

Informe especial:
IA y BPOS
en Perú

EL PULSO DE LA IA EN EL MUNDO DEL TRABAJO

Guy Fort

Presidente de APEXO

Conozcamos el pulso de la inteligencia artificial en el mundo del trabajo. Las empresas participantes nos cuentan cómo están incorporando la IA generativa en sus procesos de atención y tareas cotidianas.

Estas experiencias visibilizan buenas prácticas, que también además de construir conocimiento colectivo, anticipan los desafíos del futuro.

Este e-book invita a conocer testimonios que dan cuenta de: avances, preguntas y decisiones reales.

Cada testimonio abre una puerta para reflexionar cómo la IA se convierte en una herramienta cotidiana.

En suma, es el journey que transitamos. Entenderlo requiere escuchar, probar y seguir el hilo de lo que ya está pasando.



Anahí Fort

Gerente Comercial y Desarrollo Corporativo en Fortel Customer Experience & BPO

● **En Fortel hemos integrado herramientas de IA Generativa en nuestras soluciones de CX y BPO, impulsando la automatización inteligente y la eficiencia operativa sin perder el enfoque en la experiencia humana.**

Para nuestros clientes, el primer paso es entender a fondo sus procesos. A partir de ese análisis, diseñamos la mejor alternativa para que la IA genere eficiencia, maximice sus ingresos y eleve la experiencia del cliente. Nos enfocamos en que la IA potencie cada interacción, agilizando procesos y mejorando la calidad del servicio. La clave es lograr una sinergia entre tecnología y talento humano para que la experiencia sea más ágil, personalizada y efectiva.

Con nuestros colaboradores aplicamos la misma visión: la IA no reemplaza, empodera. Incorporamos herramientas que aumentan su productividad, optimizan su tiempo y les permiten enfocarse en tareas estratégicas. A través de formación y acompañamiento, aseguramos que la IA sea un aliado que los haga más eficientes y efectivos en su día a día.

En Fortel, ofrecemos una solución end-to-end, integrando IA Generativa en cada fase del proceso, desde la automatización hasta la interacción con el cliente, asegurando una transformación completa y efectiva potenciando la calidad del servicio.

Sí, en Fortel, la IA Generativa ya se está utilizando para tareas como asistencia en respuestas, análisis de datos, generación de reportes y automatización de procesos internos. Esto permite que nuestros equipos optimicen su tiempo y se enfoquen en tareas estratégicas que requieren criterio humano.

Además, hemos integrado IA en herramientas de productividad interna, facilitando la comunicación y mejorando la eficiencia operativa. Nuestro enfoque es que la IA sea un soporte natural en el día a día de nuestros colaboradores, ayudándolos a trabajar de manera más ágil y efectiva.

La IA Generativa está transformando la experiencia del cliente y creemos que su impacto será cada vez mayor. Vemos tres grandes áreas de evolución:

1 - Personalización en escala: La IA permitirá ofrecer interacciones hiperpersonalizadas sin perder eficiencia operativa, adaptando mensajes, respuestas y recomendaciones en tiempo real.

2 - Eficiencia operativa y toma de decisiones: La IA no solo agilizará procesos, sino que también permitirá analizar grandes volúmenes de datos en segundos, facilitando la toma de decisiones informadas y mejorando la capacidad de anticiparse a las necesidades del cliente.

3 - Empoderamiento del talento humano:

La IA no reemplaza a las personas, sino que potencia su desempeño, permitiéndoles enfocarse en tareas estratégicas y creativas. Además, la IA podrá absorber transacciones más sencillas, lo que permitirá que las interacciones más complejas sean gestionadas por expertos, elevando la calidad del servicio y ofreciendo una experiencia más satisfactoria para el cliente.

En Fortel, somos el socio estratégico end-to-end en CX, BPO y automatización. Implementamos IA Generativa para optimizar procesos, potenciar el talento humano y elevar la experiencia del cliente a otro nivel.





