento al servicio de la tecnología para construir modelos que incorporen la tecnología como un aliado muy potente que nos ayude a ser más productivos y eficientes.

Ante este contexto empresarial en el que estamos todos inmersos, en muchos debates, entrevistas es muy habitual *“poner encima de la mesa”* o debatir sobre si existe o no un equilibrio entre lo humano y las capacidades que ofrece la inteligencia artificial; y la clave de esa cuestión es precisamente el concepto de *“equilibrio”* para seguir construyendo un camino, en el que las personas lideren la estrategia digital incorporando la tecnología como una de sus palancas principales para hacer que *“las cosas sucedan”*.

Para comprender bien la importancia de que la estrategia digital sea liderada por las personas y no por la tecnología, requiere que tengamos muy presente el nuevo escenario de la experiencia de cliente, donde ya no solo es importante desarrollar estrategia omnicanales o de customer centric, si no estrategias que den respuesta a la hiperpersonalización que están demandando los clientes de nuestros clientes en cualquier sector o industria.

Por tanto, esta nueva situación requiere de un modelo donde el **factor humano sea determinante para atender estas necesidades y seguir avanzando.**



+ + + + Nueva perspectiva de transformación

En este nuevo escenario, es necesario una transformación que tenga un enfoque **digicultural**¹, concepto que integra la cultura, los valores de una compañía con la propia digitalización y donde la integración y simbiosis de ambos, facilita comprender que todos los cambios requieren de una cultura adecuada para ello, siendo la digitalización un acelerador de esta, de modo que pueda resultar complejo desarrollar proyectos de digitalización si no existe la cultura adecuada para ello. Así, cultura y digitalización, avanzan con liderazgo y estrategia, situando siempre a las personas en el centro.

En este sentido, si tomamos como principal punto de partida que las personas son el activo más importante de una compañía y el motor del cambio, el liderazgo de la estrategia digital tiene que desarrollarse desde las personas que trabajan en la organización, capaces de afrontar estos procesos desde el conocimiento, empatía, aprendizaje continuo y la resiliencia.

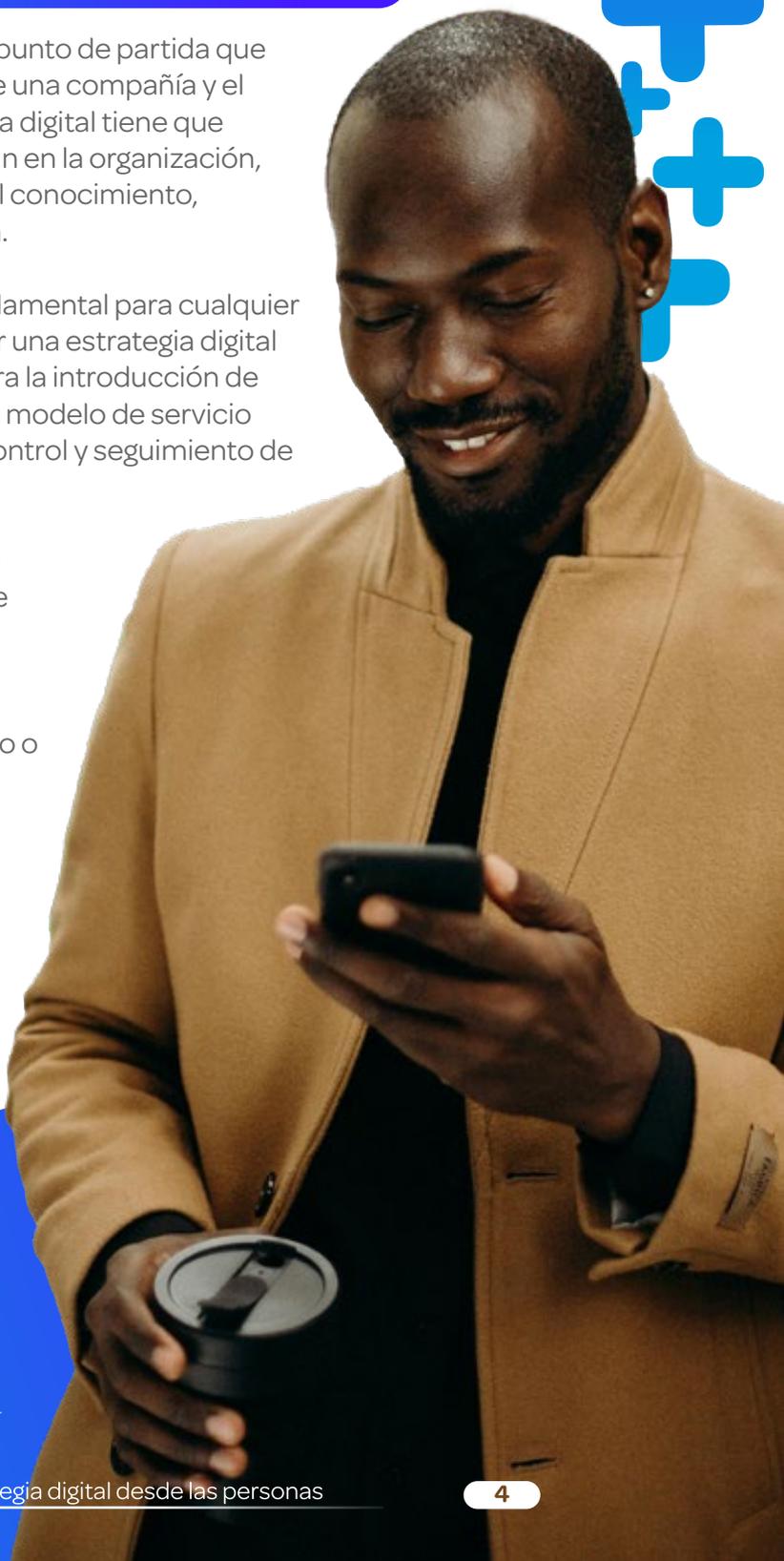
Así, el liderazgo, se convierte en una skill fundamental para cualquier persona de una organización para desarrollar una estrategia digital que facilite el desarrollo de un proyecto o para la introducción de cambios en un cliente o para la gestión de un modelo de servicio enfocado a la mejora continua a través del control y seguimiento de KPIs.

