

Atento Argentina comparte en CRIC 2026 su visión sobre la evolución de la experiencia del cliente y los servicios BPO

- La compañía destacó cómo la inteligencia artificial está impulsando la transformación de los servicios BPO hacia modelos más inteligentes, ágiles y centrados en las personas.
- Roberto Di Nolfo, Director Comercial de Atento Argentina, señaló que la IA debe actuar como un copiloto estratégico que potencie las capacidades humanas y contribuya a generar experiencias de mayor valor para clientes y empresas.

Buenos Aires, junio de 2026- 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), participó en una nueva edición del Congreso Regional de Interacción con Clientes (CRIC) Presencial 2026, uno de los encuentros más relevantes para la industria de Customer Experience (CX), BPO y transformación digital en América Latina.

En representación de la compañía, Roberto Di Nolfo, Director Comercial de Atento Argentina, formó parte del Panel de BPO's, donde compartió la visión de Atento sobre los cambios que están redefiniendo el sector y el papel que desempeñan tecnologías como la inteligencia artificial en la evolución de la experiencia del cliente.

Durante el encuentro, Di Nolfo destacó que la industria está transitando una transformación profunda, pasando de modelos tradicionales de externalización hacia esquemas más estratégicos en los que la tecnología, los datos y el talento humano trabajan de manera integrada para generar mejores resultados de negocio y experiencias más relevantes para los consumidores.

"La evolución del BPO no consiste en sustituir a las personas con tecnología, sino en potenciar sus capacidades. La inteligencia artificial se está convirtiendo en un copiloto estratégico capaz de asistir a los equipos en tiempo real, optimizar procesos, acelerar la toma de decisiones y permitir que los colaboradores se concentren en aquellas interacciones donde el criterio, la empatía y la experiencia humana generan un mayor valor", afirmó Roberto Di Nolfo.

Además, durante el evento, Atento Argentina fue galardonado en los **premios Latam** considerados el mayor reconocimiento de la industria de Contact Centers, áreas de interacción con clientes y CX en la Región Latinoamericana organizado por las entidades que conforman la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la



Interacción con Clientes – ALOIC. En este contexto, Atento fue ganador de dos categorías: Medalla plata con el caso: **“La nueva era de las ventas, el poder de conectar en tiempos digitales” en la categoría Mejor estrategia de ventas. Y Bronce con el caso: La data conduciendo la excelencia post-venta de Nissan, del insight al impacto real, para la categoría Mejor estrategia en gestión de BI / Data Analytics**

La edición 2026 del CRIC reunió a líderes empresariales, especialistas en experiencia del cliente y referentes tecnológicos para debatir sobre las principales tendencias que están transformando la industria, incluyendo inteligencia artificial, hiperpersonalización, automatización inteligente y nuevos modelos de relación con los clientes.

Para Atento, espacios como CRIC representan una oportunidad para intercambiar conocimientos, impulsar la innovación y contribuir al desarrollo de una industria preparada para afrontar los desafíos de un mercado en constante evolución.

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 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