

Grupo **Nuveto**

Transformando
Tecnologia em
Experiências
Humanas.



www.nuveto.com.br

Grupo Nuveto

Quem somos

Uma empresa de tecnologia fundada em 2017 com foco em soluções inovadoras para transformar a experiência do cliente e otimizar o relacionamento entre pessoas e empresas.

Nossa Missão

Revolucionar o atendimento ao cliente, combinando tecnologia de ponta, como inteligência artificial (IA) e plataformas omnichannel, com metodologias modernas de Customer Experience (CX).

Grupo Nuveto



www.nuveto.com.br

2017

O lançamento com sucesso da Nuveto, a primeira empresa do Grupo Nuveto, como integrador autorizado da Five9 no Brasil.

2019

A aquisição estratégica da MEX, agora conhecida como Nuveto Consulting, reforçou a nossa capacidade de fornecer soluções inovadoras de consultoria CX ao mercado.

Ultrapassando 3.000 assentos contratados, a Nuveto se posiciona como um dos principais parceiros da Five9 na América Latina.

2021

A Nuveto garantiu um acordo global histórico com um BPO líder, expandindo as suas ofertas de serviços em mais de 13 países.

A Nuveto apresentou o seu produto inaugural, SIGMA, uma solução de integração digital que liga perfeitamente os canais de redes sociais à plataforma Five9.

2023

Nuveto expande sua presença no México, iniciando operações para atender ao mercado local.

Nuveto reforça sua presença global ao garantir um segundo acordo histórico com o maior BPO do mundo, solidificando sua presença internacional.

2018

A Nuveto foi pioneira em soluções CCaaS no Brasil, garantindo a implantação de 1.500 estações de trabalho de agentes em todo o país em seu primeiro ano.

2020

Para garantir o crescimento contínuo no Brasil, a Nuveto implementou um programa de desenvolvimento do ecossistema de parceiros estratégicos.

O lançamento da Nuveto Labs promove a expansão do portfólio CX da Nuveto através do desenvolvimento de soluções complementares.

2022

Fundação da Nuveto e o início da parceria com a Five9

Fechamento dos primeiros negócios.

2024

Nuveto inicia operações na Colômbia.

Grupo Nuveto estabelece a Nuveto Delaware para simplificar a estrutura operacional da holding.

Nuveto lança o DIALOGI.AI, uma solução abrangente digital e impulsionada por IA, projetada para revolucionar o cenário de soluções de CX.



Five9 Melhor
Parceiro LATAM

2019

2020

2021

2022

2023

2024

Nuveto é escolhida pelo quinto ano consecutivo como Parceira do Ano da LATAM pela Five9.

O prêmio reflete o desempenho da Nuveto, que tem sido parceira da Five9 por mais de cinco anos, inicialmente como representante e, mais recentemente, como distribuidora exclusiva no Brasil

Melhor Empresa de Contact Center em Nuvem 2021 Acquisition International

O prêmio reflete o desempenho da empresa no último ano e reforça sua estratégia de expansão em outros países. O Global Excellence Awards é um programa anual no qual a revista realiza um processo minucioso de investigação, análise, pré-seleção e seleção das empresas que participarão.

Acquisition International (AI) é uma publicação mensal, parte do grupo AI Global Media Ltd, uma editora B2B com sede no Reino Unido.



Nuveto
Best Cloud Contact Center
Services Company 2021 - Brazil

Nossos Números



Nossos Números



Nossos pilares



Foco em Resultados

Desenvolvemos estratégias personalizadas para impulsionar a retenção de clientes, aumentar a conversão de vendas e reduzir custos de atendimento.



Cultura Customer Centric

Auxiliamos empresas a construir uma cultura centrada no cliente para alcançar uma estratégia de CX sustentável e orientada a resultados.



Presença Global

Com clientes em dois continentes e parceiros em todo o mundo, levamos a melhor experiência em CX para empresas de diversos setores.



