

Atento, reconhecida como uma das companhias líderes em gestão de serviços de experiência do cliente pelo *Everest Group*

- A empresa de pesquisa e consultoria coloca a Atento como um dos principais concorrentes na gestão da experiência do cliente (CXM), concedendo-lhe o reconhecimento do Star Performer em seu relatório anual *PEAK Matrix Assessment 2020*
- A Atento se destacou por promover uma cultura de co-inovação, oferecendo recursos multicanais integrados baseados em Inteligência Artificial, IoT e RPA, além de serviços de consultoria, como consultoria de processos.

Madrid, 21 de Julho de 2020 - Atento S.A. (NYSE: ATTO) um dos cinco maiores fornecedores mundiais de serviços de gerenciamento de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) e líder na América Latina, foi reconhecida pela empresa de pesquisa e consultoria Everest Group como uma das empresas líderes em gestão de experiência do cliente (CXM) em sua avaliação anual PEAK Matrix® Assessment 2020.

O relatório do Everest Group avaliou 37 empresas especializadas em serviços CXM com base em seu sucesso no mercado, em sua visão, estratégia e entrega como prestador de serviços, classificando-as nas três categorias de Líderes, Principais Contabilistas e Aspirantes. A avaliação também identifica os Star Performers com base no maior movimento relativo positivo ano a ano na matriz PEAK. Nesse sentido, a Atento recebeu as designações de *Major Contender e Star Performer*.

Como uma das empresas líderes nesse campo, a Atento foi distinguida tanto por seu impacto no mercado quanto por sua evolução, visão e capacidade em 2019. A empresa foi reconhecida por ter aumentado sua presença nos EUA e na Europa, e por sua busca ativa de acordos com indústrias em rápida evolução, como comércio eletrônico ou setor da saúde. Além disso, a Atento também é apoiada por compradores que demonstraram um alto nível de satisfação e destacaram sua excelência executiva, foco no cliente e flexibilidade.

“A Atento está impulsionando a adoção do CX digital na América Latina, alavancando sua posição como líder de mercado na região. A empresa vem fazendo investimentos internos e forjando alianças para oferecer soluções em áreas como análise avançada, automação ou RPA, plataformas omnichannel e agentes virtuais inteligentes (IVA)”, disse Sharang Sharma, diretor de práticas do Everest Group.

Por sua vez, como *Star Performer*, a Atento se destacou por promover uma cultura de co-inovação, oferecendo recursos multicanais integrados baseados em programação, Inteligência Artificial, IoT (Internet das Coisas) e RPA (Automação de Processos Robóticos), além de serviços de consultoria, como consultoria de processos e construção de uma *customer experience* cada vez mais satisfatória. Outros investimentos realizados, como laboratórios de inovação e melhoria da combinação de processos e canais, permitem que ele seja um parceiro estratégico de transformação digital para os clientes.



“Com o objetivo de impulsionar a co-inovação e fazer parceria com os clientes, a Atento também está alavancando os modelos de preços baseados em resultados da próxima geração e investindo em suas iniciativas de aprimoramento de talentos. Isso posiciona a Atento muito bem para o sucesso em um mercado competitivo, onde os clientes esperam cada vez mais que seus provedores de serviços exibam proatividade e impulsionem a inovação”, acrescentou Sharma.

“A Atento se orgulha desse reconhecimento e apoia o trabalho realizado nos últimos anos para oferecer experiências cada vez mais satisfatórias para clientes e usuários. Este prêmio é um impulso para continuar crescendo e inovando no campo da tecnologia e na experiência do cliente”, afirma Pablo Sánchez, Diretor de Marketing da Atento.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como tecnologia, empresas digitais, telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, administrações públicas, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com

Relação com Meios

press@atento.com