Avanzando y construyendo sobre la base del desarrollo de algunas de las capacidades que forman parte del liderazgo, será mucho más sencillo definir una estrategia digital en los clientes, en cualquier de los proyectos en los que estamos inmersos o en un departamento o áreas.

Según estudio realizado por EY², el liderazgo efectivo y la gestión del cambio son esenciales en la transformación digital. La tecnología es solo un habilitador; el verdadero cambio radica en cómo las organizaciones desarrollan una cultura capaz de asumir riesgos, fomentar la innovación y promover la colaboración.

¹Referencias Literarias: Liderando La Estrategia Digital Desde Las Personas (Autor: Guillermo Pérez Morales)

²EY "¿Cómo se aprovecha el poder de las personas para duplicar el éxito de la transformación?"



++++ Tecnología con toque humano

Una vez identificados los procesos, nuestro liderazgo y conocimiento, nos permitirá **introducir la tecnología con propósito**, en aquellos procesos que consideremos que, realmente, aporta valor y tiene sentido.

Desarrollar estrategia que pongan **foco en la experiencia de cliente**, gracias al conocimiento de su mapa de valor y del viaje que realiza el cliente de nuestros clientes.

Impulsar acciones formativas que sirvan para capacitar a las personas a desarrollar mejor su trabajo con la incorporación de la tecnología.

