

Atento recibe el premio de Frost & Sullivan por liderar la industria de servicios de outsourcing de Experiencia del Cliente (CX) en Brasil con soluciones que marcan tendencia

- Frost & Sullivan reconoció a Atento en su Premio a las Mejores Prácticas citando el compromiso de la compañía por ofrecer una amplia gama de soluciones CX, incluidos productos impulsados por IA y talento humano altamente capacitado.
- Se elogia a Atento por ayudar a sus clientes a diferenciar y mejorar las marcas de manera exitosa a través de un enfoque centrado en el cliente.

NUEVA YORK, 23 de noviembre de 2022 Atento, uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial y líder en servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO), ha sido reconocida por Frost & Sullivan por liderar la Industria de Servicios de Outsourcing de CX en Brasil gracias a una serie de innovaciones y por mejorar la digitalización de CX en el mercado brasileño.

Los Premios a las mejores prácticas de Frost & Sullivan se anuncian cada año y reconocen a las empresas que han demostrado logros destacados y un desempeño superior en varias áreas, incluido el desempeño en liderazgo, innovación tecnológica, servicio al cliente y desarrollo estratégico de productos. El Premio al Liderazgo en Valor del Cliente por brindar servicios superiores de CX y facilitar la digitalización de CX en el mercado brasileño se otorga a la empresa que demuestra excelencia al crear valor para sus clientes a través de la implementación de estrategias que mejoran el retorno de la inversión que los clientes hacen en sus servicios o productos.

Entre las razones por las que Atento fue elegido líder, la firma de investigación citó la capacidad de Atento para ofrecer una amplia gama de soluciones de Experiencia del Cliente que, a su vez, permiten a sus clientes diferenciarse de sus competidores y potenciar las marcas a través de un enfoque centrado en el cliente. Frost & Sullivan también mencionó cómo Atento está allanando el camino para los servicios de externalización de CX mediante el uso de ofertas innovadoras que incluyen productos de Inteligencia Artificial, un centro virtual optimizado, análisis detallados y servicios de consultoría de clase mundial. En general, el reconocimiento de Atento se basó en su enfoque único en aumentar el valor para el cliente más allá de un buen servicio al cliente.

Comentando sobre la decisión, Juan González, Director de Investigación de Frost & Sullivan, dijo: “Atento Brasil tiene un papel estratégico en la mejora y el desarrollo de la cartera global de NGS de la compañía. Al aprovechar Atento Next (el programa acelerador de startups de Atento nacido en Brasil), la empresa pudo avanzar con nuevos productos y aplicaciones basados en IA. La empresa no solo es el mayor proveedor de servicios de outsourcing de CX en el país, si no que además la combinación de mayores inversiones en tecnologías avanzadas, innovación, responsabilidad social y el toque humano contribuye a la percepción de la marca Atento Brasil como un referente en la próxima generación de CX”.

Dimitrius Oliveira, presidente de la región de América del Sur de Atento, comentó: “Estamos orgullosos de haber recibido este premio por parte de Frost & Sullivan en una región en la que seguimos manteniendo una posición segura en el mercado. Como principal proveedor de servicios de outsourcing de CX en Brasil, al asociarnos con startups locales y gracias a una serie de programas de innovación, incluido Atento Next, podemos seguir adaptándonos y brindando productos y servicios

cada vez más innovadores en un entorno en el que nuestros clientes siempre están buscando un mejor servicio y soluciones de mayor calidad para el cliente final”.

Sobre Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio («CRM BPO») en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como “star performer”. Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com