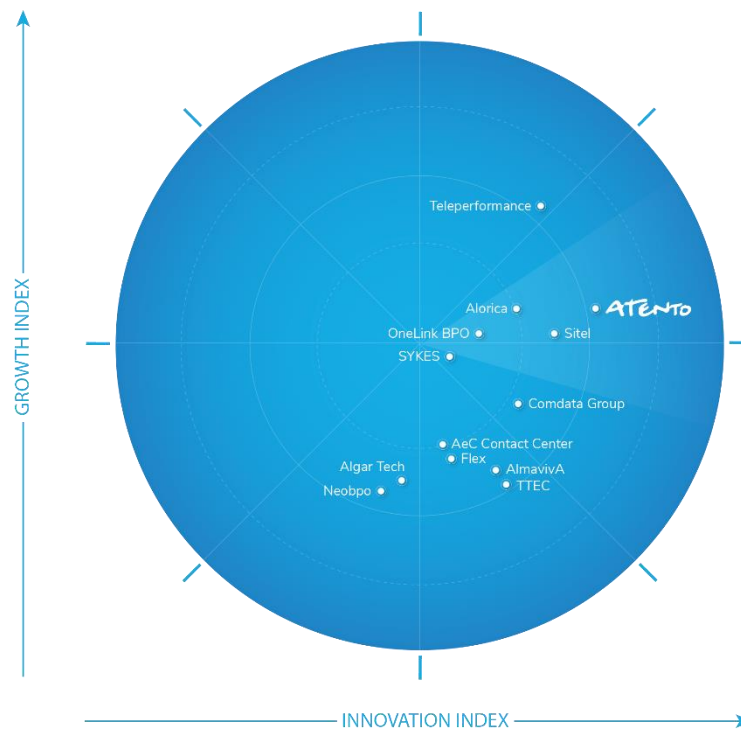


## Atento é reconhecida pela Frost & Sullivan como Líder em Crescimento e Inovação no 2020 Frost Radar™ no Mercado de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente na América Latina

- A Atento liderou o Frost Radar em Inovação (pontuação de 4,5 em um máximo de 5); obtendo uma pontuação acima da média no Índice de Crescimento

**Nova York, 11 de março de 2021.** A Frost & Sullivan reconheceu a Atento como líder no Frost Radar™ no Mercado de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente na América Latina. Esse reconhecimento premia a experiência da Atento na área CX como resultado das inovações contínuas que vem realizando e que, combinadas com o toque humano que a empresa oferece, a posiciona como líder em experiência do cliente da próxima geração.

### FROST RADAR™: Customer Experience Outsourcing Services Market in Latin America 2020



A experiência do cliente (CX) está se tornando o principal fator a influenciar a fidelidade dos clientes e um diferenciador ao decidir o futuro de uma empresa. A demanda por serviços de CX terceirizados está crescendo constantemente no atual mercado centrado nos consumidores, conforme os clientes exigem experiências mais personalizadas, relevantes, proativas e envolventes.

A Atento está alavancando tecnologias avançadas (tais como IA, processamento de linguagem natural (NPL), análise de dados, agentes virtuais inteligentes e reconhecimento facial) para melhorar seus produtos nas áreas de atendimento ao cliente, vendas, cobranças e back office.

Nesse contexto, a Atento liderou o Frost Radar em Inovação (pontuação de 4,5 de um máximo de 5); obtendo uma pontuação acima da média no Índice de Crescimento.

## **Comprometida com a inovação**

A empresa reformulou recentemente sua carteira de serviços para oferecer uma ampla gama de soluções para todo o ciclo de vida do cliente, usando tecnologias avançadas combinadas com o toque humano proporcionado por seus agentes.

A Atento alavanca tecnologias cognitivas, processamento de linguagem natural, e IA para analisar os sentimentos e as interações e alcançar uma proposta de valor para vendas digitais de ponta a ponta, da atração, conversão e ativação à cross e up selling.

Entre os motivos pelos quais foi escolhida como empresa líder, sobressai-se o fato de ser a primeira empresa no segmento de BPO a ter obtido a certificação ISO 56.002 para gestão da inovação. É também a única empresa no mercado que administra uma aceleradora de startups para tirar desenvolver tecnologias e metodologias emergentes.

"Estamos muito orgulhosos por sermos reconhecidos pela Frost & Sullivan como Líder em Inovação e Crescimento no relatório Frost Radar™ no Mercado de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente na América Latina," disse Carlos López-Abadía, CEO da Atento." A Atento possui um longo histórico de crescimento em setores estratégicos tais como tecnologia, serviços born-digital, mídias e entretenimento. Tiramos proveito da metodologia 'Design de Sala de Guerra/War Room Design' para otimizar nossas vendas junto a clientes potenciais e já existentes", acrescentou Lopez Abadía.

## **Reconhecimento para o crescimento**

Do mesmo modo, esse reconhecimento também premia a liderança da Atento no mercado em termos de receitas. A empresa diversifica continuamente sua carteira de clientes, incorporando empresas de novos setores e obtendo assim taxas positivas de crescimento na maioria dos segmentos verticais.

A Atento possui uma ampla base de clientes com relacionamentos de longo prazo, com uma pontuação média no Índice de Satisfação do Cliente de 88 pontos e Net Promoter Score (NPS) de 47. Além disso, ela mantém uma posição excepcional nos mercados da Argentina, Brasil, Chile, México e Peru.

As centrais de atendimento com nossos agentes não se limitam mais a responder consultas, receber pedidos e solucionar problemas dos clientes por telefone. Elas estão evoluindo para tornar-se centros de engajamento e gestão de clientes que apoiam comunicações omnicanais e alavancam os mais recentes avanços tecnológicos para melhorar a CX.

## **Isenção de Responsabilidade**

A Frost & Sullivan não é responsável por nenhuma informação incorreta fornecida por empresas ou usuários. As informações quantitativas do mercado se baseiam essencialmente em entrevistas e estão, portanto, sujeitas a flutuações. Os serviços de pesquisa da Frost & Sullivan se limitam às publicações contendo valiosas informações de mercado fornecidas para um seletivo grupo de clientes. Os clientes reconhecem, ao fazer um pedido ou o download de materiais, que os serviços de pesquisa da Frost & Sullivan são para uso interno e não para publicação para o público em geral ou divulgação para terceiros. Nenhuma parte desse serviço de pesquisa poderá ser concedida, emprestada, revendida ou divulgada para não clientes sem consentimento prévio por escrito. Além disso, nenhuma parte poderá ser



reproduzida, armazenada em um sistema de recuperação de dados ou transmitida em qualquer forma ou por qualquer meio—eletrônico, mecânico, fotocópia, gravação ou de qualquer outro modo—sem permissão do editor.

### **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)