

Presente y futuro del BTO en el sector high-tech



La Tercerización de la Transformación Empresarial (Business Transformation Outsourcing – BTO) es un modelo avanzado de outsourcing que trasciende la Externalización de Procesos de Negocios (BPO) tradicional, implementando cambios estratégicos a nivel empresarial para mejorar el rendimiento general y la competitividad. En la industria high-tech, caracterizada por su dinamismo y competitividad, la evolución apoyada por una empresa de BTO ha alcanzado nuevos niveles de relevancia.

Las empresas de tecnología enfrentan presiones constantes para innovar, optimizar sus operaciones un valor diferenciado para sus clientes. Tecnologías como la inteligencia artificial (IA), la automatización de procesos y los servicios en la nube están redefiniendo la manera como las empresas gestionan sus operaciones.

Tecnologías como la inteligencia artificial (IA), la automatización de procesos y los servicios en la nube están redefiniendo la manera como las empresas gestionan sus operaciones.

Este documento explora como el BTO está evolucionando en el sector high-tech, destacando las principales innovaciones, los beneficios tangibles, los desafíos críticos y las tendencias emergentes. Asimismo, se analiza el papel clave de Atento como socio estratégico en esta transformación.

+ Tabla de contenido

- + Innovaciones Tecnológicas & BTO
- + Beneficios de la Transformación en el BTO
- + Desafíos y Consideraciones
- + Futuro en el Sector High-Tech
- + Partner Estratégico para la Transformación Digital



+ Innovaciones tecnológicas & BTO

Las innovaciones tecnológicas, impulsadas por servicios de BTO, permiten a las empresas tecnológicas, operar con mayor agilidad, reducir costos y ofrecer experiencias mejoradas a los clientes, mientras se concentran en su negocio principal. Entre las más significativas destacan:

+ Inteligencia Artificial (IA) y Machine Learning (ML):

Herramientas que permiten automatizar tareas repetitivas, realizar análisis predictivos y personalizar servicios. Un 90% de las empresas encuestadas por General Catalyst señala que un 90% de los startups están invirtiendo en iniciativas de IA.¹

+ Robotic Process Automation (RPA):

Los bots automatizan procesos manuales, aumentando la eficiencia y reduciendo errores. El mercado global de RPA crecerá de \$7.94 mil millones en 2024 a \$19.21 mil millones en 2028, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 24.7%²

+ Blockchain:

Los bots automatizan procesos manuales, aumentando la eficiencia y reduciendo errores. El mercado global de RPA crecerá de \$7.94 mil millones en 2024 a \$19.21 mil millones en 2028, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 24.7%³

La implementación de tecnologías de automatización, como la Automatización Robótica de Procesos (RPA), permite a las empresas optimizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa. Según un estudio de McKinsey, la automatización puede reducir los costos operativos hasta en un 30-40%.

+ Servicios de infraestructura en la nube:

La escalabilidad y flexibilidad de las soluciones en la nube permiten gestionar grandes volúmenes de datos y soportar operaciones remotas. La inversión global en servicios en la nube alcanzó \$78 mil millones en el segundo trimestre del 2024.⁴



+ Beneficios de la transformación en el BTO

La modernización del BTO trae ventajas estratégicas que fortalecen la posición competitiva de las empresas high-tech

Eficiencia operativa: La combinación de IA y automatización reduce errores y mejorar los tiempos de respuesta. Un estudio de Deloitte, revela que el 62% de los ejecutivos está dispuesto a tomar mayores riesgos. Cuando se les preguntó acerca de las iniciativas estratégicas, el 39% dijo estar invirtiendo en infraestructura para escalar sus operaciones, mientras que el 33% está integrando IA para mejorar la experiencia del cliente.⁵

Costos reducidos: Las innovaciones tecnológicas ayudan a disminuir costos operativos al reducir la necesidad de intervención humana en tareas repetitivas.

Mejora en la experiencia del cliente: Las soluciones tecnológicas permiten una personalización masiva, un aspecto crítico y según un informe de PwC, que señala que el 32% de los consumidores cambiaría de marca tras una experiencia negativa. Este porcentaje es aún más alto en América Latina, donde alcanza el 49%.⁶

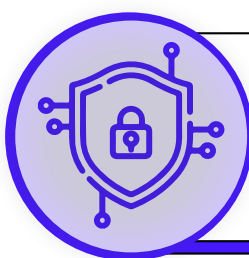
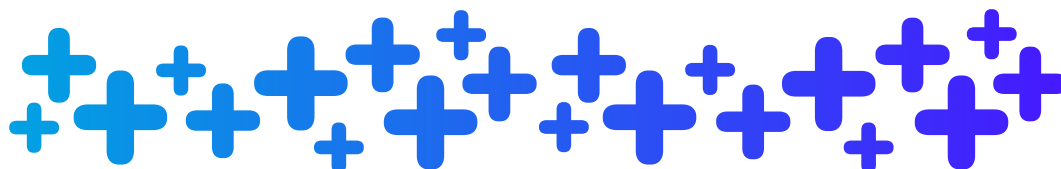
Escalabilidad y flexibilidad: Las tecnologías en la nube facilitan la adaptación a cambios de mercado, manteniendo la flexibilidad operativa.



+ Desafíos y consideraciones

Desafíos y consideraciones en la implementación tecnológica

A pesar de los numerosos beneficios que trae la transformación tecnológica en el BTO, la implementación de estas tecnologías presenta varios desafíos que las empresas deben enfrentar para maximizar su efectividad. Entre los desafíos más críticos se encuentran:



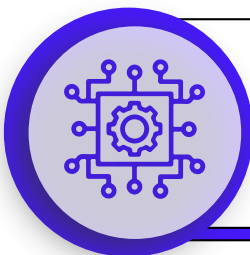
Seguridad de datos:

Proteger la información sensible es crucial. Las empresas deben invertir en soluciones robustas de ciberseguridad, especialmente ante el aumento de ataques sofisticados.⁷

Adaptación del personal:

La transición hacia un entorno tecnológico requiere capacitación y adaptación del personal para manejar nuevas herramientas y tecnologías.

