

## Tech Mahindra e Atento firmam parceria para oferecer serviços de transformação de negócios baseados em Gen-AI para empresas globais

**São Paulo - 30 de abril de 2024:** A Atento, empresa líder em gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e terceirização de transformação de negócios (BTO) na América Latina, anunciou uma parceria estratégica com a Tech Mahindra, líder em serviços e soluções de transformação digital, consultoria e reengenharia de negócios. A parceria fornecerá soluções e serviços end-to-end de transformação de negócios, que aproveitam tecnologias baseadas em IA generativa, bem como consultoria de experiência do cliente (CX) para clientes nos Estados Unidos, Europa, Oriente Médio e África, além de regiões da América Latina.

Ao combinar a liderança da Atento em CX nearshore na América Latina e a presença global e gama de serviços da Tech Mahindra, a parceria fornecerá um conjunto abrangente de soluções e serviços de terceirização de processos de negócios (BPO) em mais de 50 idiomas. Essas soluções capacitarão as empresas com maior eficiência operacional, escalabilidade e agilidade para fornecer CX digital superior.

**Birendra Sen, Head de Negócios de Serviços de Processos de Negócios da Tech Mahindra,** disse: *"Na Tech Mahindra, estamos comprometidos em expandir os limites da inovação e melhorar continuamente nossos Serviços de Processos de Negócios (BPS) para atender as necessidades de nossos clientes. A parceria com a Atento fortalecerá ainda mais nosso posicionamento conjunto nos Estados Unidos e Europa, assim como aproveitará as novas oportunidades de potenciais negócios na América Latina."*

As soluções e serviços de BPO serão canalizados por meio da criação e implementação de um sistema operacional (SO) e um modelo operacional (OM). Esses recursos aproveitarão tecnologias emergentes como GenAI, automação, analytics, mineração de processos, assistentes virtuais e IA conversacional para impulsionar o crescimento dos negócios e melhorar a satisfação dos consumidores.

**Dimitrius Oliveira, CEO da Atento,** afirma que *"esta aliança, com uma das principais empresas de TI do mundo, reforça como a Atento mantém seu ambicioso plano de se tornar o principal fornecedor de Business Transformation Outsourcing (BTO) nos mercados em que opera, agregando valor aos nossos clientes no ciclo completo de sua transformação de CX"*.

Com um compromisso compartilhado de melhorar as experiências do cliente e impulsionar a transformação digital, a parceria é um marco significativo para a Tech Mahindra e a Atento.

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

### **Atento:**

Para mais informações sobre a Atento, entre em contato: [press@atento.com](mailto:press@atento.com)

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

### **Sobre a Tech Mahindra**

A Tech Mahindra oferece experiências digitais inovadoras e centradas no cliente, permitindo que empresas, associados e sociedade se levantem para um mundo mais igualitário, prontidão futura e criação de valor. É uma organização de US\$ 6,5+ bilhões com 146.000+ profissionais em 90 países, ajudando 1250+ clientes globais, incluindo empresas da Fortune 500. Ela está focada em alavancar tecnologias de próxima geração, incluindo 5G, Metaverso, Blockchain, Computação Quântica, Cibersegurança, Inteligência Artificial e muito mais, para permitir a transformação digital de ponta a ponta para clientes globais. É a

primeira empresa indiana no mundo a receber o Selo Terra Carta da Sustainable Markets Initiative, que reconhece empresas globais que estão liderando ativamente a luta para criar um futuro positivo para o clima e a natureza. É a marca que mais cresce globalmente em "classificação de valor de marca" e está entre as 7 principais marcas de TI globalmente em força de marca com classificação AA+. Com o seu NXT. Estrutura NOWTM, a Tech Mahindra visa aprimorar a "Experiência Centrada no Ser Humano" para seu ecossistema e impulsionar a disrupção colaborativa com sinergias decorrentes de um portfólio robusto de empresas. Tem como objetivo entregar as experiências de amanhã hoje e acredita que o "Futuro é Agora".

A Tech Mahindra faz parte do Grupo Mahindra, fundado em 1945, uma das maiores e mais admiradas federações multinacionais de empresas com 260.000 funcionários em mais de 100 países. Ela desfruta de uma posição de liderança em equipamentos agrícolas, veículos utilitários, tecnologia da informação e serviços financeiros na Índia e é a maior empresa de tratores do mundo em volume. Tem forte presença em energia renovável, agricultura, logística, hotelaria e imobiliário. O Grupo Mahindra tem um foco claro em liderar ESG globalmente, permitindo a prosperidade rural e melhorando a vida urbana, com o objetivo de impulsionar mudanças positivas na vida das comunidades e partes interessadas para capacitá-las a crescer.

### **Tecnologia Mahindra:**

Conecte-se conosco no [www.techmahindra.com](http://www.techmahindra.com)

**Para mais informações sobre a Tech Mahindra, entre em contato:**

**Abhilasha Gupta, Chefe de Relações com a Mídia Global, Tech Mahindra**

**E-mail:** [Abhilasha.gupta@thechmahindra.com](mailto:Abhilasha.gupta@thechmahindra.com); [media.relations@thechmahindra.com](mailto:media.relations@thechmahindra.com)