

Conceptos esenciales de IA y BTO para la nueva era del Customer Experience

Uno de los desafíos más grandes para los negocios, incluso sin base tecnológica, es la educación o alfabetización en inteligencia artificial a su comunidad. Por su carácter consultivo, y por su modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO), estas empresas, que además están revolucionando la forma en que las organizaciones se relacionan con sus clientes, no son la excepción, y han descubierto que para optimizar procesos y generar valor en un entorno empresarial cada vez más digital, es importante conocer y aplicar estos conceptos como una ventaja competitiva y condición para seguir siendo relevantes.

Hoy, la adopción de la IA se ha consolidado como una prioridad en la agenda corporativa.

El 97% de los líderes empresariales consideran que la inteligencia artificial generativa tendrá un impacto transformador en su sector.

El 67% de las organizaciones planea incrementar sus inversiones en tecnología, enfocándose principalmente en soluciones basadas en datos e inteligencia artificial.

Este glosario fue diseñado para ofrecer una guía clara, profesional y didáctica de los términos clave que están moldeando esta nueva era del customer experience. Su objetivo es servir de apoyo a quienes lideran procesos de transformación, permitiéndoles comprender el lenguaje actual de la innovación tecnológica y visualizar cómo aplicarlo estratégicamente en su negocio.

+ Glosario esencial de IA y BTO:



Inteligencia artificial (IA)

Sistema de computación que simula capacidades humanas como el aprendizaje, razonamiento y autocorrección. En CX, permite ofrecer experiencias personalizadas analizando datos de comportamiento en tiempo real.



Business Transformation Outsourcing (BTO)

Modelo de externalización centrado en la mejora de resultados de negocio mediante innovación, IA y automatización. En lugar de tercerizar solo procesos, BTO impulsa una transformación estratégica del negocio.



Machine learning (Aprendizaje automático)

Es una rama de la inteligencia artificial que permite a los sistemas aprender de los datos y tomar decisiones sin programación explícita. En CX se usa para anticipar necesidades, automatizar respuestas y personalizar la experiencia. Ayuda a identificar patrones de comportamiento y mejorar la eficiencia operativa.



Procesamiento de lenguaje natural (NLP)

Tecnología que permite a las máquinas entender y responder lenguaje humano. En contact centers, mejora la interacción mediante chatbots o asistentes virtuales que entienden preguntas complejas.



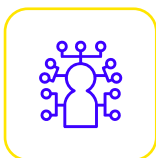
Asistentes virtuales (VA)

Interfaces conversacionales impulsadas por IA que interactúan con los usuarios para responder preguntas, resolver dudas o ejecutar acciones. Operan 24/7 y pueden integrarse a múltiples canales. Reducen la carga operativa humana y mejoran la experiencia del cliente con respuestas ágiles y coherentes.



Automatización robótica de procesos (RPA)

Interfaces conversacionales impulsadas por IA que interactúan con los usuarios para responder preguntas, resolver dudas o ejecutar acciones. Operan 24/7 y pueden integrarse a múltiples canales. Reducen la carga operativa humana y mejoran la experiencia del cliente con respuestas ágiles y coherentes.



CX Intelligence

Conjunto de herramientas que recogen, procesan y analizan datos para optimizar la experiencia del cliente. Permite medir indicadores como NPS, CES o CSAT y tomar decisiones informadas en tiempo real. Mejora la comprensión del comportamiento del cliente y personaliza la interacción.



Modelos predictivos

Algoritmos que analizan grandes volúmenes de datos para anticipar comportamientos, necesidades o riesgos. En CX, se aplican para prever abandono, recomendar productos o personalizar campañas. Ayudan a actuar proactivamente y mejorar la toma de decisiones comerciales.



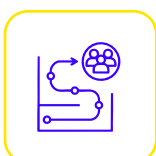
Speech analytics (análisis de voz)

Tecnología que transcribe y analiza llamadas telefónicas para extraer información útil sobre emociones, temas frecuentes y calidad del servicio. Facilita la detección de oportunidades de mejora, reduce errores y permite una supervisión más efectiva del desempeño de los agentes.



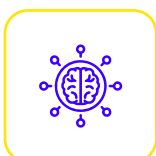
Personalización dinámica

Uso de IA para adaptar contenidos, mensajes y tiempos de contacto a las preferencias y comportamiento de cada cliente. Aumenta la conversión y mejora la satisfacción al ofrecer una experiencia ajustada al contexto de cada usuario. Es clave en estrategias omnicanal y digitales.



Customer Journey Mapping

Metodología que visualiza las etapas, emociones y puntos de contacto que vive un cliente con una marca. Ayuda a identificar fricciones, oportunidades de mejora y momentos clave para intervenir. Es esencial para diseñar experiencias centradas en el cliente y alineadas con los objetivos del negocio.



Omnicanalidad inteligente

Capacidad de integrar todos los canales de atención —físicos y digitales— en una experiencia fluida, continua y sin interrupciones. La IA permite mantener el contexto del cliente, automatizar transiciones y personalizar respuestas. Mejora la fidelización y la percepción de marca.



Análisis de sentimiento

Técnica que utiliza IA para identificar emociones en texto, voz o redes sociales. En CX, permite detectar clientes insatisfechos, escalar casos críticos y medir el impacto emocional de la experiencia. Ayuda a humanizar la atención y responder con empatía.

