

Telefónica y Atento renuevan su alianza global hasta finales de 2025

- Ambas compañías han firmado la renovación y extensión del Contrato Marco de Servicios que engloba las operaciones conjuntas de ambas entidades.
- Con la firma del acuerdo, Atento se consolida como socio preferente para cubrir los servicios de customer experience de la operadora.

Madrid, 10 de abril de 2023 - Atento, uno de los mayores proveedores a nivel mundial y una compañía líder en servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO), anuncia la renovación y extensión del Contrato Marco de Servicios suscrito entre Atento y Telefónica hasta el 31 de diciembre de 2025.

Con este acuerdo, Atento consolida la confianza de su cliente al mantenerse como su proveedor preferente para sus servicios de atención al cliente a nivel global. Este acuerdo marco cubre los contratos con Telefónica en: España, Brasil (VIVO), Perú, Colombia, Chile, Argentina, Mexico, Ecuador y Uruguay.

Asimismo, ambas organizaciones han acordado condiciones comerciales particulares para las Sociedades del Grupo Atento en todas las geografías, entre otros aspectos.

Adicionalmente, las dos entidades han ampliado su acuerdo de reciprocidad por el que Telefónica seguirá siendo el proveedor preferente de servicios de telecomunicaciones para Atento a nivel global.

"Estamos muy orgullosos de ratificar la confianza de Telefónica en nuestra oferta de servicios y seguiremos trabajando con el único objetivo de ofrecer la mejor calidad en la atención a sus clientes. El portfolio de servicios de Atento evoluciona de forma constante para garantizar una experiencia de cliente sobresaliente. Fieles a este principio, continuamos innovando con soluciones propias que se adecúan a la estrategia de nuestro cliente", afirma Dimitrius Oliveira, CEO de Atento.

El portfolio de productos y servicios de Atento continúa evolucionando con el objetivo de continuar ofreciendo la mejor experiencia de cliente a nivel global y en respuesta a las nuevas tendencias e innovaciones tecnológicas identificadas por nuestros expertos, que proporcionan las mejores soluciones, teniendo muy presentes los actuales desafíos que representa la Experiencia de Cliente.

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 16 países en los que emplea a aproximadamente 135.000 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

Weber Shandwick

Andrea Terroba |

Esther Presencio | epresencio@webershandwick.com