

Grupo **Nuveto**

Transformando
la tecnología en
experiencias
humanas.



www.nuveto.com.br

Grupo Nuveto

Quiénes somos

Una empresa de tecnología fundada en 2017 con enfoque en soluciones innovadoras para transformar la experiencia del cliente y optimizar la relación entre personas y empresas.

Nuestra misión

Revolucionar la atención al cliente, combinando tecnología de vanguardia, como inteligencia artificial (IA) y plataformas omnicanal, con metodologías modernas de Customer Experience (CX).

Grupo Nuveto



www.nuveto.com.br

2017

El exitoso lanzamiento de Nuveto, la primera empresa del Grupo Nuveto, como integrador autorizado de Five9 en Brasil.

2019

La adquisición estratégica de MEX, ahora conocida como Nuveto Consulting, ha reforzado nuestra capacidad para ofrecer soluciones innovadoras de consultoría de CX al mercado.

Con más de 3.000 plazas contratadas, Nuveto se ha posicionado como uno de los principales socios de Five9 en Latinoamérica.

2021

Nuveto ha conseguido un acuerdo global histórico con un BPO líder, ampliando su oferta de servicios en más de 13 países.

Nuveto presentó su producto inaugural, SIGMA, una solución de integración digital que vincula a la perfección los canales de las redes sociales con la plataforma Five9.

2023

Nuveto amplía su presencia en México, iniciando operaciones para atender el mercado local.

Nuveto refuerza su presencia mundial al conseguir un segundo acuerdo histórico con el mayor BPO del mundo, lo que consolida su presencia internacional.

2018

Nuveto fue pionera en soluciones CCaaS en Brasil, asegurando el despliegue de 1.500 estaciones de trabajo de agentes en todo el país en su primer año.

2020

Para garantizar un crecimiento continuado en Brasil, Nuveto ha puesto en marcha un programa para desarrollar su ecosistema de socios estratégicos.

El lanzamiento de Nuveto Labs promueve la expansión de la cartera de CX de Nuveto mediante el desarrollo de soluciones complementarias.

2022

Fundación de Nuveto e inicio de la colaboración con Five9

Cerrar los primeros tratos.

2024

Nuveto inicia sus operaciones en Colombia.

El Grupo Nuveto crea Nuveto Delaware para simplificar la estructura operativa del holding.

Nuveto lanza DIALOGI.AI, una completa solución digital y basada en IA diseñada para revolucionar el panorama de las soluciones de CX.



Five9 Mejor Partner
LATAM



Nuveto es elegida por quinto año consecutivo como Socio del Año de LATAM por Five9.

El premio refleja el desempeño de Nuveto, que ha sido socio de Five9 durante más de cinco años, inicialmente como representante y, más recientemente, como distribuidor exclusivo en Brasil.

Mejor Empresa de Contact Center en la Nube 2021 Acquisition International

El premio refleja el desempeño de la empresa en el último año y refuerza su estrategia de expansión en otros países. Los Global Excellence Awards son un programa anual en el que la revista realiza un minucioso proceso de investigación, análisis, preselección y selección de las empresas que participarán.

Acquisition International (AI) es una publicación mensual, parte del grupo AI Global Media Ltd, una editorial B2B con sede en el Reino Unido.



Nuveto
Best Cloud Contact Center
Services Company 2021 - Brazil

Nuestros Números



Nuestros Números

+43 mil
Sillas contratadas

+35
Clientes atendidos en 2 continentes

+100
Colaboradores en 5 países

+40
Partners comerciales

Nuestros pilares



Enfoque en resultados

Desarrollamos estrategias personalizadas para impulsar la retención de clientes, aumentar la conversión de ventas y reducir los costos de atención



Cultura centrada en el cliente

Ayudamos a las empresas a construir una cultura centrada en el cliente para lograr una estrategia de CX sostenible y orientada a resultados



Presencia global

Con clientes en dos continentes y socios en todo el mundo, ofrecemos la mejor experiencia en CX para empresas de diversos sectores



Compromiso

Conectar personas, empresas y experiencias de atención de manera innovadora, eficiente y humanizada

Nuestras Soluciones



Experiencia y expertise

Nuestro equipo cuenta con más de 30 años de experiencia en el mercado de Contact Center y soluciones de Customer Experience (CX). Entendemos los desafíos del mercado y desarrollamos soluciones personalizadas para atender las necesidades específicas de cada cliente



Alianzas estratégicas

Acreditamos no poder das parcerias para oferecer as melhores soluções aos nossos clientes. Somos parceiros da Five9, líder mundial em soluções de Contact Center em nuvem, e de outras empresas que complementam nosso portfólio de produtos e serviços.



