

Atento evolui seu ecossistema de oferta digital com soluções proprietárias e de parceiros estratégicos.

- Investimento em tecnologia é um dos pilares de transformação da companhia, que mira a liderança do setor de BTO - Business Transformation Outsourcing.
- Com um portfólio robusto e rico em inovações munidas de IA e automatizações, companhia oferece aos seus clientes o que há de mais moderno para a conquista da melhor experiência do consumidor.

Madrid, 07 de fevereiro de 2024 - A Atento Luxco 1 (“Atento” ou a “Empresa”), uma das maiores fornecedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) e líder do setor na América Latina, segue investindo na transição rumo à liderança como BTO - Business Transformation Outsourcing. Um dos principais pilares dessa jornada está na transformação por meio da tecnologia, por isso a companhia atualizou suas capacidades digitais, integrando-as em um único ecossistema, que lhe permite maior agilidade e eficiência para impulsionar as jornadas de Customer e Employer Experience e, consequentemente, os negócios de seus clientes.

Todo esse trabalho foi realizado apoiado no desenvolvimento de soluções proprietárias, orientadas por inteligência artificial, automatização e análise de dados. Para garantir os melhores resultados, a empresa também conta com parceiros estratégicos para complementar seu portfólio, como Google, Microsoft, Meta, CrowdStrike, entre outros.

Em sua plataforma de Inteligência Artificial Generativa, o Atento AI Studio, a companhia consolida diversos componentes de tecnologia e expertise de especialistas como data engineer, data scientists, prompt engineer e computational linguistics, empenhados em traduzir os avanços da AI Generativa em soluções práticas e inovadoras, como agentes e assistentes digitais com conversação alimentada por IA.; análises de sentimentos para interações mais humanizadas e geração de insights; URAs inteligentes; bots de voz; entre outros. Destaque também para os ativos de IA cognitiva, como uso biometria avançada com IA e tecnologia de reconhecimento facial para melhorar significativamente as medidas de segurança.

Ciente de que a automatização atrelada à inteligência artificial será uma das grandes chaves para o sucesso das estratégias de CX, os investimentos da Atento envolvem também essa frente, com soluções baseadas em tecnologias proprietárias, que entregam eficiência e agilidade em todo o processo de back office. Uma das ofertas de maior relevância dentro deste ecossistema é o DAP - Distribuidor Automático de Processo, que garante a atribuição de tarefas de forma ágil e de acordo com regras de negócio específicas, maximizando assim a eficiência operacional e a produtividade.

Além disso, a entrega de automatização da Atento contempla a iBPM, solução baseada na nuvem e construída em uma arquitetura de microsserviços para o gerenciamento moderno de processos empresariais, por meio de uma abordagem versátil e econômica. Destaque, ainda, para a evolução dos agentes digitais com capacidade avançada de resolução de situações de conflito, como processos de cobrança, por exemplo.

A empresa também segue investindo em soluções de analytics, que contemplam modelos preditivos, big data, análise de sentimentos e análise e interpretação de dados de áudio para extração de informações valiosas (speech analytics), que fornecem insights aprofundados para maximizar o potencial dos negócios, com uso de plataforma proprietária de data ocean.

Esta tecnologia é aplicada, inclusive, em soluções de Employee Journey, que permitem acompanhar a produtividade dos times e que são aplicadas em plataformas como o Qualistore, ferramenta proprietária que oferece comunicação, conteúdo e treinamento gamificados e com a qual os agentes podem monitorar seu desempenho, qualidade e métricas, promovendo uma abordagem proativa para aprimorar o desempenho geral e os resultados do negócio. Além disso, seu emprego em metodologias de people analytics permitem, por exemplo, prever o desgaste de agentes, antecipando a necessidade de estratégias proativas de gerenciamento e retenção de talentos.

“Nosso portfólio está em constante evolução para construir a experiência do cliente do futuro, unindo o melhor da tecnologia com toque humano para garantir os melhores resultados de negócios”, afirma Eduardo Aguirre, CIO da Atento. “Esse trabalho é realizado por meio do desenvolvimento de tecnologias próprias e com parcerias estratégicas, que garantem especialização e maior eficiência na entrega”, complementa.

Um exemplo do sucesso da integração entre a Atento e seus parceiros é o Atento Knowledge, que, com a adoção do Microsoft Azure OpenAI Service, integrado a ferramentas proprietárias – como DAP e Qualistore - atua como um Copiloto, integrado com os agentes de atendimento ao cliente, agilizando os processos de atendimento e melhorando as jornadas do consumidor e do colaborador. “Em um projeto que implementamos, já nas primeiras semanas, notamos um aumento de mais de 20% na satisfação do cliente”, destaca Aguirre.

Saiba mais sobre o ecossistema de tecnologia da Atento em <https://atento.com/pb/ecossistema-de-tecnologia/>.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de transformação negócios ("CRM BTO") na América Latina e uma das principais fornecedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de BTO de CRM nearshoring para companhia que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 110.000 pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes, oferecendo uma ampla gama de serviços de CRM BTO em múltiplos canais. Os clientes da Atento são, em sua maioria, organizações multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a companhia foi reconhecida por sua excelência por diversos analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. Já a Forbes, destacou a Atento como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar, em 2023 na Espanha, enquanto o Great Place to Work® a classifica continuamente como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar em todo o mundo. Também foi distinguida como a 1ª empresa do setor, mundialmente, a obter a Certificação de Gestão da Inovação ISO 56002, que já mantemos por três anos consecutivos. Para mais informações, visite www.atento.com

