

## Atento avança em sua estratégia de negócios para liderar o setor de BTO, impulsionada por soluções de Software as a Service (SaaS)

- Companhia está evoluindo para um modelo de negócios SaaS que fornece às empresas ferramentas de tecnologia avançada que otimizam a experiência do cliente (CX) e a experiência do funcionário (EX), impulsionando a eficiência operacional e a hiperpersonalização.
- A consultoria é fundamental para potencializar as principais experiências da sua empresa. Por isso, nos últimos seis meses triplicamos nossas equipes de consultoria globalmente, fortalecendo nossa capacidade de oferecer soluções estratégicas.

**Madri, 22 de abril de 2025** – A Atento, 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 transformação de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, continua avançando em sua estratégia de negócios para liderar o setor de Business Transformation Outsourcing (BTO). Essa transformação estratégica se baseia na integração de tecnologia avançada com soluções de Customer Experience (CX) e Employer Experience (EX), no modelo SaaS, além de consultoria especializada em CX para otimizar a interação entre marcas e consumidores, impulsionando a hiperpersonalização, a automação inteligente e a eficiência operacional.

Nos últimos anos, a empresa desenvolveu recursos baseados em IA, como interfaces de conversação, processamento de informações em tempo real para melhorar as interações ou o uso de insights para melhorar a tomada de decisões. Como parte dessa evolução, a Atento está apostando em um modelo *de Software as a Service* (SaaS), para oferecer às empresas soluções flexíveis, escaláveis e eficientes que contribuam para a melhoria da CX.

"A evolução da Atento nos últimos anos responde à crescente demanda do mercado por soluções mais tecnológicas, escaláveis e eficientes. Estamos evoluindo o conceito tradicional de CX para nos tornarmos uma empresa orientada ao BTO, onde a Inteligência Artificial e a automação estão no centro de nossa proposta de valor", explica Eduardo Aguirre, CIO da Atento.

### **Consultoria em CX: um pilar estratégico para elevar a proposta de valor**

Além de seu foco estratégico em tecnologia, a consultoria em experiência do cliente (CX) é um pilar fundamental na proposta de valor da Atento. A Companhia combina sua experiência em terceirização de processos de negócios com uma abordagem consultiva, ajudando as empresas a transformar seus modelos de atendimento por meio de estratégias baseadas em *mapeamento da jornada do cliente*, automação inteligente e análise preditiva, entre outras. Essa abordagem marcada pela inovação tecnológica permite projetar experiências hiperpersonalizadas, otimizar processos e melhorar a tomada de decisões com base em insights estratégicos. O objetivo é fornecer soluções personalizadas que melhorem a eficiência operacional e os resultados de negócios para seus clientes.

A linha de consultoria integra uma análise de mercado aprofundada e uma avaliação do ecossistema CX em colaboração com parceiros estratégicos, permitindo criar soluções personalizadas que não



apenas desenham um roteiro de transformação específico para cada cliente, mas também impulsionam estratégias sustentáveis capazes de garantir seu crescimento e retorno sobre os negócios a longo prazo.

### **O futuro do BTO com o toque humano no centro**

Diante da crescente automação, a Atento está comprometida com um futuro com um serviço humano alimentado pela tecnologia, com novas capacidades orientadas para a tecnologia com as quais podem oferecer valor agregado. Por meio de inteligência artificial, análise de dados e automação inteligente, a Atento busca otimizar processos, melhorar a eficiência operacional e elevar a qualidade da experiência do cliente, mantendo sempre o toque humano como um diferencial fundamental.

Com este compromisso com a transformação, a Atento reforça sua posição de liderança no setor de BTO, abrindo as portas para um modelo SaaS onde a inovação, a IA e a hiperpersonalização lideram o caminho para o futuro do atendimento ao cliente.

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