

## Atento, reconocida como una de las compañías líderes en servicios de gestión de experiencia del cliente por Everest Group

- La firma de consultoría sitúa a Atento entre las compañías más destacadas en Customer Experience Management (CXM), otorgándole el reconocimiento de Star Performer en su informe anual PEAK Matrix Assessment 2020
- Atento ha destacado por impulsar una cultura de co-innovación, al ofrecer capacidades integradas multicanal basadas en Inteligencia Artificial, IoT y RPA, así como servicios de asesoramiento como consultorías de procesos

Madrid, 21 de julio 2020. Atento, uno de los cinco mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) a nivel mundial y líder en Latinoamérica, ha sido reconocida por la empresa de consultoría e investigación, Everest Group, como una de las principales compañías líderes en Gestión de Experiencia del Cliente (CXM, por sus siglas en inglés) en su informe anual [PEAK Matrix Assesment 2020](#).

El informe de Everest Group ha evaluado 37 compañías especializadas en servicios de CXM en función de su éxito en el mercado, su visión, estrategia y su entrega como proveedor de servicios. También ha identificado a las cinco empresas que más destacan en este ámbito, calificados como Star Performer. Este reconocimiento se basa en la capacidad de avance y evolución de las compañías. En este sentido, Atento se ha situado a la cabeza entre los principales competidores internacionales como Major Contender y Star Performer.

Como una de las empresas líderes en este campo, Atento ha sido distinguida tanto por su impacto en el mercado, como por su evolución, visión y capacidades en 2019. La compañía ha sido reconocida por haber aumentado su presencia en EE.UU. y Europa, y por su búsqueda activa de acuerdos con industrias que evolucionan rápidamente como el comercio electrónico o el sector de la sanidad. Asimismo, Atento también está respaldada por los directores y compradores de servicios TI, que han transmitido un alto nivel de satisfacción y han destacado su excelencia ejecutiva, orientación al cliente y flexibilidad.

*“Atento está impulsando la adopción de CX digital en América Latina aprovechando su posición de líder en el mercado. Ha estado haciendo inversiones internas y forjando alianzas para ofrecer soluciones en áreas como el análisis avanzado, la automatización o RPA, plataformas omnicanal y agentes virtuales inteligentes (IVA)”,* ha señalado Sharang Sharma, Director de Práctica de Everest Group.

A su vez, como Star Performer, Atento ha destacado por impulsar una cultura de co-innovación, al ofrecer capacidades integradas multicanal basadas en la programación, Inteligencia Artificial, IoT (internet de las cosas) y RPA (Robotic Process automation), así como servicios de asesoramiento como consultorías de procesos y la construcción de una experiencia de cliente cada vez más satisfactoria. Otras inversiones que ha efectuado, como los laboratorios de innovación y la mejora de la combinación de procesos y canales, le permiten ser un socio estratégico de transformación digital para los clientes.

# ATENTO

*“Con la intención de impulsar la co-innovación y establecer asociaciones con los clientes, Atento también está aprovechando los modelos de precios basados en los resultados de la próxima generación e invirtiendo en sus iniciativas de mejora de talento. Esto posiciona a Atento muy bien para el éxito en un mercado competitivo donde los clientes esperan cada vez más que sus proveedores de servicios exhiban proactividad e impulsen la innovación”, ha añadido Sharma.*

*“Para Atento es un orgullo este reconocimiento y avala el trabajo realizado en los últimos años para ofrecer experiencias cada vez más satisfactorias para los clientes y usuarios. Este premio supone un impulso para seguir creciendo e innovando en el campo de la tecnología y la experiencia de cliente”, comenta Pablos Sanchez, Director de Marketing de Atento.*

## Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) a nivel mundial y el líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las telecomunicaciones, las nuevas empresas digitales, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

## Relación con medios

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)

