

Atento y Cresta firman una alianza estratégica para ofrecer soluciones híbridas de CX con IA y talento humano

Commented [AT1]: Para dale un toque más cualitativo

- El acuerdo plurianual y de ocho cifras ofrece agentes de IA líderes en el mercado y refuerza la posición de Atento como líder en Business Transformation Outsourcing (BTO) al integrar tecnología de vanguardia con su amplia experiencia en consultoría, transformación, servicios de IA y experiencia operativa
- Esta alianza estratégica impulsa la expansión de ambas compañías en el continente americano, uniendo el liderazgo de Cresta en EE. UU. con el liderazgo de mercado de Atento en América Latina

Miami, 7 de mayo de 2026 – Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Empresa"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de la experiencia del cliente y externalización de transformación empresarial (CXM/BTO), ha anunciado hoy una alianza estratégica de varios años con Cresta, la plataforma unificada de IA para experiencia del cliente destinada a agentes humanos y de IA, con el objetivo de ofrecer soluciones híbridas que combinan la intervención humana y la IA a empresas de todo el mundo. El acuerdo plurianual y valorado en varios millones de dólares aúna el liderazgo de Cresta en IA para la experiencia de cliente empresarial con los servicios profesionales liderados por IA y las capacidades de prestación de servicios de cliente de Atento, lo que acelerará la expansión de ambas compañías en Estados Unidos y América Latina.

La colaboración entre Atento y Cresta integra tecnología de IA agéntica de primer nivel en todos los niveles de la oferta de BTO.

En el marco de la colaboración, la plataforma de IA de Cresta dedicada a la experiencia del cliente se integrará en la oferta Atent.AI de Atento, lo que permitirá a las empresas desplegar modelos híbridos de experiencia de cliente que combinen agentes de IA, agentes humanos asistidos por IA e inteligencia conversacional de nivel empresarial. La solución conjunta permite automatizar las interacciones

rutinarias, ofrece asistencia en tiempo real basada en IA para agentes humanos y generación de información de manera continua a partir de las conversaciones con los clientes.

Como parte de esta asociación estratégica para la comercialización conjunta, Atento ofrece servicios avanzados de estrategia, diseño de experiencia y gestión integral para la implementación y optimización de la plataforma de IA de experiencia del cliente de Cresta. Con un liderazgo inigualable en servicios profesionales de CX liderados por IA y décadas de experiencia operativa, Atento combina de forma única la innovación en IA con una prestación de servicios a escala empresarial y con soporte humano para impulsar resultados de negocio cuantificables.

La plataforma de Cresta ayuda a las empresas a superar las implementaciones fragmentadas de IA mediante una capa de inteligencia compartida para la experiencia del cliente. Su arquitectura unificada facilita la puesta en práctica de la IA en entornos complejos de CX, lo que acelera la obtención de valor, mejora la continuidad y preserva la experiencia humana que hay detrás de un servicio excepcional.

"La industria de la experiencia de cliente se encuentra en un punto de inflexión", declara Dimitrius Oliveira, CEO de Atento. "Las empresas ya no necesitan herramientas de IA aisladas, sino soluciones híbridas totalmente integradas y de eficacia probada. Al combinar la plataforma de IA de Cresta con la experiencia de Atento en estrategia, diseño e implementación, estamos redefiniendo la forma en la que se despliega y se escala la IA en las operaciones de experiencia del cliente".

"Junto a Atento, estamos permitiendo a las empresas implementar agentes de IA y agentes humanos potenciados por IA como una fuerza de trabajo unificada", destaca Ping Wu, CEO de Cresta. "Esta colaboración ayuda a empresas de toda América Latina y Estados Unidos a ir más allá de la fase experimental de la IA y lograr una verdadera transformación de la experiencia de cliente a gran escala, con la tecnología, los servicios y la experiencia operativa necesarios para mejorar cada interacción con el cliente".

A diferencia de las soluciones tradicionales de BPO o de IA independientes, la alianza entre Atento y Cresta ofrece una solución integrada de transformación de la

experiencia de cliente que alinea la estrategia, la tecnología y las operaciones, lo que reduce el tiempo necesario para obtener valor y mejora los resultados tanto para clientes como para la empresa.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de experiencias con clientes y externalización de procesos de negocio («CXM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CXM 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

Sobre Cresta

Cresta desbloquea el verdadero potencial de la experiencia del cliente, convirtiendo cada conversación en una ventaja competitiva. La plataforma unificada de IA de Cresta combina agentes de IA conversacional, aumento de agentes humanos en tiempo real e inteligencia conversacional integral para impulsar el crecimiento de los ingresos y mejoras de eficiencia en todos los canales. Empresas como United Airlines, Cox Communications y Marriott utilizan Cresta para ofrecer experiencias de cliente de primer nivel cada día. Más información en Cresta.com.