

Illumia invierte más de US\$ 4 millones en Brasil y presenta soluciones para el sector financiero en Febraban Tech

La compañía del holding Waiken ILW instala equipos de desarrollo, investigación y ventas en el país y convierte a Brasil en el foco de su expansión regional, superando ya los 10 millones de personas atendidas en América Latina.

San Pablo, 25 de agosto de 2026. Illumia, la mayor empresa latinoamericana de soluciones de contacto agéntico por cantidad de personas atendidas, anuncia una inversión superior a 4 millones de dólares para ampliar su operación en Brasil.

Las nuevas inversiones fueron anunciadas este martes por el CEO de la compañía, Daniel Figueirido, en Febraban Tech, el mayor evento de tecnología e innovación para el sector financiero de América Latina, que se realiza en el Distrito Anhembi, en San Pablo.

Illumia destinará las nuevas inversiones a la creación de equipos locales de desarrollo, investigación y ventas, lo que consolidará a Brasil como el principal foco de expansión de la compañía hacia América Latina.

Durante el evento, la compañía controlada por el holding Waiken ILW presenta al mercado brasileño su plataforma de inteligencia artificial orientada a la modernización de la atención omnicanal y a la automatización de procesos para bancos, fintechs y grandes empresas.

En este contexto, el sector financiero figura entre las prioridades de la compañía debido a la creciente demanda de eficiencia operativa y mejora de la experiencia del cliente en la mayor economía latinoamericana.

“La propuesta de Illumia permite a las empresas adoptar inteligencia artificial desde el primer día, sin inversiones iniciales en infraestructura ni en la implementación de plataformas de terceros. El modelo está basado en resultados y acompaña toda la operación del cliente”, dijo Figueirido en el stand de Illumia.

En los últimos dos años, la plataforma de Illumia se convirtió en la mayor operación de atención al cliente con inteligencia artificial de Brasil por los servicios prestados para Sky Brasil, Sky Móvel y la plataforma de TV en vivo y streaming SKY+. Tras ser validada a gran escala, comenzó a exportarse a otros mercados.

“Brasil dejó de ser solo un mercado estratégico para convertirse en el principal polo de desarrollo de Illumia. Fue aquí donde construimos, junto con Sky, la mayor operación de atención con IA del país. Ahora estamos llevando esa experiencia a un sector que atraviesa un momento decisivo de transformación, ofreciendo a bancos y fintechs una tecnología ya validada a gran escala y preparada para generar resultados desde el primer día”, afirmó Figueirido.



La compañía ya superó la marca de 10 millones de personas atendidas en 12 países de América Latina, a donde llegó con atención al cliente de DIRECTV Latin America y otras empresas.

Entre los resultados alcanzados por sus clientes se destacan la resolución automática del 80% de las consultas, una reducción de hasta el 45% en los costos operativos y una disminución del 20% en las llamadas repetidas.

"La inteligencia artificial no reemplaza la relación humana, sino que amplía la capacidad de las empresas para ofrecer una atención más rápida, contextualizada y personalizada. Al integrar IA generativa en los procesos de soporte técnico y comercial, logramos resolver la mayor parte de las demandas de forma automática y transformar cada interacción en una oportunidad para conocer mejor al cliente y mejorar su experiencia", añadió Figueirido.

Detrás de estos resultados, la plataforma de Illumia combina agentes digitales con un equipo de más de 2.200 especialistas distribuidos en América Latina. La tecnología emplea el concepto de Extreme Automation para automatizar recorridos completos, mediante flujos Zero Touch, IA generativa, diagnósticos guiados y seguimiento contextual en tiempo real.

La solución acompaña todo el recorrido del consumidor, desde la adquisición y el onboarding hasta la atención, la gestión de cobros y la recuperación de clientes. Operando las 24 horas del día, los siete días de la semana, la plataforma adapta su capacidad según el volumen y las necesidades de cada operación.

Con una fuerte presencia en Brasil, Illumia también impulsa su estrategia de internacionalización, con la reciente inauguración de una operación en Estados Unidos y el inicio de actividades este año en Israel y España. El próximo paso será el ingreso de la empresa en México. En apenas dos años, la compañía consolidó su posición como una de las principales empresas latinoamericanas de inteligencia artificial generativa aplicada a las áreas de Customer Care, Customer Acquisition y Quality.

Sobre Illumia

Illumia es una compañía nativa de IA que acelera la transformación de las empresas hacia modelos de atención más eficientes, rentables y centrados en el cliente. Integra inteligencia artificial, automatización y talento humano para generar resultados de negocio medibles. Más información: illumiagroup.ai.

Acerca de Waiken ILW

WAIKEN ILW es el holding technomedia integrado por compañías que ofrecen soluciones a consumidores (B2C) y empresas (B2B) en Argentina, Barbados, Brasil, Chile, Colombia, Curazao, Ecuador, Perú, Trinidad y Tobago, México y Uruguay. Su arquitectura cuenta con verticales de negocios de conectividad por fibra óptica y satélite, telefonía móvil, televisión por suscripción, streaming, OTT, producción, contenido y señales propias, tecnología y seguros. Para más información visite: <https://www.waikenilw.com/>