

A Atento realizou ontem seu evento virtual global *Living Digital: Navigating Altered DNA* (“*Vivendo de Forma Digital: Navegando pelo DNA Alterado*”)

## Serviço mais competitivo é o atual desafio para empresas na indústria de CX

- A principal conclusão tirada de um evento realizado pela Atento, *Living Digital: Navigating Altered DNA* (“*Vivendo de Forma Digital: Navegando pelo DNA Alterado*”) é que os clientes esperam ver melhorias contínuas no setor de CX.
- Líderes executivos da Tigo, Careerxchange, Grupo Dia, Mas Global Consulting, Five9, DirecTV, Aleatica, Sedi, Auara, e Atento, e da MAS Consulting, participaram como palestrantes das sessões de discussões.
- Arianna Huffington, palestrante convidada, discutiu como na esteira da pandemia a tecnologia pode e deve se tornar uma importante ferramenta, mas deve ser humanizada.

**NOVA YORK, 16 de fevereiro de 2022** – A Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” ou a “Empresa”), uma das cinco maiores provedoras mundiais e empresa líder nos setores de serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) na América Latina, realizou seu evento virtual global *Living Digital: Navigating Altered DNA* (“*Vivendo de Forma Digital: Navegando pelo DNA Alterado*”) no seu esforço de debater as notícias mais recentes do setor de CX e compartilhar suas próprias melhores práticas.

O evento foi organizado pelo CEO da Atento, Carlos López-Abadía. Durante seu discurso de abertura, López-Abadía disse que, “A pandemia tem impulsionado novas capacidades de gestão e tem promovido maior eficiência. Queremos ajudar as empresas a inovar, não apenas na área de tecnologia, mas em tudo o que fazemos. Durante este evento vamos aprender a partir de diferentes perspectivas”.

Após o discurso de abertura, o painel geracional, moderado pelo CEO da Atento, Carlos López-Abadía, discutiu como o relacionamento entre marcas e consumidores tem mudado entre as diferentes gerações. Os palestrantes Antonio Espinosa de los Monteros (CEO & Cofundador da Auara e um “millennial”), Edivan Costa (Empreendedor & Fundador da SEDI, e da “Gen X”) e Paula Sánchez, uma estudante representando a “Gen Z”, compartilharam suas perspectivas sobre como o relacionamento que consumidores mantêm com as marcas tem mudado entre as diferentes gerações. Carlos concluiu a sessão enfatizando a importância de saber ouvir as necessidades dos clientes, o que pode ser feito graças a todas as tecnologias e ferramentas de análise de dados das quais podemos nos beneficiar atualmente.

### **A percepção de Arianna Huffington sobre o cenário pós-pandemia**

Durante o evento, a convidada especial Arianna Huffington, uma das jornalistas mais influentes da revista Time e fundadora dos sites The Huffington Post e Thrive Global, ofereceu um inspirador discurso inaugural no qual falou sobre sua experiência pessoal com esgotamento e a situação que a pandemia criou no local de trabalho. Arianna citou a pandemia como catalisadora de mudanças fundamentais, e conclamou os participantes a usar a crise como uma maneira de ajudar as pessoas a mudar seu estilo de vida.

Ela também tratou da importância de atribuir à tecnologia o papel que ela merece na vida de todos nós, dizendo que “Tecnologia é fundamental: precisamos estar conectados com o mundo todo. Mas

ela é uma ferramenta: você pode usá-la para fazer coisas incríveis, mas não deve se deixar levar, ser submerso e ficar perdido em meio a tudo isso”.

A noção de tecnologia como um benefício, e um desafio, prosseguiu durante a conversa informal que Arianna realizou com o CEO da Atento, Carlos Lopéz-Abadía, após seu discurso. Arianna citou que é importante nos conectarmos com nós mesmos, e é ainda mais importante estabelecer limites à tecnologia, que promovam o uso de mais tecnologia, mas uma tecnologia humanizada. Carlos concordou com isso, dizendo para Arianna que gostou muito do termo Humanidade Aumentada que ela usou.

