



Atento democratiza o uso de Inteligência Artificial na experiência do cliente e do colaborador

- A empresa consolida sua estratégia de negócios orientada para a tecnologia com soluções baseadas em inteligência artificial, que já respondem a desafios reais de negócios para quase 100 clientes em diferentes setores
- Por meio de seu ecossistema de soluções e de sua plataforma proprietária AI Studio, a Atento coloca a inovação a serviço do cliente e do colaborador

Madri, 1 de abril de 2025. 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, consolida seu papel transformador no setor de Business Transformation Outsourcing. Por meio de sua oferta inovadora de soluções destinadas a aprimorar a Experiência do Cliente (CX) e a Experiência do Colaborador EX), a companhia redefine a forma como as marcas interagem com seus clientes, democratizando o acesso a tecnologias avançadas de alto impacto em diferentes setores.

A partir da implementação de sua estratégia baseada em tecnologia proprietária, inteligência artificial e automação inteligente, a Atento transforma processos-chave no atendimento ao consumidor. Essa evolução se traduz em experiências hiperpersonalizadas, interações mais intuitivas e operações mais eficientes para quase 100 clientes, atualmente, e continua a ser expandida para muitos outros em todas as regiões. Graças ao desenvolvimento do seu ecossistema de tecnologia, a empresa alcançou resultados notáveis que refletem sua capacidade de escalar a inovação:

- **Advanced Insights:** Com mais de 125 mil horas de processos analisados, esta solução facilita a tomada de decisões estratégicas por meio de análises avançadas de dados.
- **Knowledge Assistant:** Assistentes virtuais que somam até 125 mil interações com clientes e colaboradores.
- **Smart Recruiter:** Automação do processo de recrutamento com cerca de 250 perfis definidos e aproximadamente 150 mil entrevistas realizadas, otimizando a experiência do candidato e acelerando a seleção de talentos.
- **Atento Conversations:** Plataforma conversacional generativa com mais de 32 milhões de interações e várias provas de conceito de IA conversacional avançada em desenvolvimento para clientes da base.
- **Corporate Chat:** Bate-papo corporativo interno que tratou de mais de 675 mil perguntas e respostas para quase 8 mil usuários, melhorando a produtividade e a experiência do colaborador.
- **Dynamic Automation Platform:** Plataforma com 5.500 usuários ativos até o momento, facilitando a automação inteligente de tarefas repetitivas e processos de negócios.
- **Qualistore:** Ferramenta de qualidade em tempo real com mais de 25 mil usuários em 4 países, focada na melhoria contínua dos processos de CX. Uma de suas características mais marcantes é a gamificação, que inclui elementos como pontos e classificações, incentivando os colaboradores a participarem ativamente dos treinamentos, criando um ambiente competitivo e divertido onde



os usuários podem acompanhar seu progresso e participar mais das atividades de aprendizagem. Esta abordagem não só aumenta a motivação, como também contribui para um ambiente mais dinâmico e colaborativo, promovendo o desenvolvimento contínuo das equipes.

- **Login Integrado:** Solução de autenticação inteligente já implementada para diversos clientes e milhares de usuários, que fortalece a segurança e a experiência de acesso em ambientes digitais.

"Na Atento, integramos a Inteligência Artificial no centro de nossas soluções para que qualquer empresa, independentemente de seu tamanho ou maturidade digital, possa se beneficiar dela", diz Dimitrius Oliveira, CEO da Atento. "Com mais de 100 mil pessoas, estamos focados em desenvolver, dimensionar e democratizar os avanços da IA. Nosso objetivo é claro: democratizar o acesso a tecnologias avançadas e transformar a inovação em resultados concretos para a experiência do cliente e do colaborador", conclui.

Levando a experiência do cliente para o próximo nível

Por meio de seu ecossistema de soluções proprietárias, a Atento integrou inteligência artificial a processos críticos, melhorando a eficiência, personalização e escalabilidade para seus clientes em todo o mundo. Grande parte dessas soluções está concentrada no Atento AI Studio, sua plataforma de IA projetada para transformar a experiência do cliente e a eficiência operacional em ambientes seguros. Atualmente, já está impactando empresas de setores como finanças, energia, pagamentos, entre outros.

- **Bancário:** O Atento Insights também é aplicado para analisar em profundidade as interações dos serviços, para identificar áreas críticas e oportunidades de melhoria. Com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente de um grande banco, a ferramenta foi utilizada para identificar os principais motivos de insatisfação na pesquisa CSAT e a causa raiz que derivou da intervenção de análise humana. Foram identificados cerca de 10 pontos de atrito relacionados a problemas de comunicação e a IA indicou 04 iniciativas para alcançar melhorias de processos e, assim, alcançar, em um período de apenas 2 meses, um aumento de 3,5% no CSAT, além de uma redução de 5% na taxa de rechamada. Com este trabalho, também foi possível manter a estabilidade de 82% de resolução nos canais.
- **Energia:** Uma grande empresa de energia confiou no AI Studio para melhorar os processos de reclamação de seus clientes relacionados ao pagamento parcelado, identificando os principais motivos de insatisfação e desenvolvendo prompts que ajudariam os agentes a ter mais empatia, identificar a causa raiz das reclamações e orientar o cliente com sucesso. Isso proporcionou uma melhor experiência final e conseguiu aumentar o indicador de satisfação do cliente em 8,64% e o NPS em 9%, com uma redução de 65% no número de clientes insatisfeitos.
- **Setor de Pagamentos:** Implementamos recursos do AI Studio para uma empresa do setor de pagamentos com o objetivo de reduzir a migração de clientes para canais críticos, garantindo que a operação tenha melhor engajamento e satisfação do cliente final. Com a implementação, conseguimos analisar contextualmente as interações, permitindo identificar com precisão os problemas e adotar soluções, garantindo que cada caso fosse monitorado até a resolução. Com uma redução de 22% nos vazamentos entre janeiro e dezembro de 2024, demonstramos uma melhoria substancial na eficiência operacional. Além disso, o treinamento dos agentes e a colaboração entre as áreas de Qualidade e Inovação resultaram em insights valiosos que melhoraram ainda mais a qualidade do serviço. Esses avanços se refletem em métricas de



satisfação, como CSAT, com aumento de 4%, e NPS, com 31%, que apresentaram tendência de alta no período.

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