

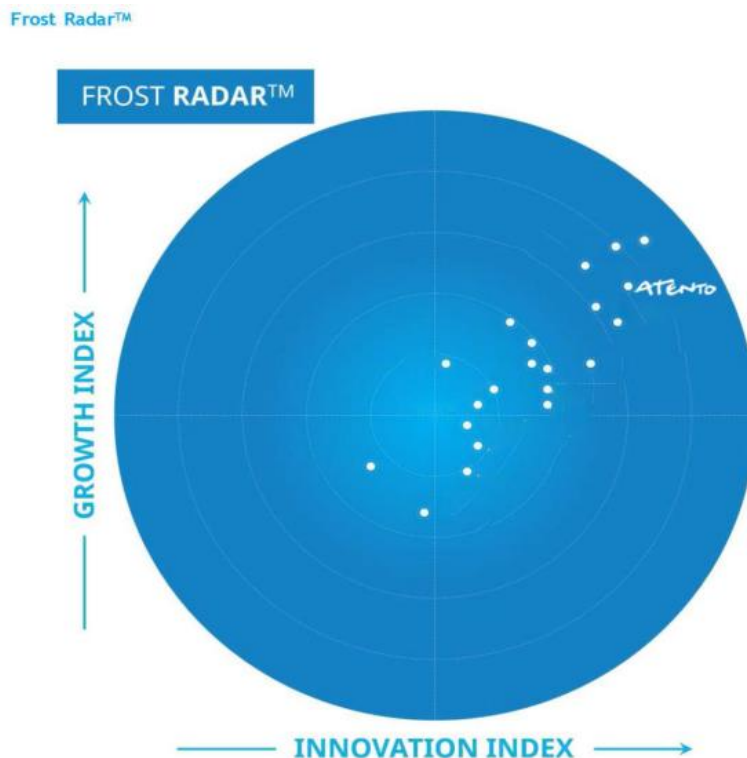
Atento reafirma sua posição de liderança em gestão de CX no ranking da Frost & Sullivan 2024

- A empresa se destaca nas matrizes de inovação e crescimento, oferecendo soluções de transformação CX e demonstrando suas capacidades de inovação

Madrid, 11 de setembro de 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 transformação de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, foi mais uma vez reconhecida pela Frost & Sullivan como Líder no Frost Radar™ para Gestão da Experiência do Cliente na América Latina.

Esse reconhecimento destaca a capacidade de inovação da Atento e seu foco abrangente na transformação digital e na implementação de tecnologias avançadas, que não apenas melhoram a experiência do consumidor, mas também otimizam os custos operacionais para seus clientes contratantes, como a inteligência artificial generativa (GenAI).

FROST RADAR: ™ Mercado de Gestão da Experiência do Cliente na América Latina 2024



Com mais de 200 concorrentes na região, a Atento se posicionou como líder pelo terceiro ano consecutivo, demonstrando uma capacidade única de combinar tecnologia de ponta com uma abordagem centrada no cliente.

Impulsionando a inovação: Centro de Excelência em IA

O mercado de CX na América Latina está em um momento crucial. As empresas buscam aliados estratégicos capazes de implementar soluções tecnológicas que melhorem a eficiência e a qualidade do atendimento ao cliente.

Em 2023, a Atento lançou seu Centro de Excelência em Inteligência Artificial (AI CoE), centralizando o desenvolvimento de um portfólio de produtos GenAI. Apoiado por um Comitê Global de IA e políticas rígidas de segurança e privacidade, este centro garante a integração segura da inteligência artificial na transformação da experiência do cliente. Além disso, a Atento é a única empresa no radar da Frost que possui uma aceleradora de start-ups: a Atento Next.

Tecnologia baseada em IA a serviço do talento e do cliente

A Atento implementou uma interface virtual baseada em GenAI que simula diferentes perfis de candidatos e avalia habilidades-chave, como empatia, habilidades de resolução e gerenciamento de objeções. Com esta ferramenta, a empresa garante que o talento certo seja incorporado à equipe, otimizando os processos de recrutamento e reduzindo os custos associados.

