

Atento recibe el 2025 Americas Customer Experience Management Product Leadership Award por la innovación de su suite de soluciones de IA generativa

- Frost & Sullivan reconoce la excelencia del portfolio de productos impulsados por IA de Atento, con su suite de soluciones de IA generativa ha redefinido la experiencia del cliente y del empleado
- Advanced Insights analizó más de 125.000 horas de llamadas, revelando patrones de comportamiento, identificando causas raíz de la insatisfacción y detectando oportunidades de optimización a gran escala

Madrid, 24 de junio de 2025 -- Atento, 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 transformación de negocio (CRM/BTO), ha recibido el **2025 Americas Customer Experience Management Product Leadership Award** de Frost & Sullivan, que reconoce la excelencia de su portfolio de productos impulsados por IA. Este premio destaca cómo AI Studio ha redefinido la forma en que las organizaciones abordan la experiencia del cliente (CX) y del empleado (EX) a través de su plataforma.

El 2025 Americas Customer Experience Management Product Leadership Award de Frost & Sullivan reconoce a las organizaciones que demuestran liderazgo excepcional en el desarrollo de productos y soluciones que transforman la experiencia del cliente en el mercado americano. Este galardón posiciona a Atento como referente en la integración de inteligencia artificial para la gestión de experiencias de cliente y empleado.

Manuel Albornoz, analista de *Best Practices Research* de Frost & Sullivan, señaló: "Frost & Sullivan reconoce a Atento por integrar la IA en el núcleo de sus operaciones manteniendo un enfoque de servicio sólido y centrado en las personas. La compañía ha desarrollado una suite de soluciones que redefine cómo las organizaciones ofrecen experiencias de cliente inteligentes, seguras y escalables".

Suite de soluciones de IA generativa: El núcleo de la innovación de Atento

Atento AI Studio, la plataforma principal de Atento para diseñar, probar y escalar capacidades impulsadas por IA, actúa como el núcleo del ecosistema de soluciones inteligentes de la compañía. Con más de 100 empresas utilizando activamente AI Studio, Atento ha demostrado mejoras tangibles en múltiples industrias. Entre los logros más destacados de la plataforma:

- Más de **125.000 interacciones** asistidas en tiempo real a través de Knowledge Assistant, optimizando la productividad y calidad del servicio.
- Más de **150.000 entrevistas** realizadas con Smart Recruiter, mejorando la eficiencia en procesos de selección.
- Análisis de más de **120.000 horas de conversaciones** mediante Advanced Insights, con impacto directo en satisfacción del cliente y toma de decisiones estratégicas.
- Implementación de soluciones de IA conversacional en el 70% de los clientes en Brasil, duplicando resultados en campañas de ventas outbound.

Uno de los casos más representativos es el de un proveedor de energía que, tras implementar la plataforma, logró un incremento del 8.6% en la satisfacción del cliente, un aumento del 9% en NPS, y una reducción del 65% en clientes insatisfechos.

La plataforma AI Studio ha demostrado su capacidad para generar valor tangible a través de soluciones inteligentes, seguras y escalables, consolidando a Atento como líder en la transformación digital del sector de customer experience management.

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 a más de 90.000 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