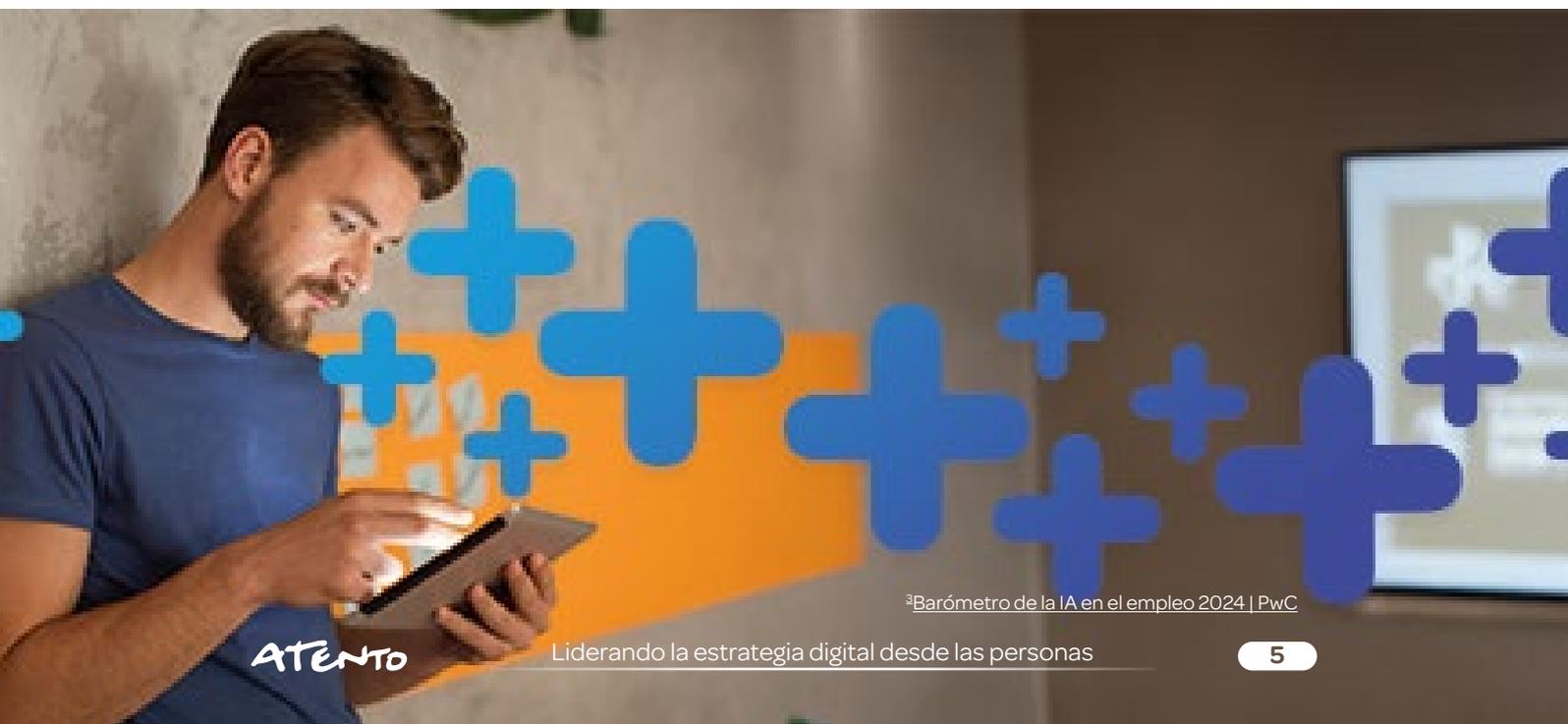
Establecer criterios de medición, control y análisis con un enfoque de mejora continua en la mejora de la experiencia del cliente para construir, desde el conocimiento del dato, nuevos modelos de relación.

Así, un liderazgo orientado a las personas y que ponga en el centro la experiencia del cliente, permitirá adaptar estrategias digitales efectivas que incorporen la tecnología cuando es realmente necesaria.

En el caso de Atento, nuestra visión transversal y conocimiento de, prácticamente, todos los sectores de la economía, puede ser un excelente aliado para construir con las empresas, nuevos modelos de experiencia de cliente que transformen las experiencias en modelos de relaciones duraderas con nuestros clientes y los clientes de nuestros clientes.

Esta visión, permite comprender cómo las excelentes capacidades que tiene la inteligencia artificial pueden convertirse en un aliado muy potente.

Según el Barómetro de la Inteligencia Artificial (IA) en el empleo 2024 de PwC³, los sectores con mayor exposición a la IA están experimentando un crecimiento de la productividad laboral mucho mayor. Al mismo tiempo, las competencias demandadas por los empleadores en las ocupaciones de profesionales con mayor exposición a la IA como son los analistas financieros, los agentes de atención al cliente o call centers, los programadores de software y los gestores administrativos., están cambiando rápidamente.



³Barómetro de la IA en el empleo 2024 | PwC

Esta visión, permite comprender cómo las excelentes capacidades que tiene la inteligencia artificial pueden convertirse en un aliado muy potente para los agentes humanos, permitiéndoles ser más productivos, eficientes y capaces de generar la confianza suficiente a los clientes de nuestros clientes para establecer relaciones de valor, así:

-  + En la **automatización inteligente**, los chatbots desarrollados con IA, pueden asumir tareas de menos valor, aportando más tiempo a los agentes para que concentren sus habilidades en interacciones más complejas, mejorando sin duda la eficiencia operativa e incluso la propia experiencia del usuario.
-  + En el análisis predictivo, la IA está **analizando grandes volúmenes de datos agregados**, proporcionando insights muy valiosos sobre el comportamiento del cliente e incluso tendencias del mercado, lo que impulsa, sin duda, que las compañías que lo utilicen sean muchos más competitivas y puedan ofrecer un servicio más personalizado.
-  + Asistencia a tiempo real, donde la IA, proporciona recomendaciones, sugerencias, en definitiva, aporta información a los agentes para que puedan **atender mejor a los clientes / usuarios de sus clientes, mejorando la calidad del servicio**.
-  + En el análisis de emociones, sentimientos, silencios, puede ser **un excelente aliado para mejorar la interacción con los clientes**, dado que se puede ajustar el speech, la atención o la venta en función del target de cada cliente.