Ignacio Pascual

Director Comercial y de Transformación

- En Atento, la adopción de herramientas de IA generativa no es una posibilidad, sino una realidad presente. La inteligencia artificial es una pieza clave en nuestras estrategias de innovación. Hemos creado la plataforma **Atento AI Studio que combina tres soluciones inteligentes: Atento Insights, Atento Knowledge y Atento Conversations.** Transformamos nuestra interacción con la información: y elevamos la experiencia de cliente.

Para preparar a nuestros clientes y colaboradores, implementamos un enfoque integral. En Atento consideramos que este movimiento en tendencia otorga más fuerza al rol humano, equilibra la tecnología con el toque humano. Apostamos por mantenernos en vanguardia con los cambios del mercado en Perú. Como también formar a nuestros colaboradores para que se beneficien con avance de la IA. Esto se traslada hacia una mejor CX. De igual manera, con nuestros clientes: nuestro método consultivo les permite identificar oportunidades de mejora operativa, y asegura una adopción gradual y efectiva de la IA



- **Uso de IA para las tareas cotidianas de los colaboradores**

Sí, nuestros colaboradores utilizan la IA en sus tareas diarias para potenciar su productividad y mejorar la calidad del servicio. Tanto la IA generativa como la automatización inteligente optimizan procesos, personalizan interacciones y agilizan la toma de decisiones. En Atento, la IA no sustituye el talento humano, lo complementa. Se encarga de tareas repetitivas y libera tiempo para que nuestros equipos se enfoquen en actividades de mayor valor estratégico. En el corto plazo esto aumentará el nivel de especialización de los agentes. Y, al final, tendremos journeys más satisfactorias tanto para los profesionales de CX como para el consumidor.

- **Expectativas con respecto a la IA generativa en el mundo de la experiencia**

Para Atento las tendencias señalan un período de evoluciones notables, con más énfasis en la personalización y automatización de procesos. Es por ello que en nuestra evolución y liderazgo como Business Transformation Outsourcing (BTO) es crucial. En él, la (IA) y el análisis predictivo crean un nuevo modelo para el éxito del CX: con experiencias e interacciones únicas para cada usuario. Incluyen: sugerencia de productos y la atención de asistentes digitales inteligentes para crear experiencias exclusivas para cada usuario.

Armando Trivellato



Head of Growth de Inconcert

● **IA sin fricción: eficiencia, personalización y crecimiento sostenible**

En **Inconcert**, la IA generativa no es una promesa futura, sino una realidad integrada en cada una de sus soluciones.

Desde **agentes autónomos como Inagent**, que ofrecen respuestas inmediatas y personalizadas, hasta **asistentes IA** que optimizan la gestión en el contact center omnicanal, la tecnología se convierte en un aliado estratégico para mejorar la experiencia del cliente y la productividad del equipo.

Automatizar sin perder el toque humano es la clave. Con IA, las consultas se resuelven más rápido, los tiempos de espera se reducen y los agentes pueden enfocarse en interacciones de mayor valor. El resultado: **un equipo más motivado, menos rotación y clientes más satisfechos.**

Sin embargo, la adopción de esta tecnología no está exenta de desafíos.

La seguridad de los datos y la integración con sistemas existentes son aspectos críticos.

Para garantizar la confidencialidad, Inconcert trabaja con entornos privados y acuerdos con proveedores líderes en modelos de lenguaje. Su arquitectura abierta basada en estándares como APIRest permite que la IA **se integre sin fricciones con CRM, ERP y plataformas de contact center.**

Lejos de ser solo una herramienta de automatización, la IA es una estrategia de crecimiento. **“Escalar la atención al cliente ya no implica disparar los costos. Con IA, el crecimiento y la eficiencia operativa van de la mano.”**





Max Aguirre

CEO & Co-Founder at Beex

IA en la experiencia del cliente: automatización con equilibrio

La integración de **IA generativa** en la atención al cliente está transformando la forma en que las empresas gestionan sus interacciones. En **Beex**, la incorporación de esta tecnología en su plataforma omnicanal ha permitido desarrollar herramientas que optimizan procesos sin perder la dimensión humana del servicio.

que las herramientas se adapten a las necesidades reales de los usuarios.

La IA no reemplaza la interacción humana, sino que la reorganiza. Su impacto no solo se mide en eficiencia, sino en la posibilidad de **rediseñar el trabajo dentro de los equipos de atención** y mejorar la experiencia del cliente con respuestas más ágiles y contextualizadas.

