

Atento amplía su oferta tecnológica para empresas que mantienen operaciones de CX internas

- Una amplia gama de soluciones de alta tecnología, basadas en más de 25 años de experiencia, permitirá mejorar la experiencia del cliente (CX) de diversas empresas que gestionan la relación con el cliente de forma interna
- Con automatización, análisis, inteligencia artificial y herramientas de gestión, las soluciones de Atento permiten maximizar los resultados en cualquier perfil operativo

Miami, 11 de junio de 2026 – Atento, uno de los principales proveedores mundiales de servicios de gestión de relación con el cliente y externalización de la transformación empresarial (CRM/BTO), ha anunciado la ampliación de su cartera de soluciones dirigidas a empresas que optan por mantener sus operaciones de experiencia del cliente (CX) de forma interna.

Con más de 25 años de experiencia en la gestión de las relaciones con los clientes y la transformación operativa, la empresa ofrece ahora tecnologías avanzadas que permiten mejorar la eficiencia, la experiencia del consumidor y el rendimiento de las operaciones internas en organizaciones de distintos tamaños y sectores.

La iniciativa democratiza el acceso a soluciones tecnológicas que tradicionalmente se utilizaban en operaciones externalizadas. «Atento aporta toda su experiencia en BTO y democratiza el acceso a soluciones tecnológicas avanzadas en la gestión de la relación con el cliente para aquellas empresas que mantienen sus operaciones de CX internalizadas», afirma Pablo Sánchez, CMO de Atento.

La combinación de consultoría en experiencia del cliente, inteligencia artificial y automatización aplicada a procesos críticos abre nuevas oportunidades para que la empresa amplíe su ámbito de actuación más allá de su base actual de clientes. Esta oferta refuerza el posicionamiento de Atento como socio estratégico de aquellas empresas que consideran la relación con el cliente como un activo fundamental y prefieren mantener la gestión de sus operaciones bajo su propio control.

Cartera de soluciones para aumentar la eficiencia de las operaciones internas

Centradas en la automatización, el análisis de datos, la inteligencia artificial y las herramientas de gestión, las soluciones de Atento se han desarrollado para mejorar

la experiencia del cliente y optimizar la gestión de los indicadores clave de rendimiento (KPI) en operaciones a gran escala. Entre las más destacadas se encuentran:

AI Agent Assist

Solución de asistencia para agentes basada en IA que ofrece respuestas en tiempo real para agilizar y mejorar la experiencia del cliente. Al presentar la información adecuada en el momento oportuno, reduce el tiempo de atención, aumenta la tasa de resolución y garantiza una coherencia acorde con la marca. La herramienta está totalmente integrada, es escalable y capaz de convertir a cada agente en un profesional de alto rendimiento ofreciendo NBA (Next best action) y NBO (Next best offer) en cada interacción.

AI Advanced Insights

Una plataforma que transforma datos complejos en información útil para modernizar las operaciones, optimizar el rendimiento y reforzar la ventaja competitiva de las empresas que la utilizan. La solución contribuye directamente a indicadores como el NPS y la retención de empleados, a la vez que impulsa la excelencia operativa en las áreas de experiencia del cliente.

Agentes de IA

Tecnología que automatiza las interacciones multicanal –voz, texto y multimedia– manteniendo un alto nivel de personalización gracias a funciones de hiperpersonalización. Esta solución reduce los costes, optimiza los flujos de trabajo y ofrece información estratégica que acelera el crecimiento y refuerza el compromiso y la fidelidad de los clientes, sin necesidad de intervención humana.

«Gracias a unos procesos consolidados, a la inversión continua en tecnología y a su enfoque centrado en las personas, Atento sigue a la vanguardia de la evolución de las operaciones de experiencia del cliente y de la transformación empresarial de sus clientes, al influir en aquellas empresas que consideran la relación con el cliente como un elemento fundamental y que, en un primer momento, no tienen intención de externalizarla», destaca Sánchez.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la experiencia del cliente y externalización de procesos de negocio ("CXM BTO") en América Latina y uno de los principales proveedores mundiales. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de nearshoring BTO CXM para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la empresa 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

ATENTO

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 gobierno. En los últimos años, la empresa ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas globales del sector, entre ellos Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. También fuimos reconocidos como la primera empresa del sector en el mundo en obtener la Certificación ISO 56002 en Gestión de la Innovación, que hemos mantenido durante cuatro años consecutivos. Para más información, visita www.atento.com