

Interfile, empresa do grupo Atento, anuncia mudanças no comando e nova fase da companhia

- Nova estrutura é uma das estratégias para criar mais sinergia com a Atento, que assumiu 100% da empresa em 2019.
- Companhia especialista em BPO fechou 2020 com aumento de mais de 20% no faturamento em relação ao ano anterior.

São Paulo, 15 de maio de 2021 – Nos últimos anos, a oferta de serviços de automatização de back office tem ganhado destaque no portfólio da Atento, empresa líder em serviços de gestão de relacionamento com clientes (CXM) e terceirização de processos (CRM/BPO) na América Latina, e um dos cinco maiores provedores a nível mundial. Para responder aos desafios da transformação de seus clientes, principalmente neste momento em que empresas de todo o mundo passam por um enorme investimento em ferramentas digitais, impulsionadas pela Pandemia da Covid-19, a Atento conta com uma gama de serviços de próxima geração, incluindo uma esteira completa de back office que agiliza o processamento de tarefas que demoravam dias e hoje se completam em minutos, usando IA em todo o processo, enquanto se reduzem os erros.

No Brasil, a empresa conta com a atuação da Interfile, líder de serviços e soluções de BPO no país, com 30 anos de expertise, adquirida pela Atento em 2019 e que agora passa por uma reestruturação. O objetivo, além de criar maior sinergia com as demais empresas do grupo, é ampliar a oferta de serviços de BPO para todas as regiões em que a Atento atua, com foco nos segmentos financeiro, saúde, seguros, educação e empresas que já nasceram no universo digital, incluindo atividades de back office para gestão crédito consignado, crédito imobiliário, financiamento de veículos, BPO jurídico, onboarding de conta corrente, prevenção a fraude, reembolso de contas médicas, gestão documental, entre outros. Tudo isso, com a aplicação de tecnologias com RPA, OCR, ICR, BRICS, Reconhecimento Facial, Motor Semântico, e Inteligência Artificial, para a entrega de uma esteira de back office cada vez mais completa e 100% automatizada para os seus clientes.

Para isso, nomeou Marcelo Alves, que acumula a função de VP de Excelência Operacional e Serviços Compartilhados da Atento Brasil, para o comando da companhia. E, para cumprir esse desafio, o novo diretor-geral terá o apoio de André Luiz Gomes Carneiro como Diretor Operacional, Edilaine Alves de Almeida, Diretora Comercial, e Andre Luis Vedolin, Superintendente de TI, que assumem novas funções dentro da empresa.

A companhia também seguirá investindo em inovações e no aprimoramento das soluções de automação, trazendo mais agilidade e eficiência ao amplo portfólio da empresa. “Meu principal desafio neste novo momento da Interfile é integrar ainda mais o seu portfólio de soluções aos clientes da Atento, sem perder de vista a conquista de novos clientes para o grupo de maneira global”, afirma Marcelo Alves.

Segundo Alves, uma das iniciativas neste sentido é o apadrinhamento da start up NeuralMind, que faz parte do programa de aceleração de start ups da Atento Brasil, o Atento Next. A NeuralMind tem como foco ajudar as empresas a aumentarem a produtividade dos processos de backoffice por meio de digitalização e automação, propósito que vai totalmente em linha com a oferta de valor da Interfile. “Nós aplicamos tecnologia de ponta nos processos de retaguarda, trazendo mais segurança, agilidade e eficiência”, complementa o executivo.

Em 2020, a empresa registou um faturamento 23% maior que no ano anterior e, atualmente, são 2,3 mil funcionários distribuídos em 24 cidades do País, sendo mais de 70% atuando em home office. “Toda a equipe está bastante animada. Estamos preparados para colocar toda a nossa experiência a serviço dos nossos clientes e de seus consumidores, assumindo nosso compromisso em trazer mais eficiência aos processos de negócio”, celebra o Diretor-Geral da Interfile, comentando os bons resultados conquistados no ano, apesar de todo o cenário vivido pelo mercado e sociedade em 2020.

Segundo Dimitrius Oliveira, presidente da Atento Brasil, a atuação da Interfile contribuiu para ampliar de maneira exponencial a expertise da Atento em processos de Back Office. “Desde a chegada da Interfile, a nossa oferta em BPO alcançou um outro patamar. Hoje, conseguimos integrar recursos tecnológicos para otimizar as tratativas e entregamos soluções, sem dúvidas, mais completas aos nossos clientes. Hoje, temos 100% da principal empresa do segmento no país e caminhamos para nos expandirmos no mercado”, comenta Oliveira.

Já para Carlos López-Abadía, CEO da Atento, a atuação da Interfile tem sido fundamental para atrair novos negócios no setor de BPO. “O uso de tecnologias disruptivas como IA, analytics e automação podem e devem ser usadas para gerenciamento e contato bem-sucedidos com os consumidores, e toda o know how da Interfile, adquirido ao longo desses 30 anos de existência, contribui para que entreguemos a melhor jornada de relacionamento, seja no back ou no front-office. Com a atual reestruturação, esperamos trazer ainda mais sinergia dentro do grupo e a ampliar nossa oferta de serviços de nova geração, com alto valor agregado, para todos os nossos clientes”, destaca o CEO da Atento.

Sobre a Interfile

A Interfile é a empresa líder nos serviços de Business Process Outsourcing (BPO) com foco em ofertas para os setores financeiros e de geração de crédito. Desde 1991, propõe soluções de back office para empresas de diversos segmentos. Em 2017, a Atento, multinacional líder em soluções de Customer Experience no Brasil e na América Latina, se tornou acionista majoritária da companhia. Já em 2019, com soluções 100% digitais, passou a fazer parte do Grupo Atento. Com a união da expertise das duas empresas, consolidou sua posição de maior provedora de soluções de BPO do país. Para mais informações www.interfile.com.br

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.

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

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

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