

Atento refuerza su liderazgo global y estratégico con un enfoque tecnológico centrado en Estados Unidos y Latinoamérica

- La compañía firma un acuerdo con ABAI para la venta de la filial de servicios tradicionales en España, para concentrar sus esfuerzos en sus mercados clave y consolidar su liderazgo en la transformación tecnológica basada en IA del Customer Experience
- Atento continuará ofreciendo sus soluciones tecnológicas avanzadas en todos los mercados, consolidando su posición como líder global en la transformación del Customer Experience a través de Inteligencia Artificial, automatización de procesos y analítica avanzada

Madrid, 25 de noviembre, 2025 – Atento Luxco 1 (“Atento” o la “Compañía”), uno de los principales proveedores globales de servicios de gestión de experiencia de cliente y externalización de procesos de transformación de negocio (CXM/BTO), ha anunciado hoy un acuerdo estratégico para la venta de su filial de servicios tradicionales en España a ABAI, una compañía líder en soluciones de gestión de clientes en el mercado español.

La transacción, una vez aprobada por los órganos de competencia, permitirá a la compañía centrarse en los mercados de EE. UU. y LatAm y en soluciones tecnológicas, donde cuenta con una sólida trayectoria de éxito. A su vez, esta decisión fortalece el compromiso de Atento con el desarrollo de tecnologías innovadoras que transforman la manera en que las empresas gestionan la experiencia del cliente y promueven resultados medibles y sostenibles.

Atento refuerza así su posición como líder en servicios de Business Transformation Outsourcing (BTO), y redobla su apuesta por la innovación tecnológica con propósito basada en Inteligencia Artificial (IA), automación de procesos robóticos (RPA) y análisis predictivo, con soluciones prácticas y efectivas que eliminan barreras tecnológicas y operativas.



Atento redirigirá sus esfuerzos estratégicos hacia Latinoamérica y Estados Unidos, priorizando el desarrollo y la implementación de tecnologías avanzadas para transformar y mejorar la experiencia de cliente en sus mercados clave. Como parte del acuerdo, ABAI asumirá la gestión de la operación local de España, asegurando la continuidad operativa en el país. Este paso estratégico abre nuevas oportunidades para ambas compañías, fortaleciendo sus capacidades para competir en sus respectivas áreas de interés.

Un hito estratégico para el crecimiento global

Dimitrius Oliveira, CEO de Atento, afirma que: "La operación refuerza nuestro posicionamiento para responder a las demandas de un mercado dinámico y altamente competitivo, manteniendo nuestro enfoque en aportar valor a nuestros clientes. Esta transición estratégica permitirá a Atento seguir liderando la transformación digital del CX, con un enfoque claro en soluciones tecnológicas basadas en Inteligencia Artificial y analítica avanzada".

Con el respaldo de un ecosistema de soluciones tecnológicas avanzadas y su plataforma propietaria AI Studio, Atento sigue democratizando el uso de la tecnología para optimizar la experiencia del cliente y del empleado en todo el mundo. Herramientas como Atento Conversations, con más de 32 millones de interacciones, o Advanced Insights, que ha analizado más de 125 mil horas de procesos, destacan por generar resultados tangibles en eficiencia y personalización. Estas innovaciones han transformado sectores como el energético, financiero y de pagos, logrando mejoras significativas en satisfacción del cliente y optimización operativa.

Compromiso con la transformación del CX

Esta iniciativa refuerza el compromiso de Atento para impulsar la transformación de la experiencia del cliente (CX) en un panorama cada vez más impulsado por la tecnología.

Atento refuerza así su propósito de hacer que la tecnología CX sea más accesible, más humana y más transformadora. La compañía sigue centrada en las inversiones en tecnología (principalmente en inteligencia artificial), reforzando su estrategia como líder en el mercado de Business Transformation



Outsourcing (BTO) para ofrecer el mejor portfolio de servicios impulsado por tecnología para sus mercados principales: Latinoamérica y Estados Unidos.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de experiencias con clientes y externalización de procesos de negocio («CXM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CXM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando a más de 90.000 personas y atendiendo a más de 400 clientes, entre ellos empresas multinacionales líderes en telecomunicaciones, banca, servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. Atento ha sido reconocida por su excelencia por analistas como Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. Forbes la ha incluido entre las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, y Great Place to Work® la ha clasificado continuamente entre las 25 mejores compañías para trabajar en todo el mundo. Para más información visite www.atento.com.