



Atento democratiza el uso de la Inteligencia Artificial en la experiencia del cliente y empleado

- La compañía consolida su estrategia de negocio orientada a la tecnología con soluciones basadas en inteligencia artificial, que ya dan respuesta a retos reales de negocio para cerca de 100 clientes en las diferentes industrias
- A través de su ecosistema de soluciones y su plataforma propietaria AI Studio, Atento pone la innovación al servicio del cliente y del empleado

Madrid, 1 de abril de 2025. 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/BTO) y líder de la industria en Latinoamérica, consolida su papel transformador en el sector del Business Transformation Outsourcing. A través de su innovadora oferta de soluciones orientada a potenciar el Customer Experience (CX) y Employee Experience (EX), Atento redefine la forma en que las marcas interactúan con sus clientes, democratizando el acceso a tecnologías avanzadas de alto impacto en las distintas industrias.

Desde la implementación de su estrategia basada en tecnología propia, inteligencia artificial y automatización inteligente, Atento transforma procesos clave en la atención al cliente. Esta evolución se traduce en experiencias hiperpersonalizadas, interacciones más intuitivas y operaciones más eficientes para cerca de 100 clientes, actualmente, y sigue siendo ampliada a muchos otros en todas las regiones. Gracias al desarrollo del ecosistema tecnológico de Atento, la compañía ha logrado resultados notables que reflejan su capacidad para escalar la innovación:

- **Advanced Insights:** Con más de 125 mil horas de procesos analizados - esta solución facilita la toma de decisiones estratégicas mediante análisis de datos avanzados.
- **Knowledge Assistant:** Asistentes virtuales que suman 125.000 interacciones con clientes y empleados.
- **Smart Recruiter:** Automatización del proceso de reclutamiento con cerca de 250 perfiles definidos y aproximadamente 150.000 entrevistas realizadas, optimizando la experiencia del candidato y acelerando la selección de talento.
- **Atento Conversations:** Plataforma conversacional generativa con más de 32 millones de interacciones y diversas pruebas de concepto de IA conversacional avanzada en desarrollo para clientes de la base.
- **Corporate Chat:** Chat corporativo interno que ha gestionado más de 675.000 preguntas y respuestas para casi 8.000 usuarios, mejorando la productividad y la experiencia del empleado.
- **Dynamic Automation Platform:** Plataforma con 5.500 usuarios activos hasta el momento, facilitando la automatización inteligente de tareas repetitivas y procesos de negocio.
- **Qualistore:** Herramienta de calidad en tiempo real con más de 25.000 usuarios en 4 países, enfocada en la mejora continua de los procesos CX. Una de sus características más llamativas es la gamificación, que incluye elementos como puntos y clasificaciones, animando a los empleados a participar activamente en la formación, creando un entorno competitivo y divertido donde los usuarios pueden seguir su progreso y participar más en las actividades de aprendizaje. Este enfoque no solo aumenta la motivación de los empleados, sino que también contribuye a un entorno más dinámico y colaborativo, promoviendo el desarrollo continuo de los equipos.



- **Integrated Login:** Solución de autenticación inteligente ya implementada para varios clientes y -millares de usuarios, que fortalece la seguridad y experiencia de acceso en entornos digitales.

“En Atento integramos la Inteligencia Artificial en el corazón de nuestras soluciones para que cualquier empresa, sin importar su tamaño o madurez digital, pueda beneficiarse de ella”, destaca Dimitrius Oliveira, CEO de Atento. “Con más de 100.00 personas, estamos enfocados en desarrollar, escalar y democratizar los avances de la IA. Nuestro objetivo es claro: democratizar el acceso a tecnologías avanzadas y convertir la innovación en resultados concretos para la experiencia del cliente y del empleado”, concluye.

Llevando la experiencia de cliente al siguiente nivel

A través de su ecosistema de soluciones propietarias, Atento ha integrado inteligencia artificial en procesos críticos, mejorando eficiencia, personalización y escalabilidad para sus clientes en todo el mundo. Gran parte de estas soluciones se concentran en Atento AI Studio, su plataforma de IA diseñada para transformar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa en entornos seguros. Actualmente, ya impacta a empresas de sectores como el financiero, automotriz o el energético, entre otros.

- **Banca:** Atento Insights también se aplica para analizar en profundidad las interacciones de los servicios, para identificar áreas críticas y oportunidades de mejora. Con el objetivo de aumentar la nota de la satisfacción del cliente de una grande banca, se utilizó la herramienta para identificar las principales razones de insatisfacción de los clientes detractores en la encuesta CSAT y la causa raíz para dirigir las llamadas al análisis humano. Se identificaron alrededor de 10 puntos de fricción relacionados con temas de comunicación y la AI indicó 04 iniciativas para lograr mejoras en el proceso y, así, lograr, en un período de solo 2 meses, un aumento del 3,5% en el CSAT, además de una reducción del 5% en la tasa de retiros. Con este trabajo, también se logró mantener la estabilidad del 82% de resolución en los canales.
- **Eletro:** Una empresa importante del sector eléctrico se apoyó en AI Studio para mejorar los procesos de reclamación de sus clientes relacionadas con pagos a plazos, identificando los principales motivos de insatisfacción y desarrollando prompts que ayudaran a los agentes a empatizar mejor, identificar la causa raíz de los reclamos y guiar al cliente de forma exitosa. Esto ha proporcionado una mejor experiencia final y ha conseguido aumentar en 8,64% el indicador de satisfacción del cliente y 9% el NPS, con una reducción de 65% en el número de clientes detractores.
- **Sector Pagos:** Implementamos las capacidades de AI Studio para una empresa del sector de pagos, con el objetivo de reducir las fugas de clientes a canales críticos, asegurando que la operación tenga un mejor engagement y satisfacción del cliente final. Con la implementación, pudimos analizar contextualmente las interacciones con los clientes, permitiendo identificar con precisión los problemas y adoptar soluciones, asegurando que cada caso fuera monitoreado hasta su resolución. Con una reducción de 22% en las fugas entre enero y diciembre de 2024, demostramos una mejora sustancial en la eficiencia operativa. Además, la capacitación de los operadores y la colaboración entre las áreas de Calidad e Innovación dieron como resultado conocimientos valiosos que mejoraron aún más la calidad del servicio. Estos avances se reflejan en métricas de



satisfacción, como CSAT, aumento de 4%, y NPS, con 31%, que mostraron una tendencia al alza durante el período.

Sobre 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 cuatro años consecutivos. Para más información visite www.atento.com