Enfoque en innovación

Invertimos constantemente en investigación y desarrollo para ofrecer las soluciones más innovadoras del mercado. Nuveto Labs es nuestro centro de excelencia en desarrollo de software, donde creamos soluciones propias para cubrir las brechas del mercado y ofrecer aún más valor a nuestros clientes



Soporte y seguimiento dedicado

Nuestros clientes cuentan con un equipo de especialistas dedicado a ofrecer soporte técnico y consultivo en todas las etapas del proceso. Nuestro objetivo es garantizar el éxito de nuestros clientes y ayudarlos a aprovechar al máximo nuestras soluciones



¿Quiénes somos?

Nuveto es una empresa de consultoría en customer experience del Grupo Nuveto, fundada en 2017. Proporciona soluciones tecnológicas de manera personalizada y consultiva, garantizando una buena experiencia a los clientes y colaboradores. Con un equipo de consultores altamente capacitados, Nuveto genera valiosos insights, conectando conocimiento con tecnologías avanzadas que promueven estrategias efectivas para los negocios.

Diseño y Journey analytics

Mapea, analiza y entiende el viaje del cliente, incluyendo diseño y atención humanizada en función de los objetivos comerciales, la identidad y los valores de la marca.

Rta insights y VoC

Transforma datos en información que facilita la toma de decisiones, busca elevar la satisfacción del cliente y aumentar la eficiencia operativa.

Management y RPA

Realiza una gestión eficiente para la optimización de la fuerza laboral y la automatización de procesos.

Fast Learning y Gamification

Utiliza una plataforma completa para el compromiso, la comunicación y el desarrollo de los equipos de atención.

Transforma la experiencia del cliente e impulsa tus resultados.



Aumento da Retenção de Clientes

Fideliza a los clientes y reduce la rotación con un servicio de excelencia. Los clientes satisfechos permanecen más tiempo y compran más



Elevação da Conversão de Vendas

Convierte más leads con un proceso de ventas optimizado y atención consultiva. Utiliza el IAV para replicar las mejores prácticas en el equipo



Melhoria da Eficiência Operacional

Optimiza la atención, elimina cuellos de botella y mejora la comunicación con nuestras soluciones integradas, permitiendo un enfoque en un servicio de excelencia



Redução de Custos de Atendimento

Automatiza tareas y reduce el TMA con nuestras soluciones, haciendo que la atención sea más eficiente y reduciendo costos



Fortalecimento da Cultura Customer Centric

Crea una cultura centrada en el cliente, donde todos busquen ofrecer una experiencia excepcional, fortaleciendo la marca y fidelizando a los clientes

Nuestras soluciones



Solución completa de atención al cliente, creación de un chatbot inteligente (IA generativa), integraciones multicanal, cuadros de mando y personalización del viaje de atención al cliente, de forma rápida y sencilla.



Nuestra solución completa para gestionar el recorrido del cliente, con funciones como chatbots inteligentes, envío y recepción de medios, asistencia multilingüe, respuestas personalizadas e integración con sistemas CRM.



Plataforma para supervisar y mejorar la calidad de la atención al cliente, con un cuadro de mandos inteligente, transcripción de voz a texto, grabación de pantalla y funciones de gamificación para aumentar el compromiso del equipo.

Equipo Ejecutiva

Nuveto cuenta con ejecutivos cualificados en cada uno de los países en los que opera, que aportan su experiencia en negocios, ventas y prestación de servicios, sentando las bases para construir un grupo global.



Marcos Moraes

Global CEO
Country Manager Spain

CEO y fundador de Pines, un holding que invierte en empresas que ofrecen soluciones innovadoras y disruptivas al mercado, Marcos Moraes cuenta con 27 años de experiencia en ventas y gestión. Ha ocupado cargos como el de Director Global de Ventas, RSVP LATAM, y desarrollo de negocio en Lucent Technologies, Avaya, Nice Systems y Cellebrite.



