

Atento abre caminho para a liderança como BTO - Business Transformation Outsourcing com sua nova estratégia de transformação

- Estratégia de transformação da companhia é impulsionada por tecnologia proprietária, IA e automação inteligente, que continuam sendo a espinha dorsal dos investimentos para oferecer a melhor experiência ao consumidor com o toque humano.
- A oferta engloba serviços inteligentes, ágeis e humanizados, com as pessoas no centro das interações.

Madri, 2 de abril de 2024 – O papel da terceirização na economia global vem evoluindo desde a década de 1990, aproveitando tecnologias de nuvem e inteligência artificial para redefinir os negócios. O futuro da terceirização é incrivelmente promissor, pois, em meio à transformação digital, as empresas não estão apenas buscando eficiências operacionais, mas também aspirando a uma verdadeira metamorfose em sua estrutura e abordagem de negócios.

Este é o cenário em que 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 transformação de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, está conduzindo sua estratégia de negócios para além de uma oferta tradicional de otimização de processos, ao redesenhar a forma como as organizações se relacionam com seus clientes e seguir em direção à liderança no setor de BTO – Business Transformation Outsourcing.

Recentemente, após a implementação bem-sucedida de sua reestruturação financeira, a Atento anunciou uma nova fase em sua estratégia de negócios, com um forte foco em investimentos em tecnologia para aprimorar ainda mais os serviços de CX, enquanto expande sua presença geográfica. Nesta nova etapa, a sua oferta de serviços também terá como foco a evolução do BPO – Business Process Outsourcing para o BTO – Business Transformation Outsourcing, no qual a IA e a automação têm papel fundamental no fortalecimento da competitividade, impulsionada por meio da consultoria CX (Customer Experience).

"O BTO surge como a solução para todas as corporações que, hoje, vivenciam o desafio de aliar sua vantagem competitiva ao crescimento econômico, enquanto o foco interno é voltado para tarefas operacionais", explica Dimitrius Oliveira, CEO da Atento. "Nosso papel, como BTO líder na oferta de soluções de CX, é impulsionar a transformação dos negócios de nossos contratantes, acompanhando-os durante todo o ciclo, do projeto à operacionalização, otimizando seu relacionamento com os consumidores, trazendo mais inteligência e tecnologia para cada etapa", completa Oliveira.

Com essa nova diretriz, a oferta da Atento vai muito além da terceirização do atendimento ao consumidor, envolvendo também a identificação de problemas e oportunidades em toda a jornada de relacionamento de forma consultiva, baseada em experiência e inovação, a fim de remodelar e automatizar os processos dos clientes, buscando eficiência operacional e os melhores resultados de negócios para as empresas.

Em setores como varejo, saúde, seguros, bancos e bens de consumo, há uma demanda crescente por hiperpersonalização e experiências interativas avançadas. Como resultado, o papel de fornecedores como a Atento deixou de se concentrar principalmente na otimização de custos e na produtividade para se tornar um contribuinte-chave para a geração de receita. A estratégia de BTO está alinhada com

os objetivos da companhia de colaborar com seus clientes nos principais desafios que eles enfrentam em sua jornada de transformação do atendimento.

De acordo com o CEO da Atento, as organizações agora buscam mais do que apenas ganhos de produtividade por meio da terceirização, elas anseiam por melhorias abrangentes de processos e redução de custos além das estratégias tradicionais. "E é nesse contexto que a Atento atua, transformando toda a cadeia de serviços. Contamos com agentes e especialistas equipados com um amplo repertório de dados e ferramentas de automação, liderados por IA, que permitem melhor interação durante as transações e contribuem estrategicamente para os resultados de negócios de nossos clientes. Focamos em uma entrega que impacte a experiência e retenção do consumidor final, contribuindo para a geração de receita", afirma o executivo.

Saiba mais em www.atento.com.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina e uma das principais fornecedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de nearshoring CRM BTO para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 110.000 pessoas. A Atento tem mais de 400 clientes e oferece uma ampla gama de serviços de BTO CRM em vários 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 empresa foi reconhecida por sua excelência por vários analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest, Gartner, Frost e Sullivan e ISG. A Forbes, por sua vez, destacou a Atento como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar em 2023 na Espanha, enquanto o Great Place to Work® nos coloca continuamente como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar globalmente. Também foi distinguida como a 1ª empresa do setor, a nível mundial, a obter a Certificação ISO 56002 para Gestão da Inovação, que já mantemos há três anos consecutivos. Para mais informações, visite www.atento.com