

Atento reestrutura e amplia sua oferta de soluções e serviços para CX

- Companhia reforça sua área de consultoria de CX com uma nova metodologia
- Experiência do colaborador continua sendo um compromisso da empresa e garantia de sucesso nas entregas para os nossos clientes.

Madrid, 9 de Março de 2023 – A Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" ou a "Compañía") uma das cinco maiores provedoras do mundo e empresa líder em serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina, reorganizou e ampliou sua oferta de produtos e serviços, com o objetivo de continuar oferecendo a melhor experiência ao consumidor em âmbito global. As alterações implementadas no portfólio respondem à identificação de novas tendências e inovações tecnológicas por parte da Atento, para proporcionar as melhores soluções aos clientes, tendo em conta os desafios atuais que o CX representa.

A consultoria é uma das áreas em que foram concentradas algumas das melhorias mais relevantes desta reestruturação. Graças a uma larga trajetória no setor e a uma vasta experiência em diversas indústrias, a Companhia desenvolveu uma metodologia própria, baseada nas melhores práticas do mercado. Com esta metodologia, que conta com sete etapas que vão desde análises de mercado à análises de desempenho, passando pelo desenho de soluções ad hoc, os clientes se beneficiam de um serviço adaptado às necessidades específicas do seu negócio. Este processo holístico também leva em consideração uma visão global, que permitirá apoiar as empresas em seu crescimento.

“Graças à metodologia que implantamos na Atento, observamos como alguns de nossos clientes aumentaram suas vendas em até 30%. Um cliente do setor bancário conseguiu multiplicar por dezoito o número de interações atendidas em um ano, reduzindo o custo operacional em 24%”, garante Pablo Sánchez, Chief Marketing Officer e ESG Diretor.

Um portfólio de soluções próprias exclusivas

Além da área de consultoria e continuar trabalhando com um ecossistema completo de parceiros, a Atento fortaleceu e unificou as soluções que oferece ao colocar à disposição de seus clientes tecnologias próprias de desenvolvimento. Essas soluções vão desde o Flexible CX, que permite que PMEs e start-ups tenham uma estratégia de atendimento ao cliente personalizada e escalável, até programas de vendas omnichannel, como o Rocket Sales. Por outro lado, a Atento também desenvolveu seu próprio CRM e uma plataforma de gerenciamento de conteúdo para redes sociais, entre outras ferramentas.

Pablo Sanchez comenta que “O portfólio de serviços da Atento evolui de forma constante para oferecer sempre uma experiência diferenciada e pioneira ao consumidor. Fiéis a este princípio, seguimos inovando com soluções próprias que se adequam à estratégia de cada cliente”.

A experiência do colaborador como prioridade



Na Atento somos muito conscientes de que o bem-estar do nosso capital humano tem um impacto positivo na relação com os consumidores das marcas que representam. Embora cuidar das pessoas sempre tenha sido uma prioridade na estratégia da Atento, a Companhia decidiu dar um passo além para melhorar a experiência dos profissionais. Nesse sentido, foi definido como deve ser a jornada do colaborador desde o recrutamento, passando pelas fases de crescimento, desenvolvimento contínuo, reconhecimento, até o desligamento.

Um modelo de operação inteligente permite implementar teletrabalho ou trabalho híbrido para 40% dos agentes, cumprindo rigorosos processos de segurança. Além disso, serão mantidos o reskilling, que possibilitam o redirecionamento interno da carreira dos agentes que desejarem seguir para áreas que envolvam tecnologias de programação como automação e machine learning.

“Na Atento medimos a satisfação de nossos clientes, claro, mas também a de nossos colaboradores. Continuamos a implementar fórmulas inovadoras para manter a motivação e impulsionar o crescimento profissional de cada pessoa dentro da empresa, por meio de formação gamificada constante, reskilling e apoio contínuo ao longo da sua carreira conosco”, comenta **XXXX, XXcargoXX**

Sobre Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina e uma das principais provedoras do mundo. A Atento também é um dos principais provedores de serviços de CRM BPO de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 14 países, onde emprega aproximadamente 150.000 pessoas. A Atento conta com mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BPO através de múltiplos canais. Os clientes da Atento são principalmente 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 eleita uma das 25 melhores empresas multinacionais do mundo e uma das melhores multinacionais para se trabalhar na América Latina pelo Great Place to Work®. Além disso, em 2021, o Everest nomeou a Atento como uma "estrela performer". O Gartner nomeou a empresa por dois anos consecutivos como líder em seu Quadrante Mágico a partir de 2021. Para mais informações, visite www.atento.com

Contatos para imprensa

press@atento.com