

A Atento recebe o 2025 Americas Customer Experience Management Product Leadership Award pela inovação de sua plataforma de soluções de IA generativa

- A Frost & Sullivan reconhece a excelência do portfólio de produtos da Atento, impulsionados por IA, cuja plataforma de soluções de IA generativa vem redefinindo a experiência do cliente e do colaborador.
- O Advanced Insights analisou mais de 125 mil horas de chamadas, revelando padrões de comportamento, identificando causas da insatisfação e detectando oportunidades de otimização em larga escala.

Madri, 24 de junho de 2025 -- A Atento, Atento Luxco 1 ("Atento" ou a "Empresa"), uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de transformação de negócios (CRM/BTO), recebeu o **2025 Americas Customer Experience Management Product Leadership Award** da Frost & Sullivan, que reconhece a excelência de seu portfólio de produtos baseados em IA. Este prêmio destaca como o AI Studio redefiniu a maneira como as organizações abordam a experiência do cliente (CX) e a experiência do colaborador (EX) por meio de sua plataforma.

O **2025 Americas Customer Experience Management Product Leadership Award** da Frost & Sullivan reconhece organizações que demonstram liderança excepcional no desenvolvimento de produtos e soluções que transformam a experiência do cliente no mercado americano. Este prêmio posiciona a Atento como referência na integração de inteligência artificial para a gestão da experiência do cliente e do colaborador.

"A Frost & Sullivan reconhece a Atento por integrar a IA no centro de suas operações, mantendo uma abordagem de serviço sólida e centrada nas pessoas. A empresa desenvolveu um conjunto de soluções que redefine como as organizações oferecem experiências inteligentes, seguras e escaláveis aos clientes", observa, Manuel Albornoz, analista de Pesquisa de Melhores Práticas da Frost & Sullivan.

Plataforma de soluções de IA generativa: o núcleo da inovação da Atento

O Atento AI Studio, principal plataforma da Atento para projetar, testar e escalar recursos baseados em IA, atua como o núcleo do ecossistema de soluções inteligentes da empresa. Com mais de 100 empresas usando ativamente o AI Studio, a Atento demonstrou melhorias tangíveis em vários setores. Entre as conquistas mais marcantes da plataforma:

- Mais de **125.000 interações** em tempo real por meio do Knowledge Assistant, otimizando a produtividade e a qualidade do serviço.
- Mais de **150.000 entrevistas** realizadas com o Smart Recruiter, melhorando a eficiência nos processos seletivos.
- Análise de mais de **120.000 horas de conversas** por meio de Advanced Insights, com impacto direto na satisfação do cliente e na tomada de decisões estratégicas.

- Implementação de soluções de IA conversacional em 70% dos clientes no Brasil, dobrando os resultados em campanhas de vendas outbound.

Um dos casos mais representativos é o de uma companhia de energia que, após a implementação da plataforma, obteve um aumento de 8,6% na satisfação do cliente, um aumento de 9% no NPS e uma redução de 65% nos clientes insatisfeitos.

A plataforma AI Studio demonstrou sua capacidade de gerar valor mensurável por meio de soluções inteligentes, seguras e escaláveis, consolidando a Atento como líder na transformação digital do setor de CX.

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 um dos principais provedores de serviços de CRM BTO em nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando mais de 90.000 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 administração pública. 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 globalmente a obter a Certificação de Gestão da Inovação ISO 56002, que mantemos por quatro anos consecutivos. Para mais informações, visite www.atento.com