

Atento recebe prêmio da Frost&Sullivan por liderar a indústria de terceirização da Experiência do Cliente (CX) no Brasil a partir de soluções inovadoras

- A Frost & Sullivan reconheceu a Atento em seu Best Practices Award, citando o compromisso da empresa em fornecer uma ampla gama de soluções de CX, incluindo produtos baseados em IA e talentos humanos altamente qualificados.
- A multinacional foi elogiada por ajudar seus clientes a aprimorar suas marcas por meio de uma abordagem centrada no consumidor.

NOVA YORK, 23 de novembro de 2022 – A Atento, uma das cinco maiores provedoras do mundo e empresa líder em serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), foi reconhecida pela Frost&Sullivan por liderar a indústria de serviços de terceirização da Experiência do Consumidor (CX) no Brasil. Esta certificação se deu por a empresa contar com uma ampla gama de soluções inovadoras e por aprimorar a digitalização deste mercado no país.

Os prêmios do Best Practices Awards, da Frost & Sullivan, são anunciados todos os anos e reconhecem empresas que comprovam conquistas excepcionais e desempenho superior em várias áreas, incluindo liderança, inovação tecnológica, atendimento ao cliente e desenvolvimento estratégico de produtos. O certificado de Customer Value Leadership Award é oferecido a quem entrega serviços superiores de CX e facilita a digitalização deste mercado no Brasil, ou seja, empresas que demonstram excelência na geração de valor para seus clientes por meio da implementação de estratégias que melhoram o retorno sobre os investimentos realizados.

Entre as razões pelas quais foi escolhida como líder, a Frost&Sullivan citou a capacidade da Atento de entregar uma ampla gama de soluções de CX que, por sua vez, permitem que seus clientes se diferenciem de seus concorrentes e impulsionem suas marcas por meio de uma abordagem centrada no consumidor. A consultoria também mencionou que a empresa vem abrindo os caminhos para os serviços de terceirização de CX por meio do uso de ofertas inovadoras, incluindo produtos de IA, um hub virtual otimizado, análises detalhadas e serviços de consultoria. No geral, o reconhecimento foi baseado no foco em aumentar o valor gerado para os clientes, além do bom atendimento entregue.

“A Atento Brasil tem um papel estratégico na melhoria e desenvolvimento do portfólio global de Serviços de Próxima Geração da companhia. Ao alavancar a Atento Next (o programa de aceleração de startups da Atento, nascido no Brasil), a empresa conseguiu avançar com novos produtos e aplicações baseados em IA. A Atento não é apenas a maior provedora de serviços de terceirização de CX no país. A combinação de maiores investimentos em tecnologias avançadas, inovação, responsabilidade social e o toque humano contribui para que a percepção da marca seja um farol para a próxima geração de CX”, comenta Juan Gonzales, Diretor de Pesquisa da Frost&Sullivan, sobre a premiação.

“Estamos orgulhosos em termos recebido este prêmio da Frost&Sullivan em uma região onde continuamos a manter uma posição segura no mercado. Como o principal provedor de serviços de terceirização de CX no Brasil, por meio de parcerias com startups locais e diversos programas de inovação, incluindo o Atento Next, podemos continuar nos adaptando e fornecendo produtos e serviços cada vez mais inovadores, em um ambiente no qual nossos clientes estão sempre buscando por um melhor atendimento e soluções com maior qualidade para o consumidor”, diz Dimitrios Oliveira, Presidente da Atento na América do Sul.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (“CRM BPO”) da América Latina e uma das principais provedoras do mundo. A Atento também é um dos principais provedores de serviços de CRM BPO de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 14 países, onde emprega aproximadamente 150.000 pessoas. A Atento conta com mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BPO através de múltiplos canais. Os clientes da Atento são principalmente empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Em 2019, a Atento foi eleita uma das 25 melhores empresas multinacionais do mundo e uma das melhores multinacionais para se trabalhar na América Latina pelo Great Place to Work®. Além disso, em 2021, o Everest nomeou a Atento como uma “estrela performer”. O Gartner nomeou a empresa por dois anos consecutivos como líder em seu Quadrante Mágico a partir de 2021. Para mais informações, visite www.atento.com.

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Robson Silva – 3021-0200 | rsilva@webershandwick.com

Paula Boracini – (11) 98415-0314 | pboracini@webershandwick.com