

Atento es reconocida como líder en el Cuadrante Mágico de Gartner 2021 para Customer Service BPO

- El informe de Gartner evalúa a las empresas en función de su visión integral y capacidad de ejecución.
- Atento es nombrada Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner 2021.

NUEVA YORK – 16 de febrero de 2021. Atento, uno de los cinco mayores proveedores globales de servicios de gestión de clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder del mercado en América Latina, anunció hoy su posición como Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner 2021 para Customer Service BPO.

El Cuadrante Mágico de Gartner 2021 para Servicio al Cliente BPO1 evalúa la tercerización de la experiencia al cliente. En este momento clave, el informe puede proporcionar una oportunidad diferenciadora entre proveedores en un mercado en constante evolución. El informe ha evaluado a 19 proveedores, teniendo en cuenta el cumplimiento de su visión y capacidad de ejecución. *"En Atento estamos muy orgullosos de ser reconocidos por Gartner como líder en este mercado. Creemos que esto, sin duda, ayuda a destacar el trabajo que hacemos para nuestros clientes en todo momento, incluyendo este año tan inusual"*, dijo Carlos López Abadía, CEO de Atento.

Las opiniones de Gartner son una referencia para las empresas de todo el mundo a la hora de considerar y seleccionar proveedores de Servicio al cliente BPO para la gestión de clientes. Las capacidades principales de un proveedor de Procesos de Negocio BPO incluyen: operaciones globales, experiencia en la industria, servicios digitales, servicios asistidos por agentes, experiencia en tecnología, experiencia en gestión de clientes y proyectos, experiencia en gestión de procesos de negocio, innovación y liderazgo de pensamiento.

"Creemos que este reconocimiento nos ayuda a continuar nuestro trabajo para transformar la forma en que las empresas gestionan sus relaciones con los consumidores a través de soluciones que aumentan la eficiencia del negocio y generan una mayor satisfacción del cliente. La experiencia de cliente es claramente una ventaja competitiva en el mundo actual, cada vez más digital, y es responsable del crecimiento y la sostenida reputación de una empresa", añade López-Abadía.

1 Gartner, Magic Quadrant for Customer Service BPO, Deborah Alvord, et al., 9 de febrero de 2021



Gartner disclaimer

Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner's research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, express or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores globales de servicios de gestión de relaciones con los clientes y externalización de procesos de negocio cerca de las empresas que llevan a cabo sus actividades en los Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes para los que ofrece una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en los sectores de la tecnología, digital, telecomunicaciones, finanzas, salud, consumo y administración pública, entre otros. Atento cotiza bajo ATTO en la Bolsa de Nueva York. En 2019 Atento fue reconocido por Great Place to Work® como uno de los 25 Mejores Lugares de Trabajo Multinacionales del Mundo y como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina. Para más información www.atento.com

Relaciones con los medios de comunicación

press@atento.com