

## ISG anuncia Atento como líder nos EUA no Quadrant Report de 2021 Contact Centre Customer Experience

- ISG Research publicou um novo relatório no qual nomeou a Atento como Líder em três categorias do seu Quadrant Report.
- A Atento foi nomeada Líder nas áreas de Operações Digitais, Work From Home e Serviços CX em Mídias Sociais, e como Challenger na área de IA & Análises de Dados.

**NOVA YORK, 10 Novembro 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 nomeada Líder em três categorias pela ISG Research no “2021 ISG Provider Lens Quadrant Report”.

O Quadrant Report é baseado em pesquisas e analisa uma série de pontos fortes, desafios e diferenciais competitivos dos provedores de experiência do cliente. A posição de cada provedor reflete a aptidão dos fornecedores de TI para um segmento definido de mercado (quadrante). A Atento foi escolhida como Líder para os segmentos de Operações Digitais, Work From Home e Serviços de CX em Social Media, e foi destacada como Challenger no quadrante IA & Analytics.

Cathrine Jooste, Chief Commercial Officer e Diretora Regional para os EUA da Atento, disse que, “Estamos muito satisfeitos por termos sido nomeados pela ISG como Líder em três categorias do Quadrant Report, e por sermos designados uma empresa Challenger em outro segmento. A pandemia tem modificado a natureza da indústria de serviços CX, com nossos clientes nos contatando para obter novos níveis de flexibilidade, agilidade e parceria em suas principais atividades comerciais. A Atento está liderando com os mais altos níveis de experiência do cliente, para garantir retenção, promoção das marcas e em última instância crescimento das receitas impulsionando ao mesmo tempo suas eficiências. Como participante razoavelmente nova no mercado americano, com um robusto legado de princípios fundamentais na área de CX no mundo todo, temos conseguido ajudar a indústria com serviços, recursos, e operações dirigidas da próxima geração que têm obtido admirável ressonância no mercado dos EUA. Nosso crescimento recorde nesse mercado, e agora o reconhecimento obtido no “ISG Provider Lens Quadrant Report”, são testemunhos dos nossos esforços e continuaremos a impulsionar e oferecer a melhor experiência do cliente para os consumidores americanos”.

A Atento já tornou pública sua ambição de ampliar sua presença no mercado americano nos próximos anos como parte do seu plano estratégico. Para fazer isso, a empresa tem conquistado diversos clientes chave na região, além de acrescentar uma nova unidade nos EUA, implementar um robusto e seguro modelo de serviços da Atento@Home, e ter conseguido atrair e empregar mais agentes baseados nos EUA no esforço de incrementar seus serviços de CX baseados em tecnologia com um toque humano.

No ano passado surgiu a exigência de uma melhor experiência do cliente e uma expansão da experiência omnicanal, com as provedoras de serviços entregando uma experiência que seja eficiente. O relatório também salienta algumas tendências observadas na indústria, testemunhando um crescimento na área de terceirização, em geral, e um aumento na implementação de alguns recursos tecnológicos, tais como IA para conversação e geração de mensagens assíncronas. A ISG também destacou que um novo modelo de trabalho híbrido dominará novos padrões de trabalho no setor com muitos agentes trabalhando em suas residências.

Kenn Walters, Analista Líder Global e Conselheiro Executivo da ISG, disse que: "A Atento está bem posicionada para ampliar sua participação no mercado CX nos EUA, com conjuntos de ferramentas e métodos avançados da próxima geração, engajamentos com clientes baseados em consultoria, e recursos nearshore. Ela tem investido significativamente em ferramentas altamente eficazes para promover maior eficiência na gestão de centros de serviços tradicionais e remotos de CX, assim como para ter um conjunto avançado de produtos e soluções proprietários e apoiados por parceiros para o espaço CX em mídias sociais nos EUA"

### **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)

### **Contatos para imprensa**

**Weber Shandwick**

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

**Mariana Rezk** - 3021-0200 | [mrezk@webershandwick.com](mailto:mrezk@webershandwick.com)

**Paula Boracini** - (11) 98415-0314 | [pboracini@webershandwick.com](mailto:pboracini@webershandwick.com)