Conversational AI



Tecnología que permite a sistemas automatizados mantener conversaciones naturales y contextuales con los usuarios. Se aplica en asistentes virtuales y chatbots avanzados, capaces de entender intenciones y resolver solicitudes complejas. Mejora la eficiencia y la calidad de las interacciones.

Integración API-first



Enfoque de desarrollo donde las interfaces de programación (APIs) son el núcleo de las soluciones digitales. Permite conectar herramientas, canales y sistemas de forma ágil y escalable. En BTO, acelera la implementación de nuevas capacidades y asegura flexibilidad operativa.

Decision intelligence



Disciplina que combina analítica avanzada, IA y contexto empresarial para tomar decisiones más efectivas. En experiencia del cliente, permite personalizar acciones en tiempo real y optimizar recursos. Convierte los datos en recomendaciones precisas y aplicables al negocio.

EX (Employee Experience)



Conjunto de percepciones, interacciones y condiciones que vive un empleado dentro de la organización. Un modelo BTO centrado en EX usa IA para automatizar tareas, mejorar el acceso a información y fomentar el compromiso. Empleados motivados generan mejores experiencias para el cliente.

CXaaS (Customer Experience as a Service)



Modelo de servicio que integra tecnología, personas y procesos para ofrecer experiencias llave en mano. Facilita la implementación rápida de soluciones CX sin inversiones complejas.

Generative AI (IA Generativa)



Tipo de IA capaz de crear contenido nuevo, como textos, imágenes o respuestas. Se aplica en agentes virtuales que redactan correos, respuestas personalizadas o incluso flujos de atención.

Cognitive Services (Servicios Cognitivos)



Conjunto de APIs que permiten a las aplicaciones ver, escuchar, hablar y comprender. Incluyen reconocimiento de voz, visión artificial y comprensión de texto. En CX, enriquecen los canales digitales y permiten interacciones más humanas y efectivas.



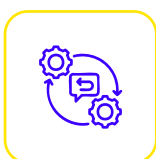
KPI inteligentes

Indicadores de desempeño que utilizan IA para ajustarse dinámicamente al contexto y al comportamiento del negocio. En contact centers, permiten detectar desvíos operativos en tiempo real y activar respuestas automáticas. Fomentan una gestión más ágil y basada en datos.



Real-time interaction management (RTIM)

Tecnología que permite gestionar cada interacción del cliente en el momento que ocurre, utilizando datos en tiempo real para definir la mejor acción posible. Mejora la relevancia del contacto y aumenta las tasas de conversión y retención.



Feedback loop automático

Sistema que recolecta comentarios de clientes y adapta procesos de forma continua sin intervención manual. La IA analiza el feedback y ajusta las respuestas, productos o servicios. Permite una mejora constante y sostenida en la experiencia del cliente.



Augmented agents (agentes aumentados)

Agentes humanos potenciados con herramientas de IA que les entregan información relevante, guías y recomendaciones en tiempo real. Aumentan la precisión, reducen el tiempo de atención y mejoran la satisfacción del cliente desde el primer contacto.



BPO vs. BTO

El BPO se enfoca en tercerizar tareas operativas, mientras que el BTO busca resultados de negocio mediante transformación. El segundo incorpora IA y automatización como motores clave.



+ Claves estratégicas para líderes de negocio:

Adoptar una cultura centrada en datos, impulsar la colaboración entre personas e IA, y alinear la tecnología con los objetivos de negocio son los pasos para aprovechar el verdadero valor del BTO. La transformación es principalmente cultural, humana y estratégica y se soporta en tecnología e innovación.

En Atento, estamos comprometidos con acompañarte en esta evolución hacia un modelo más inteligente, eficiente y centrado en el cliente.

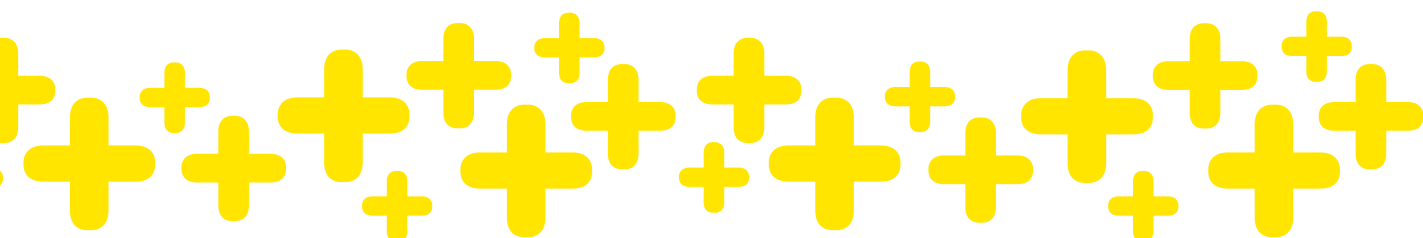
¿Listo para transformar tu CX con IA y BTO?

Transforma procesos, incorpora IA y afina tus resultados estratégicos del negocio.

En Atento queremos estar a tu lado.

Referencias

1. <https://cloud.google.com/contact-center/ccai-platform/docs/glossary>
2. <https://www.accenture.com/es-es/services/data-ai>



Atento