Se estimó que la adopción de herramientas de IA basadas en LLM por parte de los empleados alcanzaría el 59% para finales de 2024.⁸



Integración de sistemas:

Las empresas enfrentan dificultades para alinear sus sistemas existentes con los requisitos de cumplimiento modernos, especialmente con el auge de la computación en la nube.⁹

Regulaciones y cumplimiento:

La creciente complejidad y fragmentación del panorama regulatorio presenta un desafío significativo. Las empresas tecnológicas deben navegar por un laberinto de regulaciones que varían según la región y el país, abarcando áreas como protección de datos, gobernanza de IA y servicios digitales.¹⁰





+ Futuro en el sector high-tech

El futuro del BTO en el sector high-tech es prometedor, con varias tendencias que están configurando el panorama y abriendo nuevas oportunidades para las empresas. Entre las principales tendencias se encuentran:

Hiperautomatización: La hiperautomatización continúa siendo una tendencia dominante en el sector high-tech, combinando IA, RPA y analíticas avanzadas para transformar procesos empresariales completos.

Para 2025, se espera que más del 70% de las grandes empresas globales tengan más de 70 iniciativas de hiperautomatización concurrentes, lo que requerirá una gobernanza sólida para evitar inestabilidad.

Además, se proyecta que las organizaciones reducirán sus costos operativos en un 30% para 2024 al combinar tecnologías de hiperautomatización con procesos operativos rediseñados.¹¹

Personalización escalable impulsada por IA:

En 2025, las empresas de alta tecnología utilizarán aplicaciones de IA generativa de nueva generación para anticipar las necesidades de los consumidores incluso antes de que ellos mismos las conozcan. La hiperpersonalización aprovechará la IA para recopilar múltiples puntos de datos a lo largo de todo el recorrido del cliente, como el historial de navegación, el comportamiento digital y otras interacciones, ofreciendo contenido y soluciones personalizadas.¹²

Expansión del nearshoring: permite a las empresas high-tech disminuir significativamente los costos operativos en comparación con operaciones onshore. Por ejemplo, las empresas pueden ahorrar entre un 15% y un 35% en costos de servicio al cliente al trasladar operaciones a LATAM.

A medida que las empresas buscan mayor control y reducción de riesgos, el nearshoring se está convirtiendo en una opción atractiva para muchas organizaciones.¹³

Sostenibilidad y responsabilidad social:

Las empresas de high-tech se están enfocando en reducir el impacto ambiental de sus productos mientras mantienen la inclusión en el diseño tecnológico. Para 2025, la industria priorizará productos y procesos ecológicos y accesibles. Se esperan avances significativos en tecnologías sostenibles clave, incluyendo soluciones de almacenamiento de energía y captura y utilización de la huella de carbono.¹⁴

Partner estratégico para la transformación digital

Atento se posiciona como un líder en el sector BTO, integrando tecnologías avanzadas con un enfoque centrado en el cliente y un toque humano. Con una amplia gama de soluciones, ayuda a las empresas high-tech a mejorar su eficiencia operativa, adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del mercado y ofrecer experiencias excepcionales a sus clientes.

Workforce Management as a Service:

Optimiza la planificación y gestión del talento humano mediante herramientas tecnológicas avanzadas que aseguran una distribución eficiente de recursos, maximizando la productividad y reduciendo costos operativos.

Quality Assurance as a Service:

Proporciona un enfoque robusto para garantizar la calidad en cada interacción y proceso, utilizando tecnologías avanzadas para reducir errores y elevar los estándares de satisfacción del cliente.

Business Insights as a Service:

Aprovecha el poder del análisis de datos para identificar tendencias clave, personalizar experiencias y mejorar la toma de decisiones estratégicas en tiempo real.

Recruiting as a Service:

Revoluciona la contratación al integrar inteligencia artificial y datos en tiempo real, reduciendo significativamente los tiempos de contratación y garantizando la selección de talento alineado con las necesidades empresariales.

Consultoría CX:

Ofrece asesoría especializada para transformar la experiencia del cliente, ayudando a las empresas a diseñar e implementar estrategias omnicanal, mejorar la interacción cliente-empresa y aumentar los niveles de fidelidad.

Con estas soluciones, Atento no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también habilita a las empresas high-tech a adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y mantenerse competitivas en un entorno en constante evolución. Su enfoque holístico y orientado a resultados convierte a Atento en un aliado indispensable para liderar la transformación empresarial.

+ Referencias

- + 1. [AI Adoption in startups](#)
- 2. [Robotic Process Automation Global Market Report](#)
- 3. [Blockchain Statistics: Top Stats, Facts and Trends for 2024](#)
- 4. [Global cloud spending leaps 19% in Q2 2024](#)
- 5. [Tech execs expect growth in 2024](#)
- 6. [Experience is everything. Get it right](#)
- + 7. [AI Adoption in Startups](#)
- + 8. [Global Workforce Hopes and Fears Survey 2024](#)
- 9. [8 Compliance Challenges Enterprises Face in 2025](#)
- 10. [Top 10: Technology Risks](#)
- 11. [2024: Gartner's IT automation Trends Revisited](#)
- 12. [Our Top 8 Predictions for CX Trends in 2025](#)
- 13. [Successful Nearshoring Examples in the IT Industry and More!](#)
- + 14. [Top Trends in High-Tech for 2025 and How to Prepare your Business](#)

ATENTO