**¿Inteligencia Artificial sustituirá a humanos en experiencia al cliente?**

* *Combinar las habilidades de agentes humanos y herramientas IA pueden resultar en tiempos de atención al cliente 70% menores.*
* *Soluciones basadas en IA pueden ahorrar hasta 30% en costos operativos a las empresas y registrar tiempos de respuesta de 3 segundos.*

**Ciudad de México a 8 de junio de 2021.-** La tecnología de Inteligencia Artificial (IA) registrará un crecimiento anual de 17.5% para 2024, año en el que este mercado alcanzará un valor de 500 mil millones de dólares, según proyecciones de la consultora IDC[[1]](#endnote-1), pero esto no significa que reemplazarán a los agentes humanos en interacciones de Experiencia al Cliente (CX), de acuerdo con estimaciones realizadas por Atento —empresa global especializada en CX—esta tecnología sería de ayuda para los agentes en hasta 60% de las operaciones de un centro de contacto.

Se le conoce como Inteligencia Artificial a desarrollos programables capaces de evolucionar a partir de aprendizaje y que utilizan algoritmos para ejecutar tareas complejas. En CX, estos avances se emplean para resolver procesos de manera automatizada con el objetivo de mejorar el desempeño de las empresas y facilitar la interacción con los usuarios, apoyando a los operadores con información relevante para cada operación.

La industria del CX actualmente cuenta con diversos casos de uso basados en IA, entre los que cabe destacar el soporte a humanos con la presentación de argumentos de venta o el soporte a los operadores, y que mejoran significativamente la calidad de la experiencia del cliente. Además, esta tecnología puede utilizarse en Chatbots, que se encargan de interacciones en servicios de chat o plataformas de mensajería; o soluciones de automatización RPA (automatización robótica de procesos) que se utilizan para capturar y validar información en requisitos como solicitudes de créditos.

También existen soluciones a partir de IA que no sólo se limitan a interacciones en texto, sino también pueden atender a un cliente vía telefónica, de una manera muy similar a como lo haría una persona.

Asimismo, **desarrollos IVR** (respuesta de voz interactiva) son capaces de completar procesos enteros sin intervención humana: a través de opciones de comandos de voz preestablecidos, un cliente puede pagar una factura y recibir su comprobante automáticamente por la vía qué elija, ya sea e-mail o WhatsApp, esta tecnología lo comprenderá. En todo momento un asesor humano podrá hacerse cargo de una solicitud en caso de que el requerimiento sea demasiado complejo para la herramienta.

Los beneficios de apostar por soluciones IA son amplios. Pueden atender incrementos de hasta 70% más solicitudes de los clientes, dependiendo de la operación. Mientras que implementar automatizaciones RPA reduce 15% los costos operativos en etapas tempranas y hasta 30% cuando ya se han establecido completamente. Por otro lado, los tiempos de respuesta se reducen drásticamente, en chats pasan de 3 minutos con métodos tradicionales a sólo 3 segundos, en promedio, al adoptar chatbots.

“La IA no puede sustituir a los agentes, ya que son indispensables para aportar el entendimiento y cercanía que garantizan una excelente experiencia de cliente, pero si les brinda un apoyo y soporte esencial para agilizar y optimizar esa experiencia con la aportación de información y análisis claves para ofrecer la respuesta o solución más apropiada.”, explica Miguel Ángel Treviño Magallanes, Gerente Sr. de Soluciones en Atento.

“Lo mejor es aprovechar las ventajas humanas y tecnológicas para el beneficio del cliente, los resultados son evidentes en prácticas como el soporte técnico, en las que el agente humano se encarga de la interacción con el cliente, mientras soluciones tecnológicas inteligentes revisan en el sistema cuál es el estatus del servicio como, por ejemplo, la conexión a internet en un domicilio, lo cual nos permite reducir los tiempos de atención de 10 a sólo 3 minutos, en promedio”, añadió Treviño.

El análisis de Atento señala que actualmente las soluciones IA agregan valor al desempeño de los humanos, y permiten canalizar las habilidades de las personas en tareas más estratégicas para el negocio, como monitoreo, análisis de calidad o creación de estrategias de atención, puesto que los colaboradores se vuelven expertos en los procesos.

**---**

**Sobre Atento**

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información [www.atento.com](https://www.atento.com/)

1. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS47482321> [↑](#endnote-ref-1)