Entre las soluciones implementadas se destacan:

Agentes autónomos de IA, diseñados para responder consultas en tiempo real y gestionar interacciones de manera autónoma.

Generadores de resúmenes de interacciones, que sintetizan conversaciones, reduciendo tiempos de atención y mejorando la eficiencia operativa.

Agentes de voz con IA, capaces de gestionar llamadas con fluidez, resolviendo solicitudes repetitivas sin intervención humana.

Más allá de la tecnología, la adopción de IA implica un proceso de adaptación tanto para las empresas como para los usuarios. **"Muchas organizaciones dudan en automatizar por temor a perder cercanía con el cliente. Por eso, trabajamos en una implementación progresiva que combine IA con interacción humana, asegurando que cada empresa encuentre su propio equilibrio."**

Otro desafío es la evolución constante de la IA. La tecnología cambia rápidamente, y con ella, las estrategias para aprovechar su potencial. En este contexto, la actualización y el acompañamiento son claves para garantizar





Stefano Dessí

Group Chief Operations Officer en Covisian

● **Adopción de IA Generativa en Covisian**

Covisian ha integrado IA en sus operaciones desde hace años, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente. Con un enfoque innovador, han desarrollado Smile.CX, una suite tecnológica que potencia la interacción empresa-cliente sin reemplazar el talento humano. La adopción de esta tecnología incluye

un proceso estratégico con análisis de procesos, formación especializada y metodologías de integración no invasivas, asegurando una transición ética y efectiva.

Uso de IA en las tareas diarias

Los colaboradores de Covisian trabajan en sinergia con la IA, potenciando sus habilidades en tiempo real. Smile.CX PRO permite a los agentes mejorar métricas clave y optimizar la gestión del cliente. Destaca el U-Smile Desk, un entorno avanzado donde los operadores supervisan la IA, gestionando múltiples interacciones con análisis en tiempo real y asistencia de Smile.CX GAIA, una inteligencia artificial que complementa las tareas humanas.

Expectativas sobre la IA Generativa

La IA Generativa no solo automatiza procesos, sino que fortalece la relación con los clientes, optimizando la retención y creando nuevas oportunidades de crecimiento. Covisian apuesta por la evolución constante de esta tecnología, asegurando que colaboradores y clientes sean protagonistas de su transformación. La visión futura no implica elegir entre humanos o IA, sino construir un ecosistema donde ambos trabajen en armonía, llevando la experiencia del cliente a un nuevo nivel.





Norberto Chafer

Country Mánager de Net2phone Perú

● **La Inteligencia Artificial (IA) está dejando de ser una promesa futurista para convertirse en una herramienta fundamental en la atención al cliente.**

En net2phone, hemos sido testigos de cómo esta tecnología transforma la manera en que las empresas interactúan con sus onsumidores, optimizando la experiencia tanto para los usuarios como para los equipos de soporte.

En el mundo actual, donde la inmediatez y la personalización son esenciales, la IA se ha posicionado como el aliado estratégico para mejorar la eficiencia operativa y la calidad en la atención. Si bien muchas veces se asocia a un futuro distante, hoy ya estamos viendo aplicaciones concretas y de gran impacto en nuestra región, desde chatbots avanzados hasta asistentes virtuales con capacidades de aprendizaje automático que mejoran continuamente.

Las soluciones basadas en IA no solo facilitan la automatización de tareas repetitivas, sino que también tienen un impacto directo en la experiencia del cliente. Los chatbots, por ejemplo, pueden gestionar consultas y resolver problemas en tiempo real, las 24 horas del día, 7 días a la semana. Esta disponibilidad constante mejora significativamente la satisfacción del cliente, al ofrecerle una atención más rápida y eficiente, sin necesidad de esperar horas por una respuesta.

