

# A Atento é reconhecida como líder no Quadrante Mágico da Gartner 2021 em BPO de atendimento ao consumidor

- Relatório da Gartner avalia as empresas com base em sua abrangência de visão e capacidade de execução.

**Nova York – 16 de fevereiro de 2021** - A Atento, um dos cinco maiores fornecedores globais de serviços de gestão de relacionamento com o consumidor e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) e líder de mercado na América Latina, anuncia sua liderança no Quadrante Mágico Gartner 2021 para BPO de atendimento ao consumidor.

O Quadrante Mágico Gartner 2021 para BPO de atendimento ao consumidor avalia a terceirização de Customer Service. Nesse momento-chave, o relatório é uma oportunidade de diferenciar fornecedores em um mercado em constante evolução. O relatório avaliou 19 fornecedores, considerando sua abrangência de visão e capacidade de execução. “Na Atento temos muito orgulho de sermos reconhecidos pela Gartner como líder neste mercado. Acreditamos que isso sem dúvida ajuda a destacar o trabalho que fazemos para os nossos clientes em todos os momentos, inclusive neste momento tão inusitado”, diz Carlos López Abadía, CEO da Atento.

As apreciações da Gartner são uma referência para empresas em todo o mundo, tanto ao considerar quanto a selecionar fornecedores de BPO para gerenciamento de clientes de contact center. Os principais recursos de um provedor de BPO incluem: operações globais, experiência no setor, serviços digitais, serviços assistidos por agentes, experiência em tecnologia, experiência em gerenciamento de clientes e projetos, experiência em gerenciamento de processos de negócios, inovação e liderança de pensamento.

“Sentimos que este reconhecimento nos ajuda a continuar nosso trabalho para transformar a forma como as empresas administram seu relacionamento com os consumidores, por meio de soluções que aumentam a eficiência dos negócios e geram maior satisfação do cliente. A experiência do consumidor é claramente uma vantagem competitiva no mundo cada vez mais digital de hoje e é responsável pelo crescimento e reputação sustentável de uma empresa”, acrescenta López-Abadía.

1 Gartner, Magic Quadrant for Customer Service BPO, Deborah Alvord, et al., 9 February 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 a Atento

A Atento é um dos cinco maiores fornecedores globais de serviços de gestão de relacionamento com o consumidor e terceirização de processos de negócios para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a companhia desenvolveu seu modelo de negócios em 13 países com uma força de trabalho de 150 mil colaboradores. A Atento possui mais de 400 clientes para os quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM / BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes nos setores de tecnologia, digital, telecomunicações, finanças, saúde, consumo e administração pública,

entre outros. Possui negociações da ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. Em 2019, a Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar do Mundo e como uma das Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina. Para mais informações [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Contatos para imprensa**

#### **Weber Shandwick**

[atentobrasil@webershandwick.com](mailto:atentobrasil@webershandwick.com)

**Fernanda Araujo** – 3021-0200 | [faraujo@webershandwick.com](mailto:faraujo@webershandwick.com)

**Paula Boracini** – 3027-0200 | [pboracini@webershandwick.com](mailto:pboracini@webershandwick.com)