

A Atento realizou ontem seu evento virtual global “Living Digital: Respirando o novo normal”

Segurança e investimento em plataformas de tecnologia são as prioridades atuais para as empresas na indústria de CX

- A principal conclusão do evento realizado pela Atento, “Living Digital: Respirando o novo normal”, que a segurança e o investimento em plataformas tecnológicas são as principais prioridades das empresas que se dedicam à CX
- CEOs das principais empresas participantes, como Liberty Latin America, Microsoft e Telefônica concordam que a pandemia exigiu programas de transformação, incluindo investimentos em plataformas digitais e ênfase na melhoria da segurança cibernética
- Guy Kawasaki ressalta que um período de grande crescimento se seguirá à pandemia e que agora é hora de ser único e ousado nas decisões de negócios

NOVA YORK, 03 de Fevereiro de 2021 - Ontem, a Atento SA, maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios da América Latina e uma das cinco maiores provedoras do mundo, realizou seu evento virtual global “Living Digital: Respirando o novo normal” em sua busca por explorar as últimas novidades do CX setor e compartilhar suas próprias melhores práticas.

Projetado para clientes da Atento e outros interessados do setor, o evento foi uma vitrine envolvente de três horas para discutir a digitalização na esfera do CX. O Living Digital: Respirando o novo normal foi o centro das atenções para diálogos com CEOs de alguns dos maiores players de tecnologia, sessões de discussão sobre tópicos importantes e um discurso do empresário do Vale do Silício e evangelista chefe do Canva, Guy Kawasaki.

Em seu discurso de abertura, Carlos Lopéz-Abadía, CEO da Atento, disse: “Nosso objetivo hoje é compartilhar nossa experiência e alguns aprendizados, mas também nossos pontos de vista e planos de ação para os próximos meses. A mudança é a única constante na vida e, apesar da crise, ou talvez por isso, aceleramos a transformação da Atento. No início da pandemia, estabelecemos duas grandes prioridades: a saúde e a segurança de nossos colaboradores e a continuidade de nossos serviços aos clientes. Esperamos que todos aqui hoje levem para casa uma perspectiva sobre como os líderes do setor têm enfrentado os desafios que afetam a todos nós e como podemos convertê-los em oportunidades, no período que chamamos de “novo normal”.

Um bate-papo moderado por Anne Igartiburu e composto por CEOs da Liberty Latin America, Microsoft e Telefônica abordou as mudanças no setor no ano passado e estabeleceu as prioridades para os próximos meses. Todos os participantes concordaram que a segurança dos colaboradores e a manutenção do atendimento ao consumidor eram fundamentais. Isso pode ser alcançado através do investimento em plataformas digitais usando tecnologias disruptivas, como IA, automação, análise de dados e IoT. A cibersegurança também foi discutida como um fator de preocupação no setor.

Os participantes tiveram a oportunidade de participar de uma das três sessões com o objetivo de compartilhar as melhores práticas da Atento. Os principais temas abordados durante essas sessões incluíram aceleração da economia remota e teletrabalho, tendências em CX e como a cultura e os valores de uma empresa impactam sua experiência para os consumidores.

As noções de maior aceleração dos processos digitais, a necessidade de agilidade e uma experiência intensificada do consumidor sob medida foram temas compartilhados em todas as três sessões, indicando claramente as tendências nos próximos meses na indústria de CX.

O discurso principal de Guy Kawasaki com uma perspectiva pós-pandemia

Por fim, o convidado especial Guy Kawasaki encerrou o evento com um discurso no qual destacou como um período de grande crescimento se seguiria a este período de pandemia, dependente de vários fatores, incluindo: planejamento a longo prazo, ousadia o suficiente para sacrificar um produto agora a ganhar no futuro, simplificando a oferta ao consumidor, trabalhando na fidelização dos clientes atuais, abraçando o digital e analisando a atualidade com vista à mudança.

Ainda em uma conversa de encerramento com Carlos López-Abadía, os dois especialistas concordaram que alcançar o sucesso depende de uma série de elementos, como paciência, mas, em última análise, determinação. A conclusão a que se chegou foi que, durante esse tempo de crise, era preciso ser único e corajoso: dois fatores que acabam por levar ao sucesso.

Sobre a Atento

A Atento é um dos cinco maiores fornecedores globais de serviços de gestão de relacionamento com o consumidor e terceirização de processos de negócios para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a companhia desenvolveu seu modelo de negócios em 13 países com uma força de trabalho de 150 mil colaboradores. A Atento possui mais de 400 clientes para os quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM / BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes nos setores de tecnologia, digital, telecomunicações, finanças, saúde, consumo e administração pública, entre outros. Possui negociações da ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. Em 2019, a Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar do Mundo e como uma das Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com.br

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Fernanda Araújo – 3021-0200 | faraujo@webershandwick.com

Paula Boracini – 3027-0200 | pboracini@webershandwick.com