Estos son algunos ejemplos, en los cuales construir y liderar una estrategia digital desde las personas, contribuirá no solo a mejorar la experiencia del cliente si no, también, de los empleados, de modo que todo estaremos preparados para afrontar los cambios desde el conocimiento y el aprendizaje continuo de trabajar con un nuevo compañero como es la IA.

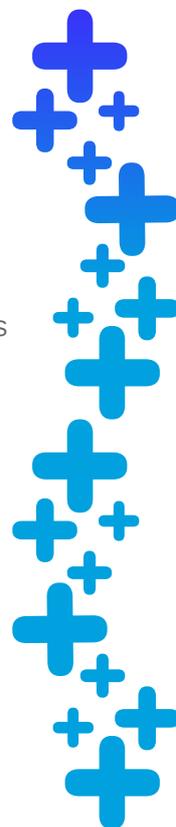
Según PwC, hay tres sectores -servicios financieros, tecnologías de la información (TI) y servicios profesionales- que tienen una mayor exposición a la IA y una mayor penetración de la IA. ¿Cómo afecta esto a la productividad? Los datos muestran que estos tres sectores están experimentando un crecimiento de la productividad casi cinco veces más rápido que los sectores con menor exposición a la IA (como el transporte, la industria manufacturera y la construcción).

La IA está redefiniendo lo que significa ser un analista financiero, un programador de software, un agente de atención al cliente (y muchas otras funciones), abriendo posibilidades totalmente nuevas para que los trabajadores generen impacto. Es probable que los trabajadores que aprendan a aprovechar la IA tengan un futuro prometedor en el que puedan generar más

valor y, en consecuencia, tener un mayor poder de negociación salarial, todo ello en un contexto de creciente prosperidad social. Los trabajadores están de acuerdo. La Encuesta Global sobre Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2023 de PwC⁴ muestra que los trabajadores esperan en su mayoría beneficios positivos de la IA, con un 31% que espera que la IA aumente su productividad/eficiencia y un 21% que espera que la IA cree nuevas oportunidades de empleo.,

La IA suele funcionar mejor en colaboración con las personas. Sin supervisión, la IA puede pasar por alto el contexto y los matices o dar resultados de peor calidad. Solo los seres humanos pueden apreciar y manejar plenamente a las personas, los procesos y el contexto de organizaciones y situaciones concretas.

⁴ Encuesta de Esperanzas y Miedos de la Fuerza Laboral



Consultoría CX Atento

Con más de dos décadas de experiencia en transformación empresarial y mejores prácticas de la industria, nuestro enfoque consultivo está diseñado para mejorar la experiencia del cliente (CX).

A través de un equipo de personas multidisciplinar, nuestra metodología única nos ayuda a descubrir insights claves en todo el customer journey, fortaleciendo la conexión entre marcas y consumidores, a la vez que perfeccionamos la experiencia del empleado. En Atento, transformamos cada interacción en una oportunidad de forjar relaciones más significativas y lograr resultados empresariales sobresalientes.

Nuestros servicios integrales incluyen análisis de mercado, mapeo de la experiencia de cliente, análisis de los puntos de contacto, diseños de soluciones y análisis de rentabilidad. Todo esto unido a soluciones avanzadas de Customer Engagement, Analítica, Automatización Inteligente y Tecnologías de IA.

Somos tu conexión con el mundo

El futuro que estamos construyendo desde el presente, no debería enfocarse en elegir entre tecnología o personas o viceversa, si no en desarrollar una estrategia digital, liderada por personas, capaces de gestionar un contexto en el que exista **un equilibrio adecuado entre personas y tecnología**.

Así, **la estrategia digital debe ser liderada desde las personas**, reconociendo que son ellas quienes dan vida y propósito a la tecnología. Solo así podremos construir nuevos modelos de negocio que no solo sean eficientes y productivos, sino que también sean capaces de desarrollar relaciones duraderas, hiper personalizadas y significativas donde el cliente se sienta cuidado y sienta que la experiencia omnicanal que ha tenido, ha sido de valor.

Lejos de anunciar el fin de los empleos, la IA señala el comienzo de una nueva era en la que los trabajadores pueden ser más productivos y valiosos que nunca⁵. En lugar de centrarnos únicamente en cómo la IA puede asumir algunas tareas que antes realizaban las personas, deberíamos pensar de forma creativa en cómo sacar el máximo partido de la IA para crear nuevas industrias y nuevas funciones para las personas. **Adoptar la IA de este modo es una forma de conseguir resultados positivos continuos para los trabajadores.**

⁵ IDC "The Global Impact of Artificial Intelligence on the Economy and Jobs"