

Atento recibe el premio al Liderazgo en Valor del Cliente por Brasil en los Best Practices Awards de Frost & Sullivan

- Atento recibió el Premio al Liderazgo en Valor del Cliente (Brasil) por diferenciarse a través de los servicios de CX de Próxima Generación.
- Atento se mantiene como el mayor proveedor de servicios de CX Outsourcing en Brasil, con una cuota de mercado del 25,9% en 2020.

Madrid, 24 Febrero 2022. Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” o la “Compañía”), uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial y la empresa líder en servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en América Latina, anunció hoy que recibió el Premio al Liderazgo en Valor del Cliente de Frost & Sullivan en la industria de Servicios de Externalización de Experiencia del Cliente de Brasil.

Un equipo global de analistas de Frost & Sullivan ha evaluado en dos dimensiones, a los nominados para cada categoría de premio a las mejores prácticas mediante un proceso analítico riguroso. Atento obtuvo distinción por los servicios de Próxima Generación que brindan Experiencias de cliente únicas y mejoradas a una base de clientes global.

Al otorgar el Premio al Liderazgo en Valor del Cliente, Frost & Sullivan también destacó la estrategia altamente enfocada de Atento para ganar clientes en la desafiante vertical de empresa nativas digitales en Brasil, así como la capacidad de la Compañía para atraer marcas clave y conservarlas como clientes desde 2018. Atento actualmente tiene más de 15 empresas nativas digitales como clientes en el país. La Compañía también fue elogiada por contratar teleoperadores con habilidades únicas que pueden trabajar con mayor autonomía y resolver de manera efectiva las consultas de los clientes mientras se adaptan a los perfiles requeridos y los estilos de lenguaje asociados con la marca de cada cliente. Los analistas también mencionaron las herramientas de capacitación avanzada de Atento, así como sus call centers modernos y mejorados.

Juan Manuel Gonzalez, Director de Investigación de Frost & Sullivan, dijo “Actualmente Atento está desarrollando plataformas y soluciones propias que aportan ventajas competitivas muy claras, como Brand Persona y Global Digital Assessment.”

En el campo de la Experiencia del Cliente, Atento destacó como líder del mercado en Next Generation CX, como resultado de sus mayores inversiones en tecnologías avanzadas, innovación y responsabilidad social, además de la importancia que otorga constantemente al toque humano. Según el último estudio de mercado de Frost & Sullivan, Atento mantuvo su posición de liderazgo en 2020, con una participación de mercado del 25,9%, 16,4 puntos porcentuales por delante del segundo mayor proveedor de CX de Brasil.

Carlos López-Abadía, Director Ejecutivo de Atento, dijo, “El mercado brasileño continúa siendo una importante fuente de crecimiento para Atento, por lo que estamos orgullosos de haber sido reconocidos por Frost & Sullivan por las mejores prácticas de CX en este mercado clave. Nos esforzamos continuamente por evolucionar y brindar servicios cada vez más competitivos para los clientes que buscan brindar Experiencias de Cliente únicas, como las disponibles a través de los servicios de Próxima Generación de Atento”

Además de medir la confiabilidad y la calidad del servicio en Brasil, la investigación de Frost & Sullivan también demuestra el posicionamiento corporativo más amplio, el desempeño financiero, la adquisición de clientes y el potencial de crecimiento de la empresa.



Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores globales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio cerca de las empresas que llevan a cabo sus actividades en los Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes para los que ofrece una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en los sectores de tecnología, digital, telecomunicaciones, finanzas, salud, consumo y administración pública, entre otros. Atento cotiza bajo ATTO en la Bolsa de Nueva York. En 2019 Atento fue reconocido por Great Place to Work® como uno de los 25 mejores lugares de trabajo multinacionales del mundo y como uno de los mejores lugares para trabajar en América Latina. Para más información: www.atento.com

Sobre Frost & Sullivan

Frost & Sullivan es una Growth Pipeline Company™. Impulsamos a nuestros clientes hacia un futuro moldeado por el crecimiento. Nuestro Growth Pipeline as a Service™ brinda al CEO y al equipo de crecimiento del CEO una plataforma continua y rigurosa de oportunidades de crecimiento, lo que garantiza el éxito a largo plazo. Para lograr resultados positivos, nuestro equipo aprovecha más de 60 años de experiencia, asesorando a organizaciones de todo tipo y tamaño en 6 continentes con nuestras mejores prácticas comprobadas. Para potenciar su futuro Growth Pipeline, visite Frost & Sullivan en <http://www.frost.com>.

Relación con medios

press@atento.com