Compromisso

Conectar pessoas, empresas e experiências de atendimento de forma inovadora, eficiente e humanizada.

Nossas Soluções



Experiência e Expertise

Nossa equipe possui mais de 30 anos de experiência no mercado de Contact Center e soluções de Customer Experience (CX). Entendemos os desafios do mercado e desenvolvemos soluções personalizadas para atender às necessidades específicas de cada cliente.



Parcerias 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.



Foco em Inovação

Investimos constantemente em pesquisa e desenvolvimento para oferecer as soluções mais inovadoras do mercado. O Nuveto Labs é nosso centro de excelência em desenvolvimento de software, onde criamos soluções proprietárias para suprir as lacunas do mercado e oferecer ainda mais valor aos nossos clientes.



Suporte e Acompanhamento Dedicado

Nossos clientes contam com um time de especialistas dedicado a oferecer suporte técnico e consultivo em todas as etapas da jornada. Nosso objetivo é garantir o sucesso dos nossos clientes e ajudá-los a extrair o máximo de nossas soluções.



Quem somos?

A Nuveto é uma empresa de consultoria em customer experience do Grupo Nuveto, fundada em 2017. Ela fornece soluções tecnológicas de forma personalizada e consultiva, garantindo uma boa experiência aos clientes e colaboradores. Com um time de consultores altamente capacitados, a Nuveto gera insights valiosos, conectando conhecimento a tecnologias avançadas que promovem estratégias eficazes para os negócios.

Design & Journey analytics

Mapeia, analisa e entende a jornada do cliente, incluindo design e atendimento humanizado com base nos objetivos de negócio, identidade e valores da marca

Rta insights & VoC

Transforma dados em informações que facilitam a tomada de decisões, visam elevar a satisfação do cliente e aumentam a eficiência operacional

Management & RPA

Faz uma gestão eficiente para a otimização da força de trabalho e automação de processos

Fast Learning & Gamification

Utiliza uma plataforma completa para engajamento, comunicação e desenvolvimento das equipes de atendimento

Transforme a Experiência do Cliente e Impulsione seus Resultados



Aumento da Retenção de Clientes

Fidelize clientes e reduza o churn com atendimento de excelência. Clientes satisfeitos ficam mais tempo e compram mais.



Elevação da Conversão de Vendas

Converta mais leads com um processo de vendas otimizado e atendimento consultivo. Use o IAV para replicar as melhores práticas na equipe.



Melhoria da Eficiência Operacional

Otimize o atendimento, elimine gargalos e melhore a comunicação com nossas soluções integradas, permitindo foco em um atendimento de excelência.



Redução de Custos de Atendimento

Automatize tarefas e reduza o TMA com nossas soluções, tornando o atendimento mais eficiente e cortando custos.



Fortalecimento da Cultura Customer Centric

Crie uma cultura centrada no cliente, onde todos buscam oferecer uma experiência excepcional, fortalecendo a marca e fidelizando clientes.

Nossas Soluções



Solução completa para atendimento ao cliente, criação de chatbot inteligente (IA generativa), integrações multicanal, dashboard e personalização de jornada de atendimento, de um jeito rápido e simplificado



Nossa solução completa para gestão de jornada do cliente, com recursos como chatbots inteligentes, envio e recebimento de mídias, suporte multilíngue, personalização de respostas e integração com sistemas CRM.



Plataforma para monitoramento e aprimoramento da qualidade dos atendimentos, com dashboard inteligente, transcrição de voz em texto, gravação de tela e recursos de gamificação para aumentar o engajamento da equipe.

Time Executivo

A Nuveto possui executivos qualificados em cada país onde opera, trazendo expertise em negócios, vendas e entrega de serviços, estabelecendo as bases para a construção de um grupo global.



Marcos Moraes

Global CEO
Country Manager Spain

CEO e fundador da Pines, uma holding que investe em empresas que oferecem soluções inovadoras e disruptivas ao mercado, Marcos Moraes tem 27 anos de experiência em vendas e gestão. Ele ocupou cargos como Diretor Global de Vendas, RSVP LATAM, e desenvolvimento de negócios na Lucent Technologies, Avaya, Nice Systems e Cellebrite.



