

## Atento lança solução com IA generativa da Microsoft

- *Com a aplicação, nas primeiras semanas, já é possível incrementar os índices de satisfação dos clientes em cerca de 20% e aumentar a produtividade em 30%*

**Nova Iorque, 25 de outubro de 2023** - A Atento, um dos maiores provedores de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) no mundo e líder do setor na América Latina, está abraçando a revolução da IA generativa. Com a adoção do Microsoft Azure OpenAI Service, a companhia apresenta sua mais recente inovação, que funcionará como um Copiloto para os agentes de atendimento ao cliente.

Essa nova solução possibilita desde a distribuição automática de processos até a resposta mais adequada e ágil durante qualquer tratativa. Ao longo da interação, também gerencia todas as etapas de formalização do sistema e atualizações de status, integrando-se perfeitamente com os canais de comunicação escolhidos pelo cliente.

“A nova solução, permite uma experiência ainda melhor entre consumidores e marcas e está em linha com um atendimento cada vez mais eficiente e personalizado exigido pelos usuários. Em um piloto que implementamos, já nas primeiras semanas, notamos um **aumento de mais de 20% na satisfação do cliente**”, destaca Eduardo Aguirre, CIO da Atento.

A colaboração da Microsoft foi fundamental para realizar a curadoria da taxonomia e calibração da ferramenta, que segue em constante aprendizado. Além disso, sua solução Power Automate integrou sistemas legados, reduzindo esforços manuais e ajudou na otimização do tempo de resposta. Na prática, isso significou **um aumento de 30% de produtividade da equipe e redução de quase 20% de erros operacionais**.

A segurança, privacidade e conformidade de dados foram aspectos fundamentais no desenvolvimento da solução. Com as capacidades do Azure OpenAI Service, as informações são anonimizadas e os dados são mantidos dentro do ambiente da Atento e sob o domínio da empresa, aderindo a todos os padrões de confidencialidade.

"A Atento está aproveitando o poder da IA não apenas para aprimorar o atendimento ao cliente, mas para aumentar a produtividade da equipe. Nestas fases iniciais, já podemos observar resultados positivos em ambas as frentes, com as equipes se beneficiando de um Copiloto para certas tarefas, enquanto se concentram em outros aspectos das demandas dos clientes", afirma Christiano Faig, vice-presidente de Tecnologia e Soluções da Microsoft Brasil.

“A jornada de sucesso deste projeto teve início com um minucioso mapeamento das etapas do ciclo de relacionamento, sob as óticas do cliente e do colaborador. Para isso, a atuação do nosso time de consultores, altamente experientes, foi primordial”, destaca Aguirre.



A Atento é a maior fornecedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") na América Latina e uma das principais fornecedoras em todo o mundo. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de nearshoring CRM BPO para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a Companhia desenvolveu seu modelo de negócios em 16 países, empregando aproximadamente 120 mil 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, em sua maioria, empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida pela sua excelência por vários analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest (nomeado como "estrela" em 2021), Gartner (reconhecido como líder em BPO de Atendimento ao Cliente no Quadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nomeada líder em CX Outsourcing na América Latina em 2022), ou Forbes (selecionada como uma das 100 melhores empresas para trabalhar em 2023 na Espanha). Para mais informações visite [www.atento.com](http://www.atento.com).

#### **Contato para a imprensa**

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