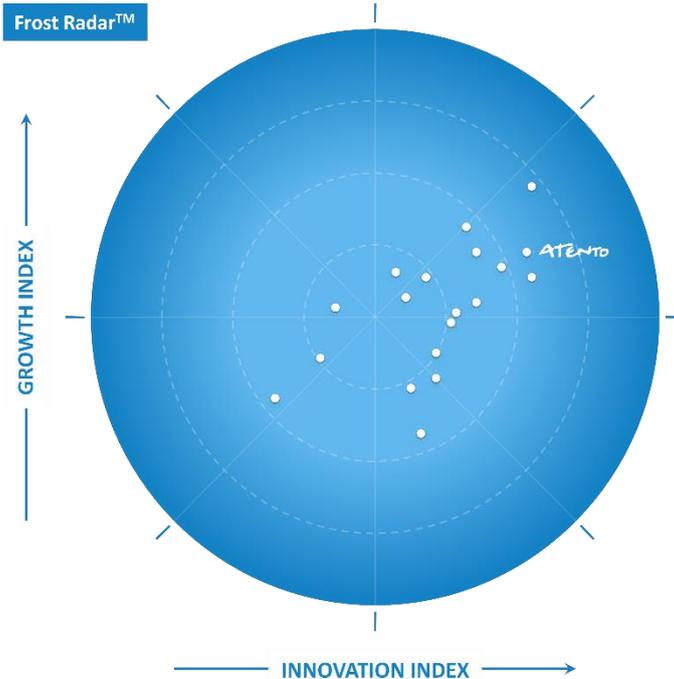


Atento, reconocida por Frost & Sullivan como líder en CX Outsourcing en América Latina 2022

- La compañía ha destacado en la matriz de innovación y crecimiento al ofrecer soluciones de transformación de CX y en base a sus capacidades de innovación

Nueva York, 22 de Mayo 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), ha anunciado 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 2022. Este reconocimiento premia la experiencia de Atento en el área 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 2022



La madurez del mercado de los servicios de outsourcing en América Latina hace que exista una fuerte competencia entre las empresas del sector, donde las capacidades de innovación son un fuerte diferenciador. En este contexto, Frost & Sullivan evaluó a 19 compañías de la industria CX en la región, en función de su desempeño en términos de innovación y crecimiento. Como resultado, Atento fue una de las empresas líderes en este Frost Radar™, dado su notoria presencia en la matriz de Innovación, con un fuerte pipeline de crecimiento futuro.

La compañía también destaca por ser una de las pocas empresas que supera los cuatro puntos sobre cinco en el Radar, lo que refuerza el buen resultado de su actividad y su capacidad para diferenciarse apostando por la innovación.

La evaluación Frost Radar™ de 2022 también destacó a Atento por ser la única empresa en el mercado que gestiona una aceleradora de start-ups, Atento Next, para aprovechar las tecnologías y metodologías emergentes, posicionando a la empresa en el campo de la innovación continua en los próximos años.

La innovación en el centro del negocio

Tener un enfoque intensivo en tecnología para impulsar la innovación es uno de los requisitos que Frost Radar considera en su evaluación de las empresas. En este aspecto, Atento destaca en la matriz de innovación, al proporcionar soluciones de transformación de CX que aprovechan las capacidades omnicanal y digitales, el análisis, la gestión del conocimiento, la automatización, el Procesamiento del Lenguaje Natural (PNL) o el reconocimiento de voz en tiempo real.

Además, en la evaluación de este año, Atento fue reconocida por la utilización de su modelo predictivo para la retención de talento, único en la industria. Este modelo permite analizar la voluntad de permanencia de los empleados, pudiendo tomar medidas para alargarla.

Otro factor diferencial respecto a las empresas de la industria es la obtención del certificado ISO 56.002 en gestión de la innovación, que avala que Atento es una empresa que innova periódicamente y sistemáticamente con un foco en la creación de valor.

“En un mercado altamente fragmentado y competitivo como es el de América Latina, Atento ha sobresalido con creces gracias al uso de las innovaciones en diferentes disciplinas como la automatización, el Procesamiento del Lenguaje Natural, o el reconocimiento de voz en tiempo real. Además de su enfoque innovador, el crecimiento continuo le posiciona como un actor clave en la industria”, ha resaltado Sebastian Menutti, analista principal de Frost and Sullivan Latinoamérica.

Crecimiento sostenido a partir de servicios digitales

Otro de los pilares del informe es el crecimiento de la compañía. Atento es uno de los mayores proveedores de CX en el mercado latinoamericano, con relaciones a largo plazo con clientes de una amplia gama de industrias. Esto permite a Atento una oportunidad importante para impulsar la digitalización de sus operaciones de CX.

Además, la compañía ha diversificado su cartera de clientes, obteniendo nuevos y aumentando los que ya tienen en sectores como el digital, el comercio minorista, el e-commerce, los servicios financieros o la atención médica.

"Para Atento supone una gran satisfacción volver a ser reconocidos como líderes en el informe Frost Radar por el servicio de CX de Outsourcing en Latinoamérica. En una industria muy competitiva, la apuesta por la innovación constante hace que podamos ocupar una posición de liderazgo en el mercado. Seguimos poniendo el foco en ampliar nuestros servicios digitales y estamos comprometidos con la excelencia de cara a nuestros clientes, así como continuar extendiendo nuestra cartera en diferentes verticales estratégicos”, ha destacado Dimitrius Oliveira, CEO de Atento.

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 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 | aterroba@webershandwick.com

Esther Presencio | epresencio@webershandwick.com