

Atento Estados Unidos incrementou seu volume de negócio em 54% durante os dois primeiros trimestres de 2020

- As novas necessidades do mercado e a transformação digital fizeram com que a demanda dos serviços *nearshore* aumente de forma significativa
- Altos índices de satisfação do cliente, tempos de resposta e a proximidade de estes países são alguns dos fatores que consolidam este serviço em empresas como a Atento

Madrid, 26 de agosto de 2020 – A Atento é um dos cinco maiores fornecedores de serviços de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) do mundo. É líder na América Latina, com presença em 13 países, entre eles Estados Unidos, México e Espanha, entre outros, onde tem forte presença.

Um dos principais serviços oferecidos em todos os mercados é o *nearshore* ou *nearshoring*, que consiste em atender um determinado mercado culturalmente mais próximo. Nesse período, o crescimento do mercado se refletiu principalmente em setores como tecnologia, varejo, seguros e entrega em domicílio (apps de entrega).

Muitos dos clientes da Atento estão mudando suas operações de atendimento ao cliente nos EUA do modelo puramente local ou local/*offshore* para incorporar *Nearshoring* na América Latina, especialmente em tempos de intenso planejamento de continuidade de negócios. A Atento é líder de mercado na América Latina e está naturalmente posicionada para lidar com a oportunidade *nearshore*. *Nearshoring* através da Atento oferece benefícios aos clientes por (1) proximidade geográfica - permitindo que os clientes fortaleçam o relacionamento com a equipe por meio de um voo de 2-3 horas da maioria dos lugares na América do Norte e alivia as complexidades de fuso horário. (2.) Afinidade cultural - muitos de nossos agentes têm um alinhamento cultural próximo e provavelmente foram para a escola ou passaram férias nos EUA com excelentes habilidades bilíngues voltadas para o cliente. (3.) A proposição de custo em relação ao local gera muito mais valor. Isso gerou um mercado de mais de US\$ 10 bilhões em receitas na América Latina e no Caribe, segundo dados da *Frost & Sullivan*.

Como líder de mercado, a Atento está comprometida com tecnologias de nova geração como Automação ou RPA, que facilitam o trabalho do agente e permitem um atendimento mais eficiente e satisfatório. A aplicação dessa tecnologia permite a redução de custos, o aumento da produtividade e, em última instância, melhora a experiência tanto do funcionário quanto do cliente.

Da mesma forma, devido à crise do COVID-19, o uso de todas essas tecnologias tem se acelerado e, nos últimos meses, a tecnologia tem sido usada para oferecer trabalho remoto a mais de 72.000 agentes em todo o mundo. Foi lançado o projeto *Atento at Home* (WAHA), que permitiu o teletrabalho a cerca de 50% dos funcionários, contra 1% no início do ano. Tudo isso fez com que a Atento nos Estados Unidos registrasse um crescimento de 54% nos dois primeiros trimestres de 2020.

“Os principais fatores que impulsionaram o crescimento de nossos negócios *nearshore* são: experiências globais de melhores práticas e soluções inovadoras, agilidade na gestão operacional e desenvolvimento de talento humano empático, tudo com o objetivo de garantir experiências únicas para o cliente”, **explicou Cathrine Jooste, Chief Commercial Officer e Diretora Regional US Nearshore da Atento.**



O mercado de terceirização de *contact center* na América Latina e no Caribe cresceu significativamente nos últimos anos e o México tornou-se um *hub* para os Estados Unidos neste segmento. Como resultado, as empresas americanas ganharam confiança para demandar mais serviços da região.

Ao mesmo tempo, alcançou-se uma relação custo-benefício entre 40% e 50% em relação a outras formas de terceirização, dependendo do setor e da empresa. Também uma redução de 30% no tempo de serviço, o que levou a um aumento nas vendas de mais de 40%.

“Atualmente, os canais de atendimento ao cliente no mercado nearshore são tradicionais e digitais: telefone, chat e e-mail são os mais utilizados. A oportunidade para 2020 e além é fornecer recursos digitais inteligentes e integrações a esses canais tradicionais, enquanto o agente oferece interações profissionais, eficazes e seguras com o cliente na segurança de suas casas em nossos modelos de trabalho remotos, como Atento@Home”, concluiu Jooste.

Como uma das tendências para este ano devido ao contingenciamento atual, os modelos de trabalho remoto vão aumentar ainda mais entre a América Latina e os Estados Unidos, pois se trata de oferecer serviços como: atendimento, vendas, back office, suporte técnico ou encargos com a combinação de infraestrutura tecnológica e soluções de gerenciamento remoto que permitem aos profissionais trabalhar com segurança em suas casas.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com

Relação com meios

press@atento.com