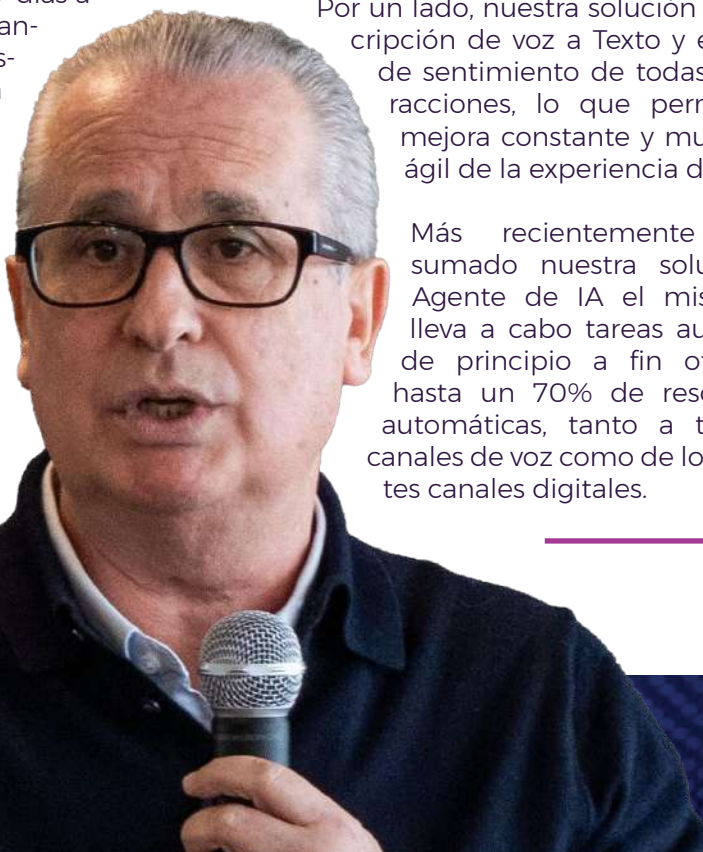
En términos de personalización, la IA también es clave. Herramientas como los asistentes virtuales pueden analizar patrones de comportamiento y preferencias de los usuarios, adaptándose a sus necesidades para ofrecer respuestas más precisas y ajustadas. Gracias a esto, las interacciones son más relevantes y efectivas, lo que fomenta una mayor lealtad por parte del cliente.

Además, la IA permite un análisis profundo de los datos que se generan en cada interacción, brindando a las empresas una visión más clara de las expectativas y necesidades de sus clientes. Esto no solo permite una atención más precisa, sino también la capacidad de prever problemas antes de que ocurran, lo que resulta en un nivel de proactividad que era impensable hace apenas unos años.

En net2phone, estamos comprometidos con esta evolución tecnológica y con brindar a nuestros clientes herramientas cada vez más innovadoras para garantizar un servicio excepcional. Dentro de nuestra propuesta de valor, desde el 2022 ofrecemos soluciones de IA en dos campos fundamentales en la atención al cliente.

Por un lado, nuestra solución de Transcripción de voz a Texto y el análisis de sentimiento de todas las interacciones, lo que permite una mejora constante y mucho más ágil de la experiencia del cliente.

Más recientemente hemos sumado nuestra solución de Agente de IA el mismo que lleva a cabo tareas autónomas de principio a fin ofreciendo hasta un 70% de resoluciones automáticas, tanto a través de canales de voz como de los diferentes canales digitales.





Andrés Méndez

Director de Experiencia de clientes y Transformación Digital

● **En Konecta hemos adoptado soluciones de IA Generativa porque estamos convencidos de que las tecnologías emergentes son el camino para mantenernos competitivos en el futuro de nuestros clientes.**

Nuestra aproximación forma parte de un proceso consultivo basado en entender las necesidades reales de cada cliente.

Para esto, analizamos de manera integral y específica los procesos y la experiencia del usuario final, permitiéndonos identificar los verdaderos puntos de dolor y cómo la IA puede aportar valor real en la operación. También integramos la IA Generativa con analítica tradicional y modelos existentes para maximizar su impacto. Sabemos que la madurez tecnológica y de datos varía entre clientes, por lo que nos enfocamos en evaluar su infraestructura, gobernanza de datos y nivel de preparación antes de implementar soluciones avanzadas.

