

HFS Research nombra a Atento Top Ten Proveedor de Contact Center Digital

- El informe Best of the Best Service Providers 2021 de HFS Research nombra a Atento como uno de los diez principales proveedores de Contact Center Digital del mundo.
- Atento recibe altas clasificaciones en las subcategorías de "Escala y entrega", "Voz del cliente" y "Capacidad de innovación"

NUEVA YORK, 5 Octubre 2021 – Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” o la “Compañía”), la empresa líder en soluciones CX y outsourcing de procesos comerciales (CRM / BPO) en América Latina y uno de los cinco proveedores más grandes del mundo, ha sido nombrada uno de los diez mejores proveedores de Contact Center Digital del mundo según la firma de analistas independiente HFS Research.

El informe The Best of the Best Service Providers 2021 de HFS Research examina las capacidades de los proveedores de servicios de Contact Center más grandes del mundo. El informe y las calificaciones de los proveedores están basadas en el extenso trabajo de los analistas que evalúan un conjunto de capacidades de servicio al cliente específicas de la industria, incluida la ejecución, la innovación, la alineación de OneOffice y la Voz del cliente. Los resultados de estas evaluaciones se divulgan mediante calificaciones generales y por subcategorías, y Atento ha recibido las calificaciones más altas dentro de las categorías Escala y entrega, Voz del cliente y Capacidad de innovación.

Josh Ashby, Chief Delivery Officer de Atento, dijo, “Nuestros clientes claramente demandaron más servicios de Experiencia del Cliente basados en tecnología. Las altas clasificaciones de Atento por parte de HFS Research representan la culminación de las inversiones y el trabajo de desarrollo que hemos realizado para combinar de manera efectiva una serie de tecnologías digitales, como la Inteligencia Artificial, el análisis de datos y la ingeniería de procesos robóticos, con el toque humano de profesionales de servicio al cliente altamente capacitados. Atento continúa siendo líder en la intersección de soluciones digitales de próxima generación y voz de alto valor al permanecer a la vanguardia de la innovación en el espacio CRM/BPO”.

En el corazón del enfoque de Atento para brindar servicios de Contact Center Digital se encuentra la entrega de soluciones de extremo a extremo que cubran el ciclo de vida del cliente que generan un mayor valor para las empresas clientes y mejores experiencias para sus consumidores. Atento diseña y emplea integraciones sólidas con socios del ecosistema, invirtiendo y habilitando tecnologías digitales mediante la creación de API escalables en todos los servicios de CRM/BPO. Con este enfoque, Atento puede alinear eficazmente sus servicios centrales con plataformas digitales nativas.

Atento también está impulsando la tecnología innovadora, aprovechando el big data para identificar de manera proactiva las necesidades y oportunidades de los clientes. Dentro de estas áreas de servicio, Atento está empleando procesamiento de lenguaje natural, servicio al cliente e historial de compras, servicios push/proactivos y un profundo conocimiento de las preferencias del cliente, con el objetivo final de personalizar aún más las interacciones con el cliente.

"Las capacidades de escala y entrega de Atento, así como las sólidas puntuaciones de Voice of the Customer, fueron los aspectos más destacados de su desempeño en nuestro reciente informe CX Services Top Ten", dijo Melissa O'Brien, líder de investigación de HFS Research. "Atento también está dando grandes pasos en la innovación conjunta y la colaboración con las empresas clientes, particularmente en los servicios relacionados con IoT y dispositivos conectados".

Atento continúa brindando soporte a una gran base de clientes global con sus soluciones CX de Próxima Generación. Entre los clientes de Atento se encuentran empresas de primera línea como Telefónica, uno de los mayores proveedores de telecomunicaciones de Europa, una de las cuatro grandes empresas de tecnología y una gran organización del sector público estadounidense que cuenta con 94 centros de entrega para llevar a cabo sus operaciones. Detrás de muchas de las últimas soluciones digitales de Atento se encuentran centros de innovación ubicados en múltiples mercados, así como programas de innovación abierta, como Atento Next, un programa de aceleración de start-ups patentado que también comprende su ecosistema de tecnología avanzada.

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. 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 14 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 las telecomunicaciones, la banca y 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 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información www.atento.com

Relación con medios

press@atento.com