Jose Ovalle

Country Manager Colombia

Con un máster en Marketing y 13 años de amplia experiencia, ha perfeccionado sus conocimientos en el diseño, la ejecución, la gestión y la evaluación de estrategias de experiencia del cliente. Ha desarrollado competencias en comunicación, relaciones y gestión de partes interesadas, impulsando transformaciones digitales y centradas en el cliente.



Luís Palermo

Country Manager Brazil

Con más de 30 años de experiencia en el mercado de las TI y los centros de contacto, cuenta con una sólida carrera en ventas, ocupando puestos ejecutivos en empresas multinacionales. Es licenciado en Ingeniería Mecánica, tiene un posgrado en Marketing, un MBA por la Fundación Dom Cabral y estudios de extensión internacional en la Universidad Kellogg de Chicago.



Adrian Gonzalez

Country Manager México

Adrián González es Director Comercial con más de 20 años de experiencia en ventas y desarrollo de negocio. Tiene un MBA en Global Business y es candidato a un máster en Marketing Digital y Comercio Electrónico. Adrián domina el inglés y el español, con conocimientos intermedios de portugués, y tiene certificaciones en SAP, Avaya, metodología de ventas SPIN y Six Sigma Green Belt.

Equipo directivo mundial



Dirceu Torres

Head of Human Resources

Con 30 años de experiencia en liderazgo y ventas en Brasil y LATAM, Dirceu Torres ha trabajado para multinacionales como Nokia, Avaya, Lucent, AT&T y Philips. Es licenciado en Ingeniería, tiene un posgrado en Gestión de Telecomunicaciones y un MBA por la Universidad de Toronto.



Ricardo Oliveira

Head of Services

Con más de 15 años de experiencia avanzada en Proyectos y Arquitectura de TI, ha perfeccionado sus habilidades en Gestión de Centros de Datos, Recuperación de Desastres, Planificación de Capacidad, Obsolescencia y GDPR. Posee un máster en Transformación Digital, con un posgrado en Seguridad de la Información en São Paulo, Brasil, y un máster en Gestión y Análisis de Big Data en Barcelona.



Gabriella D'Emilio

Global Head of Marketing

Con más de 10 años de experiencia en marketing y gestión de productos, está especializada en traducir las necesidades empresariales en proyectos de éxito. Su experiencia incluye el lanzamiento de productos, la gestión de carteras y la mejora del recorrido del cliente, siempre con el foco puesto en la rentabilidad, la fidelización y la retención. Es licenciada en Publicidad y tiene un MBA en Gestión de Servicios.



George Arruda

Operations Director

Con 28 años de experiencia en los mercados de SaaS, TI y telecomunicaciones, George ha ocupado puestos directivos en ventas, operaciones comerciales, servicios, éxito de clientes y gestión de proyectos. Actualmente es Senior Business Development Manager en Media Stream SpA (7,4 años) y fue Senior Sales Operations Manager en Avaya. Es licenciado en Publicidad y tiene un MBA en Gestión de Servicios.



Luiz Fraga

Head of Finance

Com mais de 7 anos de experiência em Finanças Corporativas, Luiz Fraga tem um forte histórico em Fusões & Aquisições (M&A) e reestruturação de negócios, onde foi responsável por várias tarefas e interações com clientes, investidores e parceiros. Ele possui pós-graduação em Finanças Corporativas pela FIA Business School.



Murillo Melo

Head of Nuveto Solutions

Consultora de servicios profesionales con experiencia en los sectores de las telecomunicaciones y la tecnología. Está especializado en emprendimiento, gestión de la innovación, ciencia de datos, marketing y creatividad. Tiene una sólida formación en gestión empresarial e innovación, con un MBA centrado en Gestión Empresarial e Innovación.



Vitor Carvalho

Head of Nuveto Consulting

Con más de 15 años de experiencia en el mercado de TI y Contact Center, Vitor Carvalho trabajó como gerente de cuentas en Avaya Brasil, atendiendo a algunos de los principales clientes estratégicos de la empresa. Antes de eso, trabajó durante 10 años en proyectos técnicos relacionados con Contact Center y Comunicaciones Corporativas.

Asociaciones tecnológicas



CONVERTIR LA TECNOLOGÍA EN EXPERIENCIAS HUMANAS

+55 (11) 4200.8282
contato@nuveto.com.br
www.nuveto.com

www.nuveto.com.br