Luís Palermo

Country Manager Brazil

Com mais de 30 anos de experiência no mercado de TI e contact centers, possui uma carreira sólida em vendas, ocupando posições executivas em empresas multinacionais. Ele é formado em Engenharia Mecânica, com pós-graduação em Marketing, MBA pela Fundação Dom Cabral e estudos de extensão internacional na Universidade Kellogg, em Chicago.



Jose Ovalle

Country Manager Colômbia

Com mestrado em Marketing e 13 anos de vasta experiência, aperfeiçoou sua expertise em projetar, executar, gerenciar e avaliar estratégias de experiência do cliente. Desenvolveu habilidades em comunicação, relacionamento e gestão de stakeholders, impulsionando transformações digitais e centradas no cliente.



Adrian Gonzalez

Country Manager México

Adrian Gonzalez é um Diretor Comercial com mais de 20 anos de experiência em vendas e desenvolvimento de negócios. Ele possui um MBA em Negócios Globais e é candidato a um mestrado em Marketing Digital e E-Commerce. Adrian é fluente em inglês e espanhol, com conhecimentos intermediários em português, e tem certificações em SAP, Avaya, metodologia SPIN de vendas e Six Sigma Green Belt.

Equipe de Gestão Global



Dirceu Torres

Head of Human Resources

Com 30 anos de experiência em liderança e vendas no Brasil e na LATAM, Dirceu Torres trabalhou para multinacionais como Nokia, Avaya, Lucent, AT&T e Philips. Ele é formado em Engenharia, com pós-graduação em Gestão de Telecomunicações e MBA pela Universidade de Toronto.



Ricardo Oliveira

Head of Services

Com mais de 15 anos de experiência avançada em Projetos e Arquitetura de TI, ele aperfeiçoou suas habilidades na gestão de Data Centers, Recuperação de Desastres, Planejamento de Capacidade, Obsolescência e GDPR. Possui um mestrado em Transformação Digital, com uma pós-graduação em Segurança da Informação em São Paulo, Brasil, e um mestrado em Gestão e Análise de Big Data em Barcelona.



Gabriella D'Emilio

Global Head of Marketing

Com mais de 10 anos de experiência em marketing e gestão de produtos, ela se especializa em traduzir necessidades de negócios em projetos de sucesso. Sua expertise inclui lançamentos de produtos, gestão de portfólio e melhoria da jornada do cliente, sempre com foco em lucratividade, lealdade e retenção. Ela é formada em Publicidade e possui MBA em Gestão de Serviços.



George Arruda

Operations Director

Com 28 anos de experiência nos mercados de SaaS, TI e Telecomunicações, George ocupou posições de gestão em Vendas, Operações de Negócios, Serviços, Sucesso do Cliente e Gestão de Projetos. Atualmente, ele é Senior Business Development Manager na Media Stream SpA (7,4 anos) e foi Senior Sales Operations Manager na Avaya. Ele é formado em Publicidade e possui MBA em Gestão de Serviços.



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

Consultor de Serviços Profissionais com experiência nas indústrias de telecomunicações e tecnologia. Especialista em Empreendedorismo, Gestão da Inovação, Ciência de Dados, Marketing e Criatividade. Possui forte histórico em gestão de negócios e inovação, com MBA focado em Gestão de Negócios e Inovação.



Vitor Carvalho

Head of Nuveto Consulting

Com mais de 15 anos de experiência no mercado de TI e Contact Center, Vitor Carvalho trabalhou como gerente de contas na Avaya Brasil, atendendo alguns dos principais clientes estratégicos da empresa. Antes disso, atuou por 10 anos em projetos técnicos relacionados a Contact Center e Comunicações Corporativas.

Parcerias Tecnológicas



Transformando Tecnologia em Experiências Humanas

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

www.nuveto.com.br