Desde la gestión interna, sabemos que la capacitación es clave en este proceso, por lo que, a través de Recursos Humanos, venimos desarrollando de manera permanente cursos internos sobre IA Generativa y tecnologías emergentes para diferentes niveles de la organización, incluyendo gerentes y jefes. Además, hemos creado una app interna, donde los colaboradores pueden acceder a información relevante sobre tecnología e innovación. Nuestros colaboradores ya están utilizando IA Generativa en diversas tareas, y para ello hemos desarrollado un enfoque estructurado basado en la formación y la especialización.

Contamos con un equipo multidisciplinario que trabaja en la implementación de estas soluciones, compuesto por data scientists, analistas funcionales, ingenieros de infraestructura, project managers, ingenieros y analistas de datos, así como desarrolladores con conocimiento en IA Generativa.

Además, hemos incluido proyectos con IA Generativa dentro de nuestros programas para talentos de alto potencial, permitiendo que nuestro equipo adquiera experiencia práctica en su aplicación. Nuestro objetivo es que el talento interno crezca con estas tecnologías y que podamos continuar atrayendo talento especializado para seguir fortaleciendo nuestras capacidades en IA.

Sabemos que el entorno es altamente dinámico y que los avances en modelos de IA son constantes, por lo que estar en un proceso de cambio continuo es esencial. En ese sentido, vemos un gran potencial en disciplinas como la ingeniería de prompts, que nos permiten optimizar la interacción con estos modelos y mejorar su rendimiento.

En ese sentido, reconocemos que la calidad de los datos sigue siendo un desafío clave. La gobernanza, clasificación y captura de información son aspectos en los que se continuará avanzando, porque sabemos que el éxito de la IA Generativa depende en gran medida de contar con datos estructurados y confiables.

Además, para que la IA Generativa tenga un impacto transformador, es fundamental que la organización tenga una estrategia bien definida y, sobre todo, una cultura digital que la respalde. La cultura es un factor determinante en la adopción tecnológica, y por eso cada vez se tendrá más foco en alinear las competencias digitales de la gente con la estrategia de transformación.





Dai Jiaming

Director del Ecosistema de Huawei Cloud Perú

● Huawei lidera la adopción de AI-to-X, integrando IA en telecomunicaciones para optimizar redes y mejorar la experiencia del usuario.

Los operadores capacitan a sus clientes con integración de APIs abiertas, desarrollo de casos de uso específicos e implementación gradual de soluciones basadas en IA.

El uso de modelos open-source como DeepSeek facilita la implementación de asistentes virtuales y análisis de datos en tiempo real, reduciendo costos y evitando dependencia exclusiva de soluciones propietarias. Estas tecnologías permiten desplegar IA en BPOs, contact centers y redes, asegurando una adopción efectiva y escalable.

Desafíos

- **Infraestructura y latencia:** La evolución de 5G NSA a 5G-A es esencial para soportar aplicaciones en tiempo real.
- **Complejidad operativa:** La gestión de redes inteligentes exige O&M con gemelos digitales y agentes autónomos de IA.

Beneficios

- **BPO y atención al cliente:** La IA personaliza servicios según velocidad, latencia y preferencias. Chatbots y asistentes conversacionales impulsados por DeepSeek optimizan la atención, mejorando análisis de sentimientos y predicción de necesidades del usuario.
- **Optimización de redes:** Con AI-Centric Network, la IA ajusta ancho de banda, reduce fallos con mantenimiento predictivo y optimiza redes con sandboxes digitales que simulan tráfico en tiempo real.
- **Producción y distribución de contenido:** Tecnologías como AIGC generan contenido 2D/3D instantáneo, aumentando la personalización y el tráfico en redes.



Miembros

ATENTO

konecta

COVISIAN
TECH. PEOPLE. SMILES.

FORTEl
CUSTOMER EXPERIENCE & BPO

e) connect center

reca

tcontacto

✓ KOBRAZAS

MDY
Contact Center & BPO

Beex

concentrix

GRUPO
MOK
Más valor para tus clientes

IATEC S.A.C.

A365

ANCOMA
CONTACT CENTER

net2phone

SALESLAND

Partner
Service

HUAWEI

inconcert

apexo

Informe especial:
IA y BPOS
en Perú

ape^o