

## HFS Research nomeia Atento entre as dez principais Provedoras de Serviços de Contact Center Digital

- O relatório “Best of the Best Service Providers” de 2021 da HFS Research reconheceu a Atento como uma das dez principais Provedoras de Serviços de Contact Center Digital do mundo
- A Atento recebeu altas pontuações em subcategorias para “Escala e Entrega”, “Voz do Cliente” e “Capacidade de Inovação”

**NOVA YORK, 5 de outubro de 2021** – A Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” ou a “Empresa”), empresa líder de serviços de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócio (CRM/BPO) na América Latina e um dos cinco maiores provedores em nível mundial, foi reconhecida como uma das Dez Principais Provedoras de Serviços de Contact Center Digital do mundo pela HFS Research, uma parceira de análises independentes.

O relatório “Best of the Best Service Providers” (“As Melhores Entre as Melhores Provedoras de Serviços”) de 2021 da HFS Research examina os recursos e capacidades das maiores provedoras de serviços para contact centers do mundo. O relatório e as pontuações das provedoras se baseiam em um amplo trabalho de analistas que avaliam um conjunto de recursos de serviços de atendimento ao cliente específicos da indústria, incluindo execução, inovação, alinhamento com OneOffice e Voz do Cliente. Os resultados dessas avaliações são divulgados em pontuações gerais e por subcategoria, com a Atento tendo recebido as maiores pontuações nas categorias Escala e Entrega, Voz do Cliente e Capacidade de Inovação.

Josh Ashby, Chief Delivery Officer da Atento, disse que: “Nossos clientes fizeram uma solicitação clara de mais serviços CX baseados em tecnologias. As altas pontuações da Atento atribuídas pela HFS Research representam a culminação dos investimentos e do trabalho de desenvolvimento que temos realizado para combinar eficientemente uma série de tecnologias digitais, tais como Inteligência Artificial, análises de dados e engenharia de processos robóticos, com o toque humano de profissionais de serviços de atendimento ao cliente altamente qualificados. A Atento continua a ser líder na intersecção entre Next Generation Services e serviços de voz de alto valor agregado ao permanecer na linha de frente da inovação no espaço CRM / BPO”.

Como prioridade da abordagem da Atento para prover serviços para centros de Contact Center está a entrega de soluções de ponta a ponta para todo o ciclo de vida dos nossos clientes, que geram maior valor para as empresas clientes e melhores experiências para seus consumidores. A Atento projeta e emprega integrações robustas com parceiros do seu ecossistema, investindo em e viabilizando tecnologias digitais por meio da construção de APIs escaláveis para todos os serviços CRM / BPO. Ao empregar essa abordagem, a Atento consegue alinhar de forma eficaz seus principais serviços às plataformas digitais nativas.

A Atento também está dando um grande impulso com tecnologia inovadora, alavancando grandes volumes de dados para identificar proativamente necessidades e oportunidades. Nessas áreas de serviços, a Atento utiliza processamento em linguagem natural, o histórico de serviços e aquisições dos clientes, serviços inovadores/proativos, e uma profunda compreensão das preferências dos clientes, com o objetivo último de personalizar ainda mais as interações com o consumidor.

“Os recursos de Escala e Entrega da Atento, assim como suas robustas pontuações na categoria Voz do Cliente, foram os destaques do seu desempenho no nosso recente relatório sobre os Dez Principais Serviços CX”, diz Melissa O’Brien, Líder de Pesquisas da HFS Research. “A Atento também está dando

passos largos em co-inovação e colaboração com empresas clientes, particularmente em torno dos serviços associados à IoT e dispositivos conectados”.

A Atento continua a prover suporte para uma grande base de clientes globais com suas soluções de CX Next Generation. Os clientes da Atento incluem empresas importantes tais como Telefonica, uma das maiores provedoras de serviços de telecomunicações da Europa, uma das Quatro Grandes empresas do setor tecnológico, e uma grande organização do setor público dos EUA que conta com 94 centros de entrega para realizar suas operações. Por trás de muitas das soluções digitais mais recentes da Atento estão os centros de inovação localizados em vários mercados, assim como programas de inovação aberta, tais como o Atento Next, um programa proprietário para aceleração de startups que também inclui seu avançado ecossistema tecnológico.

## Sobre a Atento

A Atento é um dos cinco maiores provedores em nível mundial de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), e líder na América Latina. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 13 países, está presente na Espanha, e conta com um plantel de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como Tecnologias, novas empresas digitais, Telecomunicações, Finanças, Saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

Relações com Investidores	Relações com a Imprensa
Fernando Schneider + 55 11 3779-8119 <a href="mailto:fernando.schneider@atento.com">fernando.schneider@atento.com</a>	Pablo Sánchez Pérez +34 670031347 <a href="mailto:pablo.sanchez@atento.com">pablo.sanchez@atento.com</a>