



A Atento promove a seleção dos melhores perfis para seus clientes por meio da plataforma Smart Recruiter AI

- Ferramenta proprietária revoluciona o recrutamento no setor de atendimento ao cliente ao criar interações genuínas e personalizadas com os candidatos, que simulam cenários fiéis à realidade das marcas.
- O Smart Recruiter otimiza a eficiência do processo seletivo e amplia a qualidade das contratações, proporcionando um melhor atendimento aos clientes da Atento.
- Desde março, quando a plataforma foi implantada, mais de 4 mil candidatos participaram de processos de seleção para preencher vagas em quase 10 operações.

Madrid, 31 de julho 2024. A Atento Luxco 1 ("Atento" ou a "Companhia"), uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, está impulsionando o recrutamento com o Smart Recruiter, uma plataforma de recrutamento inovadora baseada em inteligência artificial generativa para melhorar a eficiência no processo de seleção de candidatos no setor de Experiência do Cliente (CX). Por meio dessa ferramenta, a Atento pode selecionar mais facilmente pessoas com o perfil que melhor se adapta ao negócio de seus clientes e ao setor ao qual pertencem, contribuindo para a redução da rotatividade e aumentando a produtividade das empresas com as quais a Atento trabalha.

Desde que foi lançado em março, o Smart Recruiter transformou o processo de seleção de candidatos no setor de CX, por meio de um chatbot de IA generativa avançado. Ele se diferencia dos chatbots tradicionais por sua capacidade de entender, processar e gerar linguagem natural, permitindo uma conversa fluida, genuína e intuitiva. Dessa forma, os candidatos podem interagir com a ferramenta como se estivessem conversando com um cliente real, tornando suas interações fluidas e suas respostas mais espontâneas e perspicazes. Nessa interação simulada, o candidato é confrontado com um cenário muito semelhante à realidade, proporcionando-lhe uma visão realista de sua posição futura.

Graças a esta ferramenta, a Atento pode identificar com mais precisão os profissionais que melhor se adaptam à cultura organizacional e às necessidades específicas de seus clientes. Desta forma, consegue-se um alinhamento mais profundo entre os colaboradores e os objetivos da marca, o que se traduz num aumento da produtividade, numa melhoria da experiência do cliente e do serviço prestado, bem como numa redução da rotatividade de pessoal.

O Smart Recruiter provou sua eficácia desde sua implementação em março, impulsionando a seleção na Atento. Cerca de 4 mil pessoas participaram de processos seletivos por meio da plataforma, o que resultou na contratação de mais de 340 candidatos para ocupar vagas em quase 10 operações.

"Na *Atento*, estamos comprometidos com a inovação contínua em nossos processos de recursos humanos. O Smart Recruiter é um exemplo de como a inteligência artificial pode transformar a forma como avaliamos e selecionamos nossos futuros colaboradores, em sintonia com as necessidades de nossos clientes. Além disso, essa ferramenta não só melhora a precisão na seleção, mas também



proporciona uma experiência enriquecedora para os candidatos, alinhada com as necessidades e expectativas de nossos clientes. Essa é mais uma iniciativa da empresa em busca de cumprir sua estratégia, voltada para a eficiência operacional", comentou Thiago Zanon, Head Global de RH da Atento.

Hiperpersonalização, avaliação e seleção precisa dos melhores talentos

O Smart Recruiter é baseado em IA generativa alimentada pelo Atento AI Studio, que permite aos candidatos simular um cenário com um cliente de forma hiperpersonalizada, muito fiel à realidade, por meio de uma conversa fluida e natural. Isso proporciona às pessoas que se candidatam ao cargo uma visão mais realista de qual será o futuro cargo, além de ter uma experiência de seleção mais atraente e personalizada. Durante a interação, o moderador inteligente da Atento, LINEU (Learning Intelligent Node Efficient Understanding), garante que a conversa seja mantida dentro do contexto certo, evitando desvios e garantindo consistência.

Simultaneamente, a plataforma analisa as respostas dos candidatos em tempo real, gerando avaliações que apoiam o processo de contratação. Os recursos de compreensão do Smart Recruiter, juntamente com os ajustes feitos pelos engenheiros de prompt da Atento, tornam a IA totalmente adaptada ao tom e ao conteúdo da marca.

Preliminar e dinamicamente, a ferramenta atua como uma maneira eficaz de avaliar os candidatos, permitindo que os candidatos sejam identificados com rapidez e precisão com as habilidades e aptidões necessárias para oferecer uma experiência excepcional ao cliente.

Em um mercado altamente competitivo, a capacidade de atrair e reter talentos humanos de qualidade tornou-se um diferencial fundamental para as empresas. Nesse sentido, o desenvolvimento do Smart Recruiter pela Atento funciona como uma ferramenta estratégica para a seleção de pessoal, o que permite que a Atento se destaque de seus concorrentes e se estabeleça como um parceiro confiável para seus clientes.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BTO") na América Latina e uma das principais provedoras mundiais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de CRM de nearshoring BTO para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 120.000 pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes, aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BTO por meio de múltiplos canais. Os clientes da Atento são, em sua maioria, empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por vários analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest (nomeada "star performer" em 2021), Gartner (reconhecida como líder em Customer Service BPO no Quadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nomeada líder em CX Outsourcing na América Latina em 2022) ou Forbes (selecionada como uma das 100 melhores empresas para trabalhar em 2023 na Espanha). Para obter mais informações, visite www.atento.com.

Contato de imprensa

ATENTO

press@atento.com