

Atento e Cresta firmam aliança estratégica para oferecer soluções híbridas de CX, apoiadas por IA

- *O acordo, no valor de oito dígitos, oferece tecnologia de IA de ponta e reforça a posição da Atento como líder em Business Transformation Outsourcing (BTO), ao integrar tecnologia avançada com sua ampla experiência em consultoria, transformação, serviços de IA e experiência operacional*
- *A aliança estratégica impulsiona a expansão de ambas as empresas no continente americano, unindo a liderança da Cresta nos EUA com a liderança de mercado da Atento na América Latina*

Miami, 7 de maio de 2026 – A Atento Luxco I (“Atento” ou a “Empresa”), um dos maiores provedores mundiais de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de transformação de negócios (CXM/BTO), anunciou hoje uma aliança estratégica com a Cresta, plataforma unificada de IA para experiência do cliente. O objetivo é oferecer soluções híbridas que combinam intervenção humana e IA para empresas em todo o mundo. O acordo, avaliado em milhões de dólares, une a liderança da Cresta em IA no segmento de experiência do cliente empresarial com os serviços profissionais liderados por IA e a expertise na prestação de serviços ao cliente da Atento, o que acelerará a expansão de ambas as empresas nos Estados Unidos e na América Latina.

A colaboração entre a Atento e a Cresta integra tecnologia de IA agêntica de ponta em todos os níveis da oferta de BTO.

No âmbito da parceria, a plataforma de IA da Cresta dedicada à experiência do cliente será integrada à oferta Atent.AI, da Atento. Isso permitirá que as empresas implementem modelos híbridos de CX que combinam agentes de IA, agentes humanos assistidos por IA e inteligência conversacional de nível empresarial. A solução conjunta possibilita a automação de interações rotineiras, oferece assistência em tempo real baseada em IA para agentes humanos e gera insights contínuos a partir das conversas com os clientes.

Como parte desta parceria estratégica para a comercialização conjunta, a Atento oferece serviços avançados de estratégia, design de experiência e gestão integral

para a implementação e otimização da plataforma de IA de experiência do cliente da Cresta. Líder em serviços profissionais de CX comandados por IA e décadas de experiência operacional, a Atento combina de forma única a inovação em IA com uma prestação de serviços em escala empresarial e suporte humano para impulsionar resultados de negócios quantificáveis.

A plataforma da Cresta integra uma camada única de inteligência artificial compartilhada voltada à experiência do cliente, superando soluções fragmentadas de IA. Sua arquitetura unificada facilita a implantação da IA em ambientes complexos de CX, o que acelera a obtenção de valor, melhora a continuidade e preserva a experiência humana por trás de um serviço excepcional.

"A indústria de experiência do cliente está em um ponto de inflexão", afirma Dimitrius Oliveira, CEO da Atento. "As empresas não precisam mais de ferramentas de IA isoladas, mas de soluções híbridas totalmente integradas e de eficácia comprovada. Ao combinar a plataforma de IA da Cresta com a expertise da Atento em estratégia, design e implementação, estamos redefinindo a forma como a IA é implantada e escalada nas operações de experiência do cliente", destaca.

"Junto à Atento, estamos permitindo que as empresas implementem agentes de IA e agentes humanos potencializados por IA como uma força de trabalho unificada", destaca Ping Wu, CEO da Cresta. "Esta colaboração ajuda empresas em toda a América Latina e nos Estados Unidos a irem além da fase experimental da IA e alcancarem a verdadeira transformação da experiência do cliente em larga escala, com a tecnologia, os serviços e a expertise operacional necessários para melhorar cada interação com o cliente".

Diferente das soluções tradicionais de BPO ou de IA independentes, a aliança entre Atento e Cresta oferece uma solução integrada de transformação da experiência do cliente que alinha estratégia, tecnologia e operações, reduzindo o tempo necessário para obter valor e melhorando os resultados tanto para os clientes quanto para a empresa.

Sobre a Atento

A Atento é a maior fornecedora de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de processos de negócios ("CXM BTO") na América Latina e uma das principais prestadoras do mundo. A Atento também é uma das principais provedoras de serviços de nearshoring BTO CXM para empresas que atuam 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 mais de 400 clientes, oferece uma ampla gama de serviços CRM BTO por meio de múltiplos canais. A maioria dos clientes da Atento são empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, bancos e serviços 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.. Também fomos reconhecidos como a primeira empresa do setor no mundo a alcançar a Certificação ISO 56002 em Gestão da Inovação, que mantemos por quatro anos consecutivos. Para mais informações, visite www.atento.com

Sobre a Cresta

A Cresta libera o verdadeiro potencial da experiência do cliente, transformando cada conversa em uma vantagem competitiva. A plataforma unificada de IA da Cresta combina agentes de IA conversacional, reforço de agentes humanos em tempo real e inteligência conversacional abrangente para impulsionar o crescimento da receita e melhorias de eficiência em todos os canais. Empresas como a United Airlines, a Cox Communications e a Marriott utilizam a Cresta para oferecer experiências de cliente de alto nível todos os dias. Mais informações em Cresta.com.