Além disso, desenvolveu um modelo preditivo de rotatividade de pessoal, baseado em IA, que analisa a probabilidade de um colaborador deixar a empresa. Esta solução permite que a Atento personalize sua abordagem para cada agente, aumentando seu bem-estar, engajamento e produtividade, ao mesmo tempo em que reduz as taxas de rotatividade.

Da mesma forma, com o Atento AI Studio, uma plataforma proprietária de Inteligência Artificial, a companhia eleva a experiência do cliente e transforma a eficiência operacional das empresas, dentro de uma estrutura ética, segura e privada. Dentro do ecossistema abrangente de soluções e recursos de IA da empresa, o Atento AI Studio está posicionado como uma peça fundamental para otimizar o CX do cliente.

Perspectiva Estratégica e Oportunidades de Crescimento

A Frost & Sullivan destaca que a Atento está em uma posição privilegiada e consolidou sua condição como uma consultora confiável em gestão da experiência do cliente (CXM). A sua capacidade de integrar inteligência artificial generativa (GenAI) e tecnologias adjacentes permite que as empresas implementem soluções que, além de melhorar significativamente a qualidade do serviço, otimizam custos.

"À medida que intensifica o uso do GenAI e tecnologias adjacentes, a Atento ajuda as empresas a implementar de forma segura e estratégica as ferramentas certas para reduzir custos e aumentar a qualidade do serviço, consolidando-se como um parceiro confiável para seus cotratantes no setor de gestão da experiência do cliente (CXM)." diz Sebastian Menutti, Diretor de Pesquisa da Frost Radar. "Mas os serviços CXM não são um jogo apenas de tecnologia, e a Atento encontrou a combinação certa de pessoas, processos e tecnologia."

O relatório destaca a estratégia da Atento de diversificar sua carteira, atraindo novos clientes e ampliando seu relacionamento com os existentes, especialmente em setores como tecnologia; viagens e hospitalidade; varejo e eletrônicos; serviços bancários, financeiros e seguros; mídia e entretenimento; e saúde.

Com a consolidação da indústria de CXM, a Frost & Sullivan prevê uma ampla gama de oportunidades de crescimento a curto e médio prazo para a Atento, à medida que várias organizações procuram trazer novos provedores de BPO. Isso coloca a Atento em uma posição vantajosa para capturar novas oportunidades em um mercado em constante evolução.

Isenção de responsabilidade legal

A Frost & Sullivan não é responsável por qualquer informação incorreta fornecida por empresas ou usuários. As informações quantitativas de mercado baseiam-se principalmente em entrevistas e, portanto, estão sujeitas a flutuações. Os serviços de pesquisa da Frost & Sullivan são publicações limitadas que contêm informações valiosas de mercado fornecidas a um grupo seletivo de clientes. Os clientes reconhecem, ao fazer pedidos ou downloads, que os serviços de pesquisa da Frost & Sullivan são para uso interno e não para publicação geral ou divulgação a terceiros. Nenhuma parte deste serviço de pesquisa pode ser dada, emprestada, revendida ou divulgada a pessoas não acostumadas sem permissão por escrito. Além disso, nenhuma peça pode ser reproduzida, armazenada em um sistema de recuperação ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio - eletrônico, mecânico, fotocópia, gravação ou outro - sem a permissão do editor.

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 110.000 pessoas. A Atento, que atende a mais de 400 clientes, oferece uma ampla gama de serviços de CRM BTO por meio de vários canais. A maioria dos clientes da Atento são empresas 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 globais do setor, incluindo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. A Forbes reconheceu a Atento como uma das 100 melhores empresas para trabalhar na Espanha em 2023, enquanto o Great Place to Work® nos classificou continuamente como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar em todo o mundo. Também fomos reconhecidos como a 1ª empresa do setor em todo o mundo a conquistar a Certificação ISO 56002 de Gestão da Inovação, que mantemos por quatro anos consecutivos. Para obter mais informações, visite www.atento.com

Contato com a mídia

press@atento.com

Weber Shandwick

Andrea Terroba | aterroba@webershandwick.com

Esther Presencio - Espanha | epresencio@webershandwick.com