## **Tecnologia, empregadores e clientes na realidade pós-pandemia**

Três painéis de discussão adicionais foram liderados pelos executivos da Atento para explorar o papel da tecnologia no setor. O **painel sobre clientes** foi moderado por Cathrine Jooste, Diretora Chefe da Área Comercial e Diretora de Serviços Nearshore nos EUA da Atento. Ela conversou com Fabian Saavedra (Vice-Presidente de Atendimento ao Cliente da DIRECTV América Latina), Mariano Alonso (Diretor de Experiência do Cliente da Tigo), Pedro Fabretti (Gerente de Excelência no Atendimento ao Cliente da Nubank Inversions), e Vanessa Silveyra de la Garza (Diretora Global de Sustentabilidade e Serviços de Atendimento ao Cliente da Aleatica). Durante seu debate, eles falaram sobre como tecnologia, conectividade e gestão de dados afetam o relacionamento com clientes, enfatizando que o toque humano continua a ser essencial. “Os clientes precisam solucionar problemas, e no âmbito dessa solução de problemas em muitos casos o fator humano é essencial,” disse Mariano Alonso. Todos os palestrantes também compartilharam seus pontos de vista sobre como os clientes têm evoluído nos últimos 5 a 10 anos, e concordaram que agora, mais do que nunca, é fundamental compreender profundamente as necessidades dos clientes para personalizar produtos e experiências.

Kiomara Hidalgo, Diretora Chefe Global de Relacionamento com Pessoas da Atento, liderou o **painel sobre empregadores**, onde especialistas em RH discutiram a “A Grande Onda de Demissões” e os desafios que as empresas têm enfrentado para atrair e reter talentos. Todos os palestrantes concordaram que o mercado atual está passando por mudanças sem precedentes, o que torna mais difícil reter talentos. Para compreender plenamente como as principais empresas estão enfrentando essas questões e suas estratégias, Kiomara conversou com Mary Mauck (Parceira de Negócios Sr. de RH da Five9), Mónica Hernández (CEO da Mas Global Consulting), e Nick Alonso Jr. (Presidente e CEO da Careerxchange). Eles realçaram a importância da flexibilidade no local de trabalho para promover igualdade e justiça social efetivas nas empresas, e enfatizaram a importância de contar com uma sólida estratégia de ESG.

Finalmente, durante o **painel sobre tecnologias**, Carlos Valero Alcántara, CIO do Grupo Dia e Nick Delis, Vice-Presidente Sênior para a Costa Leste dos EUA e para a Área de Vendas Internacionais da Five9 se juntaram a Eduardo Aguirre, CIO da Atento. Eles discutiram as estratégias que suas empresas têm seguido para lidar com os desafios tecnológicos que surgiram durante a pandemia. “80% dos consumidores continuarão a comprar das marcas que descobriram durante a pandemia”, revelou o Sr. Delis, o que representa um grande desafio para todas as empresas em termos de qualidade e velocidade de entrega, porque, de acordo com o Sr. Delis, a nova realidade exige que as empresas sejam capazes de entregar produtos e serviços mais rapidamente. Os palestrantes também explicaram como suas empresas estavam enfrentando o desafio de administrar trabalhadores remotos e garantir ao mesmo tempo uma maior produtividade, e discutiram algumas das principais tendências que esperam ver surgir nos próximos anos.



## O futuro do setor de CX

Durante o evento, quando perguntado sobre o futuro do setor de CX, Carlos reforçou a importância de saber ouvir os clientes para compreender suas necessidades e poder assim atender ou superar suas expectativas, assim como a importância da melhoria contínua. Ele comentou que, “isso é fundamental, porque os clientes desejam que entreguemos serviços de atendimento ao cliente melhores e mais competitivos, e isso não vai mudar. As demandas vão continuar a crescer”.

## Sobre a Atento

Atento é uma das cinco maiores provedoras globais de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios, e serviços nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, com uma força de trabalho de 150.000 funcionários. A Atento possui mais de 400 clientes, para os quais fornece uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes nos setores de tecnologia, serviços digitais, telecomunicações, finanças, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. Em 2019 a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como um dos Melhores Lugares para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

## Consultas para a imprensa

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