

## Atento anuncia Flexible CX: uma solução escalável para gestão do serviço de atendimento ao cliente criada para startups

- Pesquisas mostram que 70% das startups não possuem uma estratégia para serviços CX.
- Flexible CX permite que empresas em rápido crescimento se conectem de forma flexível com seus clientes.
- A solução é escalável para impulsionar empresas de qualquer porte criando ao mesmo tempo experiências únicas para clientes com base em tecnologia, modelos administrativos e segurança da mais alta qualidade.

**NOVA YORK, 1º de dezembro de 2021** – A Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” ou a “Empresa”), uma das cinco maiores provedoras de serviços do mundo e empresa líder no setor de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) na América Latina, anuncia hoje um novo produto, Flexible CX.

Pesquisas mostram que [70% das startups não possuem uma estratégia para serviços CX](#). Flexible CX é uma solução inovadora para gestão do serviço de atendimento ao cliente criada para ajudar startups e empresas em rápido crescimento a se conectarem com clientes de forma ágil e flexível, garantindo ao mesmo tempo uma experiência do cliente uniforme e integrada. Desse modo, os clientes da companhia poderão cuidar de suas principais atividades e adquirir expertise em serviços CX com uma excelente relação custo-benefício.

Os principais benefícios com a Flexible CX incluem o fato de ser adaptável a projetos com o potencial de crescer rapidamente, e seus custos operacionais otimizados garantem que os clientes terão maior flexibilidade se comparado às tradicionais estruturas de gestão do serviço de atendimento ao cliente. Por meio do serviço Flexible CX, também é possível criar experiências únicas para seus consumidores finais devido à tecnologia, modelos administrativos e segurança de alta qualidade, o que por sua vez poderá proporcionar à empresa um lado mais humano. Ela também permite que empresas emergentes integrem digitalização disruptiva aos seus processos de gestão do serviço de atendimento ao cliente graças ao compromisso constante da Atento de inovar no setor.

Pablo Sánchez, CMO Global da Atento, afirma que “Com a Flexible CX combinamos nossos serviços omnicanal ao nosso amplo know-how para criar experiências únicas para os consumidores e que possam melhor atender as necessidades dos nossos clientes de empresas em rápido crescimento. Sabemos que muitas startups não possuem expertise interna em serviços CX, e há uma certa resistência em compartilhar recursos. Do mesmo modo, custos mais altos com customização podem fazer com que essas empresas hesitem em embarcar em uma campanha de serviços CX de longo alcance. Graças à Flexible CX podemos atender, auxiliar, cuidar e compreender os consumidores finais dos nossos clientes oferecendo um serviço que seja único e exclusivo para eles, mas também escalável para impulsionar empresas de qualquer porte e adaptar a solução a essas organizações conforme elas cresçam.”

Com essa oferta omnicanal, as empresas poderão se comunicar com seus clientes como preferirem, utilizando uma única plataforma integrada, por meio da qual as solicitações de serviços mais comuns poderão ser automatizadas. Onde as solicitações exigirem um grau mais elevado de interação, agentes serão então incorporados para assegurar que um toque humano ainda seja empregado, como e quando for necessário.

Independentemente dos canais usados, a Atento projeta processos de pós-vendas tais como confirmações de entrega ou lembretes de pagamento para fidelizar consumidores, enquanto a solução CX Tailored for You permite que os clientes da companhia conheçam melhor seus próprios consumidores coletando dados e informações por meio de pesquisas de caráter geral e pesquisas de satisfação do cliente.

A Atento continua a apoiar uma ampla base de clientes globais, inovando conjuntamente e colaborando com as empresas clientes para adaptar os serviços da Atento as suas necessidades específicas, combinando ao mesmo tempo um ampla gama de tecnologias digitais para gerar maior valor e melhores experiências para consumidores finais.

## Sobre a Atento

A Atento é uma das maiores provedoras de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (“CRM BPO”) da América Latina, e está entre as cinco principais provedoras em nível global. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, está presente na Espanha, e conta com cerca de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO por meio de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina. Em 2021, a Gartner reconheceu a empresa como líder no seu relatório 2021 Gartner Magic Quadrant. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

## Contatos para imprensa

Weber Shandwick

[atentobrasil@webershandwick.com](mailto:atentobrasil@webershandwick.com)

Mariana Rezk - 3021-0200 | [mrezk@webershandwick.com](mailto:mrezk@webershandwick.com)

Paula Boracini - (11) 98415-0314 | [pboracini@webershandwick.com](mailto:pboracini@webershandwick.com)