

Atento allana el camino hacia el liderazgo como BTO (Business Transformation Outsourcing) con su nueva estrategia de transformación

- La estrategia de transformación de la empresa está impulsada por tecnología propia, IA y la automatización inteligente, que siguen siendo la columna vertebral de las inversiones para ofrecer la mejor experiencia al cliente con un toque humano.
- La oferta de la compañía engloba servicios inteligentes, ágiles y humanizados, con las personas en el centro de las interacciones.

Madrid, 2 de abril del 2024 -- El papel de la externalización en la economía mundial ha ido evolucionando desde la década los 90s, aprovechando las tecnologías en la nube y la inteligencia artificial para redefinir los procesos empresariales. El futuro de la externalización es increíblemente prometedor ya que, en medio de la transformación digital, las empresas no solo se esfuerzan por lograr la eficiencia operativa, sino que también aspiran a una verdadera metamorfosis en su estructura y enfoque empresarial. Este **es el escenario en el que Atento Luxco 1** ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en América Latina, está impulsando su estrategia de negocio, más allá de una oferta tradicional de optimización de procesos, para rediseñar la forma en que las organizaciones se relacionan con sus clientes hacia el liderazgo como empresa de BTO – Business Transformation Outsourcing, por sus siglas en inglés.

Recientemente, tras la exitosa implementación de su reestructuración financiera, la compañía anunció una nueva fase en su estrategia comercial, con un fuerte enfoque en la inversión en tecnología para mejorar aún más los servicios de CX, a la vez que expanden su huella geográfica. En esta nueva etapa, la oferta de servicios de la compañía también se centrará en la evolución de BPO - Business Process Outsourcing a BTO - Business Transformation Outsourcing, en la que la IA y la automatización juegan un papel clave en el fortalecimiento de la competitividad, impulsadas a través de la consultoría de CX (Experiencia de Cliente).

"El BTO surge como la solución para todas las empresas que hoy experimentan el desafío de combinar su ventaja competitiva con el crecimiento económico, mientras que el enfoque interno, se dirige a tareas operativas. ", explica Dimitrius Oliveira, CEO de Atento. "Nuestro papel, como BTO, líder en la oferta de soluciones de CX, es impulsar la transformación de los negocios de nuestros clientes, acompañándoles en todo el ciclo de transformación, desde el diseño hasta la operación, optimizando su relación con los consumidores aportando más inteligencia y tecnología a cada proceso", añade Oliveira.

Con esta nueva directriz, la oferta de Atento irá mucho más allá de la tercerización de los servicios al cliente, involucrando también la identificación de problemas y oportunidades en todo el proceso de relación de manera consultiva, basada en la experiencia y la innovación, con el fin de remodelar y automatizar los procesos de los clientes, buscando la eficiencia operativa y los mejores resultados de negocio para los clientes.

En sectores como el comercio minorista, el sector salud, los seguros, la banca y los bienes de consumo, existe una creciente demanda de hiperpersonalización y de experiencias interactivas avanzadas. Como resultado, el papel de proveedores como Atento ha pasado de centrarse principalmente en la optimización de costes y la productividad, a convertirse en contribuyente clave para la generación de

ingresos. La estrategia de BTO está en línea con los objetivos de la empresa de colaborar con sus clientes en los principales retos a los que se enfrentan en su proceso de transformación del servicio al cliente.

Según el CEO de Atento, las empresas ahora buscan algo más que ganancias de productividad a través de la subcontratación, buscan mejoras integrales en los procesos y ahorros de costos más allá de las estrategias tradicionales. "Y es en este proceso en el que opera Atento, transformamos toda la cadena de servicios, con agentes y especialistas, dotados de un amplio repertorio de herramientas de datos y automatización, lideradas por IA, aumentando así la interacción de sus transacciones y contribuyendo estratégicamente a los resultados de negocio de nuestros clientes. Nos enfocamos en una entrega que impacte en la experiencia y retención del consumidor final, contribuyendo a generar ingresos", destaca el ejecutivo.

Más información en www.atento.com.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina y uno de los principales proveedores globales. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios BTO de CRM de nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes y ofrece una amplia gama de servicios de CRM BTO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría organizaciones multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, atención médica, comercio minorista y gobierno. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria en diferentes regiones, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. Forbes, por su parte, destacó a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en 2023 en España, mientras que Great Place to Work® nos sitúa continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar a nivel mundial. También fue distinguida como la 1ª empresa del sector, a nivel mundial, en obtener la Certificación ISO 56002 de Gestión de la Innovación, que ya mantenemos durante tres años consecutivos. Para obtener más información, visite www.atento.com