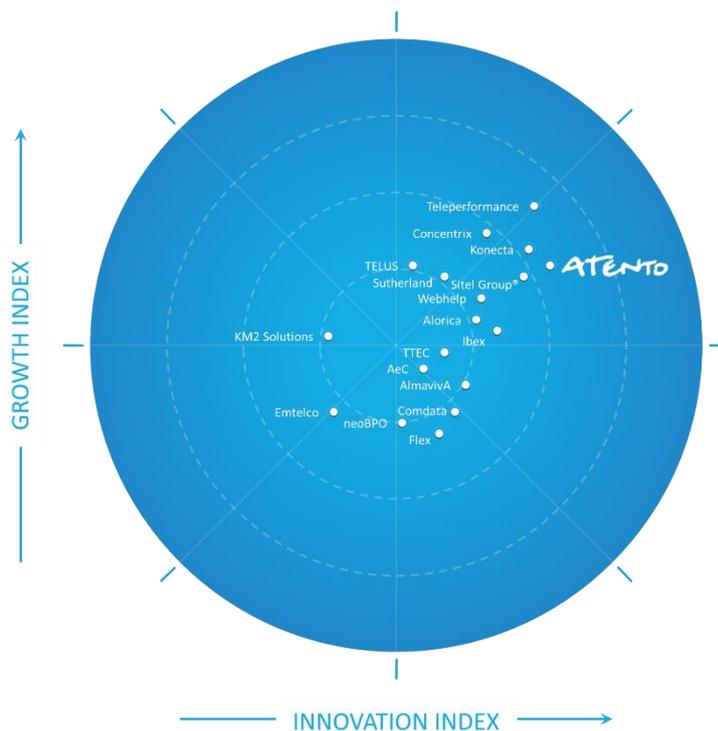


Atento reconocida por Frost & Sullivan como líder en crecimiento e innovación en el Frost Radar™ 2021 y líder en la matriz de innovación para el mercado de CX Outsourcing en América Latina

- Frost destacó a Atento como una de las empresas líderes por su innovación continua e inversión en nuevas tecnologías.

Nueva York, 14 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 su reconocimiento por parte de Frost & Sullivan como líder en el Frost Radar™ de Experiencia del Cliente y servicios de Outsourcing en Latinoamérica para 2021. Este reconocimiento premia la experiencia de Atento en el campo de la Experiencia del Cliente (CX) dada su continua innovación e inversión en nuevas tecnologías.

FROST RADAR™ : Customer Experience Outsourcing Services Market in Latin America 2021



El Radar de Frost evalúa a las empresas del sector CX en función de su desempeño en términos de innovación y crecimiento. Frost destacó a Atento como una de las empresas líderes en este Radar, dado su notorio desempeño en la matriz de Innovación, con una fuerte pipeline de crecimiento futuro. Frost también destacó a Atento por ser la única empresa en el mercado que gestiona una aceleradora de start-ups para aprovechar las tecnologías y metodologías emergentes, posicionando a la empresa en el campo de la innovación sostenible en los próximos años.

Sebastian Menutti, Director de la industria de Frost, dijo: “A diferencia de otros competidores, Atento demuestra que sus innovaciones en automatización, inteligencia artificial, analítica y experiencia digital se implementan en una gran cantidad de clientes de diferentes industrias, lo que se traduce en mejoras visibles en la Experiencia del Cliente latinoamericano.”

Excelencia en innovación

La mejora continua de Atento en los desarrollos de cartera basados en encuestas a clientes, junto con la inversión en nuevas tecnologías como RPA, big data, WebRTC, ML y NLP, han permitido a la compañía optimizar sus productos en las áreas de "Back Office Automatizado", "Back Office Integrado", "Multicanalidad" y "High Value Voice".

Además, Atento ha ampliado sus servicios de planificación y mapeo del viaje del cliente con plantillas personalizadas para mejorar sus operaciones existentes. Por segundo año consecutivo, Atento ha vuelto a conseguir en 2021 la certificación ISO 56.002 de gestión de la innovación, y sigue siendo la única empresa del mercado que ha conseguido este aval.

“Estamos impresionados con la vocación de innovación de Atento, que se refleja en los procesos de mejora continua apalancados en sus centros de excelencia en Latinoamérica”, dice Sebastian Menutti.

Crecimiento a partir de servicios digitales

Como uno de los mayores proveedores de CX en el mercado latinoamericano, Atento mantiene asociaciones duraderas con importantes clientes en una variedad de industrias diferentes. Esto presenta una oportunidad considerable al respaldar la digitalización de los procesos de CX de estas empresas, y se evidencia en un crecimiento considerable en los servicios digitales innovadores que ofrece, incluida la gestión de redes sociales, ventas cruzadas y colecciones digitales tempranas.

En este sentido, Atento se beneficia de sus crecientes operaciones nearshore, que son atendidas desde México, Colombia, Puerto Rico, Guatemala y El Salvador, y su nueva estrategia para hacer crecer sus cuentas en los EE. UU. lo ha llevado a establecer un equipo ejecutivo dedicado en esta región. La base de clientes de la compañía de verticales estratégicos que incluyen alta tecnología, nativos digitales y comercio electrónico continuará impulsando el crecimiento comercial en los próximos años.

Carlos López-Abadía, CEO de Atento, dijo: "Nos sentimos honrados de ser destacados como líderes en innovación y crecimiento en el informe Frost Radar™ para el mercado de servicios de outsourcing de Experiencia del Cliente en América Latina, una vez más. Atento continúa construyendo sus fortalezas a través del crecimiento de nuestros servicios digitales y nuestra dedicación para encontrar soluciones innovadoras con clientes existentes y potenciales en una serie de sectores estratégicos".

Nota de responsabilidad legal

Frost & Sullivan no se hace responsable de ninguna información incorrecta proporcionada por empresas o usuarios. La información cuantitativa del mercado se basa principalmente en entrevistas y, por lo tanto, está sujeta a fluctuaciones. Los servicios de investigación de Frost & Sullivan son publicaciones limitadas que contienen información valiosa del mercado proporcionada a un grupo selecto de clientes.



Los clientes reconocen, al realizar pedidos o descargas, que los servicios de investigación de Frost & Sullivan son para uso interno y no para publicación general o divulgación a terceros. Ninguna parte de este servicio de investigación puede ser dada, prestada, revendida o revelada a no acostumbrados sin permiso por escrito. Además, ninguna parte puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación, o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio —electrónica, mecánica, fotocopia, grabación o de otro tipo— sin el permiso del editor.

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

Relación con medios

press@atento.com