

## Interfile, empresa del grupo Atento, anuncia cambios organizacionales y nueva fase de la empresa

- La nueva estructura es una de las estrategias para crear una mayor sinergia con Atento, que se hizo con el 100% de la empresa en 2019
- La compañía, especialista em BPO, cerró 2020 con un aumento de más del 20% em facturación con relación al año anterior.

**São Paulo, 13 de mayo de 2021** – En los últimos años, la oferta de servicios de automatización de back office ha ganado protagonismo en el portafolio de Atento, líder en servicios de gestión de relaciones con clientes (CXM) y outsourcing de procesos (CRM / BPO) en América Latina, y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial. Para responder a los desafíos de transformación de sus clientes, especialmente en un momento en el que empresas de todo el mundo están realizando una gran inversión en herramientas digitales, impulsadas por la pandemia Covid-19, Atento cuenta con una gama de servicios de próxima generación, incluido un back office completo que acelera el procesamiento de tareas que llevaban días y que hoy se completan en minutos, utilizando IA durante todo el proceso, al tiempo que reduce los errores.

En Brasil, la empresa cuenta con Interfile, líder en servicios y soluciones de BPO en el país, con 30 años de experiencia, que fue adquirida por Atento en 2019 y que ahora se encuentra en proceso de reestructuración. El objetivo, además de crear una mayor sinergia con el resto de empresas del grupo, es ampliar la oferta de servicios de BPO a todas las regiones en las que opera Atento, con foco en el sector financiero, sanitario, asegurador, educativo y empresas que nacieron digitales. Esto incluye actividades de back office para gestión de préstamos, nómina, crédito inmobiliario, financiamiento de vehículos, BPO legal, onboarding de cuenta corriente, prevención de fraudes, reembolso de facturas médicas, y manejo de documentos, entre otros. Todo ello, con la aplicación de tecnologías RPA, OCR, ICR, BRICS, Reconocimiento Facial, Motor Semántico e Inteligencia Artificial, para la entrega de un back office cada vez más completo y 100% automatizado para sus clientes.

Por ello, la empresa nombró a Marcelo Alves, quien ocupa el cargo de Vicepresidente de Excelencia Operacional y Servicios Compartidos de Atento Brasil, nuevo Director General. Y, para afrontar este reto, contará con el apoyo de André Luiz Gomes Carneiro, Director Operativo, Edilaine Alves de Almeida, Directora Comercial, y Andre Luis Vedolin, Superintendente de Informática, quienes asumen nuevas funciones dentro de la empresa.

La compañía también continuará invirtiendo en innovaciones y en la mejora de las soluciones de automatización, aportando más agilidad y eficiencia a la amplia cartera de la compañía. “Mi principal desafío en este nuevo momento para Interfile es integrar aún más su portafolio de soluciones a los clientes de Atento, sin perder de vista la conquista de nuevos clientes para el grupo a nivel global”, dice Marcelo Alves.

Según Alves, una de las iniciativas en este sentido es el patrocinio de la startup NeuralMind, que forma parte del programa de aceleración de startups de Atento, Atento Next. NeuralMind se enfoca en ayudar a las empresas a aumentar la productividad de los procesos de backoffice mediante la digitalización y la automatización, un propósito que va completamente en línea con la oferta de valor de Interfile. “Aplicamos tecnología de última generación en los procesos, aportando mayor seguridad, agilidad y eficiencia”, comenta el ejecutivo.

En 2020, la empresa tuvo una facturación un 23% superior a la del año anterior y, en la actualidad, cuenta con 2.300 empleados distribuidos en 24 ciudades de Brasil, con más del 70% trabajando desde casa. “Todo el equipo está muy emocionado. Estamos dispuestos a poner toda nuestra experiencia al servicio de nuestros clientes y de sus consumidores, asumiendo nuestro compromiso de aportar más eficiencia a los procesos de negocio”, celebra el Director General de Interfile, comentando los buenos resultados obtenidos en el año, a pesar de todo el escenario vivido por el mercado y la sociedad en 2020.

Según Dimitrius Oliveira, presidente de Atento Brasil, el desempeño de Interfile ha contribuido a expandir exponencialmente la experiencia de Atento en procesos de Back Office. “Desde la llegada de Interfile, nuestra oferta en BPO ha alcanzado otro nivel. Hoy somos capaces de integrar recursos tecnológicos para optimizar procesos y entregar soluciones más completas a nuestros clientes. Hoy tenemos el 100% de la principal empresa del segmento en el país y estamos en camino de expandirnos en el mercado”, comenta Oliveira.

Para Carlos López-Abadía, CEO de Atento, Interfile ha sido fundamental para atraer nuevos negocios en el sector de BPO. “El uso de tecnologías disruptivas como la Inteligencia Artificial, la analítica y la automatización puede y debe usarse para una gestión y contacto exitosos con los consumidores, y todo el conocimiento de Interfile, adquirido durante estos 30 años de existencia, contribuye a que entreguemos el mejor *customer journey*. Con la actual reestructuración, esperamos aportar aún más sinergia dentro del grupo y ampliar nuestra oferta de servicios de nueva generación, con alto valor añadido, para todos nuestros clientes”, destaca el Consejero Delegado de Atento.

## **Sobre Interfile**

Interfile es la empresa líder en servicios de Business Process Outsourcing (BPO) con foco en ofertas para los sectores financiero y de generación de crédito. Desde 1991 propone soluciones de back office para empresas de diferentes segmentos. En 2017, Atento, multinacional líder en soluciones de Experiencia del Cliente en Brasil y América Latina, se convirtió en el accionista mayoritario de la empresa. En 2019, con soluciones 100% digitales, pasa a formar parte del Grupo Atento. Con la unión de la experiencia de las dos empresas, consolidó su posición como el mayor proveedor de soluciones BPO de Brasil. Para más información [www.interfile.com.br](http://www.interfile.com.br)

## **Sobre Atento**

Atento es uno de los cinco mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) a nivel mundial en base a la facturación, y líder en Latinoamérica. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes para los que ofrece una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales



líderes en los sectores de tecnología, digital, telecomunicaciones, finanzas, salud, consumo y administración pública, entre otros. Atento cotiza bajo ATTO en la Bolsa de Nueva York. En 2019 Atento fue reconocido por Great Place to Work® como uno de los 25 mejores lugares de trabajo multinacionales del mundo y como uno de los mejores lugares para trabajar en América Latina. Para más información: [www.atento.com](http://www.atento.com)

**Contacto para medios**

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)