

## ISG nombra a Atento líder en Estados Unidos en su informe de Servicios de Contact Center y Experiencia del Cliente 2021

- ISG Research ha publicado un nuevo informe en el que nombra a Atento líder en tres categorías de su Quadrant Report.
- Atento ha sido nombrada líder en las áreas de Operaciones Digitales, Trabajo en Remoto y Servicios de Experiencia del Cliente en Redes Sociales, y un *player* desafiante en el área de Inteligencia Artificial y Analítica.

**NUEVA YORK, 10 noviembre 2021** – Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” o la “Compañía”), uno de los cinco mayores proveedores mundiales y empresa líder en servicios de relación con el cliente y subcontratación de procesos comerciales (CRM/BPO) ha sido nombrada líder en tres categorías por ISG Research en su informe *2021 ISG Provider Lens Quadrant Report*.

Este informe está basado en investigaciones y examina las fortalezas, los desafíos y los diferenciadores competitivos de varios proveedores de Experiencia del Cliente. La posición de proveedor refleja la idoneidad de los proveedores de TI para un segmento de mercado definido (cuadrante). Atento fue elegido como líder para los segmentos de Operaciones digitales, Servicios de trabajo remoto y Servicios de Experiencia del Cliente en Redes Sociales, y destacó como *player* desafiante en el cuadrante de Inteligencia Artificial y Analítica.

Cathrine Jooste, Directora comercial de Atento y Directora regional de EE. UU. dijo: “Estamos encantados de haber sido nombrados por ISG líderes en tres categorías del informe Quadrant y de ser reconocidos como *player* desafiante en otro segmento. La pandemia ha cambiado la naturaleza de la industria de Experiencia del Cliente, y nuestros clientes exigen nuevos niveles de flexibilidad, agilidad y asociación en su negocio principal. Atento es líder con los más altos niveles de Experiencia del Cliente, garantizando la retención, la promoción de la marca y, en última instancia, el crecimiento de los ingresos y, al mismo tiempo, impulsando la eficiencia. Como un participante relativamente nuevo en el mercado de EE. UU., que cuenta con un sólido legado en Experiencia del Cliente a nivel mundial, hemos podido revolucionar la industria con servicios, capacidades y operaciones de próxima generación que han resonado admirablemente en el mercado de EE. UU. Nuestro crecimiento récord en este mercado y ahora el reconocimiento en el Informe de ISG muestran nuestros esfuerzos. Continuaremos impulsando la mejor Experiencia de Cliente para el consumidor de EE. UU.”

Atento ha dado a conocer su ambición de hacer crecer su presencia en el mercado estadounidense durante los próximos años como parte de su plan estratégico. Con este fin, ha ganado una serie de clientes clave en la región y ha agregado nuevas instalaciones en EE. UU., un modelo Atento@Home sólido y seguro y ha podido atraer y emplear a más agentes con sede en EE. UU. en un esfuerzo por impulsar su tecnología y sus servicios de Experiencia del Cliente con toque humano.

El año pasado se acrecentó la necesidad de mejorar la Experiencia del Cliente y de brindar una experiencia omnicanal a la vez fluida y eficiente. El informe también señala una serie de tendencias dentro de la industria, que es ahora testigo de un crecimiento en la subcontratación, en general, y un aumento en el despliegue de ciertas características tecnológicas como la Inteligencia Artificial conversacional y la mensajería asincrónica. ISG también destacó que un nuevo modelo de trabajo híbrido dominará los nuevos patrones de trabajo en el sector con muchos agentes trabajando desde casa.

Kenn Walters, analista líder global y asesor ejecutivo de ISG, dijo: "Atento está bien posicionado para aumentar su participación en el mercado de Experiencia del Cliente en EE. UU., con herramientas y métodos avanzados de próxima generación, compromisos con clientes de consultoría y capacidades *nearshore*, invirtiendo significativamente en herramientas de eficiencia y administración de centros de Experiencia del Cliente tradicionales y remotos altamente efectivos, además de tener productos y soluciones avanzadas patentadas y respaldadas por socios del segmento de Experiencia del Cliente en redes sociales en los EE. UU."

### **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](http://www.atento.com)

### **Relación con medios**

press@atento.com