

## **Atento amplia oferta tecnológica para empresas que mantêm operações de CX in House**

- Amplo portfólio de soluções, altamente tecnológicas e baseadas em mais de 25 anos de experiência, permitirão o aprimoramento do CX de diversas companhias que realizam o relacionamento com cliente in House.
- Com automação, analytics, inteligência artificial e ferramentas de gestão, as soluções da Atento possibilitam maximizar resultados em qualquer perfil de operação.

**São Paulo, [data]** – A Atento, uma das maiores provedoras globais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BTO), anuncia a expansão de seu portfólio de soluções voltadas para empresas que optam por manter suas operações de Customer Experience (CX) internamente.

Com mais de 25 anos de experiência em relacionamento com clientes e transformação operacional, a companhia passa a oferecer tecnologias avançadas que permitem elevar a eficiência, a experiência do consumidor e o desempenho das operações in House em organizações de diferentes portes e segmentos.

A iniciativa democratiza o acesso a soluções tecnológicas que tradicionalmente eram utilizadas em operações terceirizadas. *“A Atento coloca toda sua experiência em BTO e democratiza o acesso a soluções tecnológicas avançadas em relacionamento com clientes para empresas que mantêm suas operações de CX internalizadas”*, afirma Pablo Sanches, CMO da Atento.

A combinação de consultoria em CX, inteligência artificial e automações aplicadas a processos críticos abre espaço para que a companhia amplie sua atuação além de sua base atual de clientes. A oferta reforça o posicionamento da Atento como parceira estratégica de empresas que consideram o relacionamento com o cliente como um ativo central e preferem manter a operação sob gestão própria.

### **Portfólio de soluções para elevar a eficiência das operações internalizadas**

Com foco em automação, analytics, inteligência artificial e ferramentas de gestão, as soluções da Atento foram desenvolvidas para melhorar a experiência do cliente e otimizar o gerenciamento de KPIs em grandes operações. Entre os destaques estão:

## **AI Agent Assist**

Solução de assistência ao agente baseada em IA que fornece respostas em tempo real para agilizar e aprimorar a experiência do cliente. Ao apresentar as informações corretas no momento certo, reduz o tempo de atendimento, aumenta a taxa de resolução e garante consistência alinhada à marca. A ferramenta é totalmente integrada, escalável e capaz de transformar cada agente em um profissional de alta performance oferecendo NBA (Next Best Action) e NBO (Next Best Offer) em cada interação.

## **AI Advanced Insights**

Plataforma que transforma dados complexos em inteligência acionável para modernizar operações, otimizar desempenho e fortalecer a vantagem competitiva das empresas. A solução contribui diretamente para indicadores como NPS e retenção de colaboradores, ao mesmo tempo em que impulsiona a excelência operacional das áreas de CX.

## **AI Agents**

Tecnologia que automatiza interações multicanal – voz, texto e multimídia – mantendo elevado nível de personalização por meio de recursos de hiperpersonalização. A solução reduz custos, otimiza fluxos de trabalho e oferece insights estratégicos que aceleram o crescimento e fortalecem o engajamento e fidelização dos clientes, dispensando a intervenção humana.

*“Com processos maduros, investimento contínuo em tecnologia e foco nas pessoas, a Atento segue na vanguarda da evolução das operações de CX no Brasil e transformação de negócios de clientes ao impactar empresas que enxergam o relacionamento com cliente como core e não esperam terceirizá-lo em um primeiro momento”, destaca Sanches.*

## **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

**ATENTO**

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