



## Atento avanza en su estrategia de negocio para liderar el sector BTO, impulsada por soluciones Software as a service (SaaS)

- La compañía evoluciona hacia un modelo de negocio SaaS que proporciona a las empresas herramientas tecnológicas avanzadas que optimizan la experiencia del cliente (CX) y del empleado (EX), impulsando la eficiencia operativa y la hiperpersonalización.
- La consultoría es fundamental para potenciar las experiencias clave de su negocio. Por ello, en los últimos seis meses hemos triplicado nuestros equipos de consultoría a nivel global, reforzando nuestra capacidad para ofrecer soluciones estratégicas.

**Madrid, a 22 de abril de 2025** – Atento, Atento Luxco 1 (“Atento” o la “Compañía”), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de transformación de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en América Latina, continúa avanzando en su estrategia de negocio para liderar el sector de Business Transformation Outsourcing (BTO). Esta transformación estratégica se basa en la integración de tecnología avanzada con soluciones de Customer Experience (CX) y Employer Experience (EX), en el modelo SaaS, así como consultoría especializada en CX para optimizar la interacción entre marcas y consumidores, impulsando la hiperpersonalización, la automatización inteligente y la eficiencia operativa.

En los últimos años, la compañía ha desarrollado capacidades basadas en IA, como interfaces conversacionales, procesamiento de información en tiempo real para mejorar las interacciones o el uso insights para mejorar la toma de decisiones informadas. Como parte de esta evolución, Atento está apostando por un modelo de *Software as a Service* (SaaS), para ofrecer a las empresas soluciones flexibles, escalables y eficientes que contribuyan a la mejora del CX.

“La evolución de Atento en los últimos años responde a la creciente demanda del mercado de soluciones más tecnológicas, escalables y eficientes. Estamos evolucionando el concepto tradicional de CX para convertirnos en una empresa orientada a BTO, donde la Inteligencia Artificial y la automatización son el corazón de nuestra oferta de valor”, explica Eduardo Aguirre, CIO de Atento.

### **Consultoría CX: un pilar estratégico para elevar la propuesta de valor**

Además de su enfoque estratégico en tecnología, la consultoría de experiencia del cliente (CX) es un pilar clave en la propuesta de valor de Atento. La Compañía combina su experiencia en externalización de procesos de negocio con un enfoque consultivo, ayudando a las empresas a transformar sus modelos de atención mediante estrategias basadas en *customer journey mapping*, automatización inteligente y analítica predictiva, entre otros. Este enfoque marcado por la innovación tecnológica permite diseñar experiencias hiperpersonalizadas, optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones con base en insights estratégicos. El objetivo es proporcionar soluciones personalizadas que mejoren la eficiencia operativa y los resultados de negocio de sus clientes.

La línea de consultoría integra un análisis de mercado profundo y una evaluación del ecosistema CX en colaboración con partners estratégicos, permitiéndole crear soluciones personalizadas que no solo diseñan una hoja de ruta de transformación específica para cada cliente, sino que también impulsan estrategias sostenibles capaces de garantizar su crecimiento y rendimiento a largo plazo el retorno de negocio.



## **El futuro del BTO con el toque humano en el centro**

Frente a la automatización creciente, Atento apuesta por un futuro con un servicio humano potenciado por la tecnología, con nuevas capacidades orientadas a ella con las que puedan ofrecer un valor añadido. A través de la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización inteligente, Atento busca optimizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y elevar la calidad de la experiencia del cliente, manteniendo siempre el toque humano como un diferenciador clave.

Con esta apuesta por la transformación, Atento refuerza su posición hacia el liderazgo en el sector del BTO, abriendo la puerta hacia un modelo SaaS donde la innovación, la IA y la hiperpersonalización marquen el camino hacia el futuro de la atención al cliente.

## **Acerca de Atento**

*Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio («CRM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por cuatro años consecutivos. Para más información visite [www.atento.com](http://www.atento.com)*