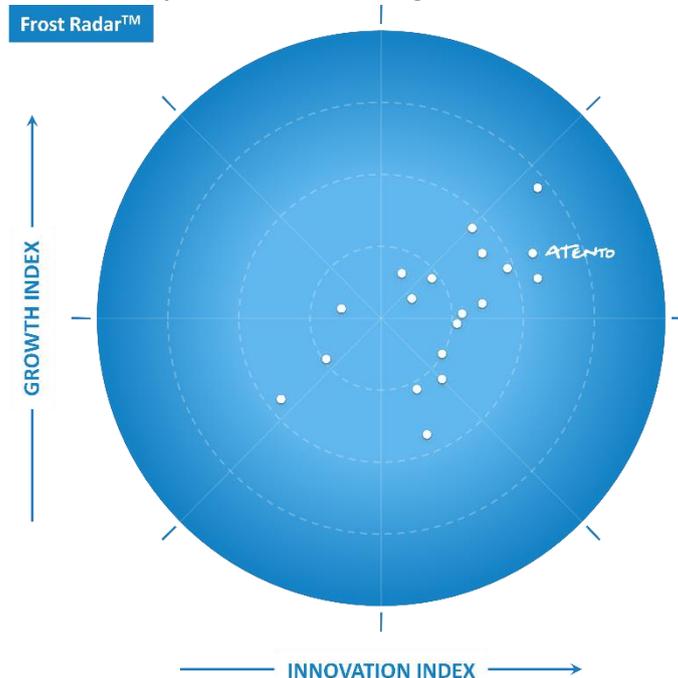


Atento, reconhecida pela Frost & Sullivan como líder em CX Outsourcing na América Latina 2022

- A empresa tem se destacado na matriz de inovação e crescimento por oferecer soluções de transformação de CX e com base em suas capacidades de inovação.

Nova York, 22 de maio de 2023. A Atento, um dos maiores fornecedores mundiais e empresa líder em serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), anunciou hoje seu reconhecimento pela Frost & Sullivan como líder no Frost Radar™ de serviços de Customer Experience e Outsourcing na América Latina para 2022. Este reconhecimento recompensa a experiência da Atento na área de Customer Experience (CX) por sua contínua inovação e investimento em novas tecnologias. Nesta edição, a Atento está posicionada entre as 3 maiores empresas na matriz de inovação e entre as 4 maiores na matriz de crescimento.

FROST RADAR™: Customer Experience Outsourcing Services Market in Latin America 2022



A maturidade do mercado de terceirização de serviços na América Latina faz com que exista uma forte concorrência entre as empresas do setor, onde a capacidade de inovação é um forte diferencial. Nesse contexto, a Frost & Sullivan avaliou 19 empresas do setor de CX na região, em função de seu desempenho em termos de inovação e crescimento. Como resultado, a Atento foi uma das empresas líderes neste Frost Radar™, dada a sua notória presença na matriz de Inovação, com um forte pipeline de crescimento futuro.

A companhia destaca-se ainda por ser uma das empresas que ultrapassa os quatro pontos de cinco do Radar, o que reforça os bons resultados da sua atividade e a sua capacidade de se diferenciar pela aposta na inovação.

A avaliação Frost Radar™ 2022 também destacou a Atento por ser a única empresa do mercado que gerencia uma aceleradora de startups, a Atento Next, para aproveitar tecnologias e metodologias emergentes, posicionando a empresa no campo da inovação contínua nos próximos anos.

A inovação no centro do negócio

Ter uma abordagem intensiva em tecnologia para impulsionar a inovação é um dos requisitos que a Frost Radar considera em sua avaliação de empresas. Nesse aspecto, a Atento se destaca na matriz de inovação, ao fornecer soluções de transformação de CX que aproveitam as capacidades omnicanal e digital, análise, gestão do conhecimento, automação, NLP ou reconhecimento de voz em tempo real.

Além disso, na avaliação deste ano, a Atento foi reconhecida pela utilização de seu modelo preditivo de retenção de talentos, inédito no setor. Este modelo permite analisar a intenção de permanência dos colaboradores, podendo tomar medidas para prolongar a sua retenção.

Outro diferencial em relação às empresas do setor é a obtenção do certificado ISO 56.002 em gestão da inovação, que endossa a Atento como uma empresa que inova periódica e sistematicamente com foco na geração de valor.

“Em um mercado altamente fragmentado e competitivo como a América Latina, a Atento se destacou graças ao uso de inovações em diferentes disciplinas, como automação, processamento de linguagem natural ou reconhecimento de voz em tempo real. Além de sua abordagem inovadora, o crescimento contínuo a posiciona como um player importante no setor”, disse Sebastian Menutti, analista principal da Frost and Sullivan Latin America.

Crescimento sustentado a partir de serviços digitais

Outro dos pilares do relatório é o crescimento da empresa. A Atento é um dos maiores provedores de CX no mercado latino-americano, com relacionamentos de longo prazo com clientes de uma ampla gama de setores. Isso permite à Atento uma importante oportunidade para impulsionar a digitalização de suas operações de CX.

Além disso, a companhia diversificou sua base de clientes, conquistando novos e aumentando os existentes em setores como digital, varejo, e-commerce, serviços financeiros ou saúde.

“Para a Atento, é uma grande satisfação ser mais uma vez reconhecida como líder no relatório Frost Radar para o serviço de Outsourcing CX na América Latina. Numa indústria muito competitiva, a aposta na inovação constante faz com que possamos ocupar uma posição de destaque no mercado. Seguimos focados em ampliar nossos serviços digitais e estamos comprometidos com a excelência para nossos clientes, além de continuar expandindo nosso portfólio em diferentes verticais estratégicas”, destacou Dimitrius Oliveira, CEO da Atento.

Nota de Responsabilidade legal

A Frost & Sullivan não se responsabiliza por qualquer informação incorreta fornecida por empresas ou usuários. As informações quantitativas de mercado são baseadas principalmente em entrevistas e, portanto, estão sujeitas a flutuações. Os serviços de pesquisa da Frost & Sullivan são publicações limitadas contendo informações de mercado valiosas fornecidas a um grupo seletivo de clientes. Os clientes reconhecem, ao solicitar ou fazer download, que os serviços de pesquisa da Frost & Sullivan são para uso interno e não para publicação geral ou divulgação a terceiros. Nenhuma parte deste serviço de pesquisa



pode ser dada, emprestada, revendida ou divulgada a terceiros sem permissão por escrito. Além disso, nenhuma parte pode ser reproduzida, armazenada em um sistema de recuperação ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio - eletrônico, mecânico, fotocópia, gravação ou outro - sem a permissão do 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