

## Tech Mahindra y Atento se asocian para ofrecer servicios de transformación impulsados por Inteligencia Artificial Generativa a empresas globales

**Madrid - 30 de abril de 2024:** Atento, empresa líder en gestión de relaciones con clientes (CRM) y externalización de transformación empresarial (BTO) en América Latina, anuncia un acuerdo estratégico con Tech Mahindra, proveedor líder de servicios y soluciones de transformación digital, consultoría y reingeniería empresarial. La alianza ofrecerá soluciones y servicios integrales de transformación de negocios que aprovechan las tecnologías impulsadas por Inteligencia Artificial Generativa, así como consultoría de experiencia del cliente (CX) para clientes de Estados Unidos, Europa, Medio Oriente y África y las regiones de América Latina.

Al combinar el liderazgo de Atento en capacidades de CX nearshore en América Latina y la presencia global y gama de servicios de Tech Mahindra, la asociación proporcionará un conjunto completo de soluciones y servicios de externalización de procesos de negocio (BPO) en más de 50 idiomas. Estas herramientas permitirán a las empresas mejorar su eficiencia operativa, escalabilidad y agilidad para proporcionar una mejor experiencia del cliente digital.

**Birendra Sen, Director de Negocios, Servicios de Procesos de Negocio de Tech Mahindra,** afirma que *"En Tech Mahindra, estamos comprometidos con ampliar los límites de la innovación y mejora continua de nuestros Servicios de Procesos de Negocio (BPS) para atender las necesidades cambiantes de nuestros clientes. La asociación con Atento fortalecerá aún más nuestro posicionamiento conjunto en Estados Unidos y Europa y aprovechará nuevas oportunidades de negocio potenciales en América Latina."*

Las soluciones y servicios BPO se canalizarán a través de la creación e implementación de un sistema operativo (SO) y un modelo operativo (OM). Estas capacidades operativas aprovecharán las tecnologías emergentes, como Inteligencia Artificial generativa, automatización, analítica, minería de procesos, asistentes virtuales e Inteligencia Artificial conversacional para impulsar el crecimiento del negocio y mejorar la satisfacción del cliente.

**Dimitrius Oliveira, CEO de Atento,** explica que *"Esta alianza con una de las principales compañías tecnológicas del mundo subraya el compromiso de Atento con nuestro ambicioso plan para convertirnos en el proveedor líder de Business Transformation Outsourcing (BTO) en los*

*mercados en los que operamos, agregando valor a nuestros clientes en el ciclo completo de su transformación de CX".*

Con un compromiso compartido de mejorar las experiencias de los clientes e impulsar la transformación digital, la asociación marca un hito importante tanto para Tech Mahindra como para Atento.

### **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](http://www.atento.com)

### **Atento:**

**Para obtener más información sobre Atento, póngase en contacto con: [press@atento.com](mailto:press@atento.com)**

O Weber Shandwick: Esther Presencio | [epresencio@webershandwick.com](mailto:epresencio@webershandwick.com) | Andrea Terroba [aterroba@webershandwick.com](mailto:aterroba@webershandwick.com)

### **Acerca de Tech Mahindra**

Tech Mahindra ofrece experiencias digitales innovadoras y centradas en el cliente, lo que permite a las empresas, los asociados y la sociedad elevarse hacia un mundo más igualitario, la preparación para el futuro y la creación de valor. Es una organización de USD

6.5+ mil millones con 146,000+ profesionales en 90 países que ayudan a 1250+ clientes globales, incluidas las empresas de Fortune 500. Se centra en aprovechar las tecnologías de próxima generación, como el 5G, el metaverso, la cadena de bloques, la computación cuántica, la ciberseguridad, la inteligencia artificial y otras, para permitir la transformación digital de extremo a extremo para los clientes globales. Es la primera empresa india en el mundo que ha sido galardonada con el Sello Terra Carta de la Iniciativa de Mercados Sostenibles, que reconoce a las empresas globales que lideran activamente la creación de un futuro positivo para el clima y la naturaleza. Es la marca de más rápido crecimiento a nivel mundial en 'rango de valor de marca' y se encuentra entre las 7 principales marcas de TI a nivel mundial en fortaleza de marca con calificación AA+. Con su NXT. NOWTM, Tech Mahindra tiene como objetivo mejorar la "Experiencia Centrada en el Ser Humano" para su ecosistema e impulsar la disrupción colaborativa con sinergias que surgen de una sólida cartera de empresas. Su objetivo es ofrecer hoy las experiencias del mañana y cree que el "futuro es ahora".

Tech Mahindra forma parte del Grupo Mahindra, fundado en 1945, una de las federaciones multinacionales de empresas más grandes y admiradas con 260.000 empleados en más de 100 países. Goza de una posición de liderazgo en equipos agrícolas, vehículos utilitarios, tecnología de la información y servicios financieros en la India y es la empresa de tractores más grande del mundo por volumen. Tiene una fuerte presencia en los sectores de las energías renovables, la agricultura, la logística, la hostelería y el sector inmobiliario. El Grupo Mahindra tiene un claro enfoque en liderar ESG a nivel mundial, permitiendo la prosperidad rural y mejorando la vida urbana, con el objetivo de impulsar un cambio positivo en la vida de las comunidades y las partes interesadas para permitirles ascender.

### **Tecnología Mahindra:**

Conéctese con nosotros en [www.techmahindra.com](http://www.techmahindra.com)

**Para obtener más información sobre Tech Mahindra, póngase en contacto con:**

**Abhilasha Gupta, Jefe de Relaciones Globales con los Medios, Tech Mahindra**

**Correo electrónico:**

[Abhilasha.gupta@thechmahindra.com](mailto:Abhilasha.gupta@thechmahindra.com); [media.relations@thechmahindra.com](mailto:media.relations@thechmahindra.com)

ATENTO

TECH  
mahindra