

Illumia globaliza suas operações e abre filiais nos Estados Unidos e no México

A maior empresa latino-americana de soluções de contactabilidade agêntica anuncia seu plano de expansão global e nomeia Felipe Sommer como General Manager para os Estados Unidos. Em breve, a companhia abrirá uma filial no México. Além disso, está iniciando operações em Israel e na Espanha.

DF, México, XX de julho de 2026. A Illumia, maior empresa latino-americana de inteligência artificial generativa humanizada aplicada aos processos de Customer Care, Customer Acquisition e Quality, anuncia a abertura de suas filiais nos Estados Unidos e, em breve, no México.

A abertura dessas filiais faz parte do plano de expansão global da companhia, que nos próximos meses também iniciará operações na Espanha e em Israel, consolidando sua presença nas Américas, Europa e Ásia.

Para esta nova etapa de expansão, a Illumia nomeou Felipe Sommer como General Manager para os Estados Unidos. O executivo, com ampla experiência em desenvolvimento de negócios, crescimento comercial e liderança, impulsionará o crescimento da companhia controlada pelo holding Waiken ILW em um mercado altamente competitivo.

Com a abertura da operação nos Estados Unidos, a Illumia continua aproximando suas capacidades de Customer Care, Agentic AI, automação, analytics e interação omnichannel de organizações que buscam combinar eficiência, inovação e resultados de negócios concretos e mensuráveis.

Sommer chega para liderar esta nova fase, acelerar o crescimento da companhia no mercado norte-americano e apoiar mais empresas na evolução de seus processos de Customer Care, Customer Acquisition e Quality. A essa expansão se somará, em breve, a abertura da filial no México.

“Globalizar nossas operações para além da América Latina é o passo natural para a nossa companhia. Nosso desenvolvimento tecnológico em inteligência artificial generativa nos permite competir no mais alto nível internacional. A Illumia oferece atualmente as soluções integrais de contactabilidade agêntica em escala mais modernas e inovadoras da América Latina, com resultados concretos e mensuráveis”, afirmou Daniel Figueirido, CEO da companhia.

Com capacidade para atender dezenas de milhares de interações simultâneas — economizando tempo valioso para cada cliente e reduzindo custos das empresas que oferecem bens e serviços —, a Illumia entrega hoje serviços de contactabilidade por meio de uma plataforma comprovada em escala, com mais de 10 milhões de clientes em 12 países.

Com a expansão da companhia para os mercados dos Estados Unidos, Israel e Espanha, a Illumia estará em breve operando em 15 países.

“Geramos para nossos clientes uma redução média de cerca de 40% em seus custos operacionais, com projetos sempre estruturados sobre casos de negócio que não exigem investimentos iniciais”, destacou Figueirido.

Os clientes desejam interagir com as empresas da forma e no momento mais convenientes para suas necessidades, de maneira consistente e sem interrupções, pelo canal de sua preferência, valorizando prazos de resposta e a resolução de dúvidas e problemas. A Illumia oferece sistemas desenvolvidos para priorizar a empatia, o comportamento natural, o tom emocional e interações conversacionais que são indistinguíveis das realizadas por um ser humano.

Sobre a Illumia

A Illumia é a empresa especializada em inteligência artificial do grupo technomedia WAIKEN ILW. A companhia oferece soluções integrais de Customer Journeys (experiências do cliente de ponta a ponta) no modelo de Business Transformational Outsourcing, com capacidade para atender dezenas de milhares de interações simultâneas.

Com mais de 10 milhões de usuários em seu portfólio, a empresa busca maximizar a satisfação e a fidelização de clientes por meio de soluções humanizadas de IA generativa que reduzem significativamente os custos de aquisição, atendimento e retenção. Atualmente, opera na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Peru, Uruguai, Porto Rico, Curaçao, Trinidad e Tobago e Barbados. Mais informações: <https://illumiagroup.ai/>

Sobre a Waiken ILW

A WAIKEN ILW é um holding technomedia formado por empresas que oferecem soluções para consumidores (B2C) e empresas (B2B) na Argentina, Barbados, Brasil, Chile, Colômbia, Curaçao, Equador, Peru, Trinidad e Tobago, México e Uruguai.

Sua arquitetura conta com verticais de negócios de conectividade por fibra óptica e satélite, telefonia móvel, televisão por assinatura, streaming, OTT, produção, conteúdo e canais próprios, tecnologia e seguros. Mais informações: <https://www.waikenilw.com/>