

Atento Colombia recibe el premio de Frost & Sullivan 2023 por el liderazgo en valor para el cliente

- Atento recibió el premio Customer Value Leadership Award 2023 de Frost & Sullivan que lo identifica como el mejor en la industria colombiana de servicios de outsourcing de experiencia del cliente.

Colombia, 24 de Enero 2024 - Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" o la "Compañía"), uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial y la empresa líder en servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en América Latina, anunció que recibió el Premio al Liderazgo en Valor del Cliente de Frost & Sullivan en la industria de Servicios de Externalización de Experiencia del Cliente en Colombia.

Un equipo global de analistas de Frost & Sullivan ha evaluado en dos dimensiones (Impacto de negocio y Cliente) a los nominados para cada categoría de premio a las mejores prácticas mediante un proceso analítico riguroso. Atento obtuvo distinción por medio de la mejora del éxito empresarial, ofreciendo experiencias excepcionales a los clientes finales, niveles de atención a varios sectores verticales de la industria y brinda múltiples servicios basados en la combinación adecuada de personas, procesos y tecnología.

Al otorgar el Premio al Liderazgo en Valor del Cliente, Frost & Sullivan también destacó la estrategia altamente enfocada de Atento Colombia en el desarrollo operativo en transformación CX, lo que garantiza un servicio consistente y de altos niveles de calidad. También fue reconocida por su avance en el panorama digital, y un enfoque aplicado a prácticas éticas, la adaptación receptiva a los cambios de mercado y un esfuerzo unificado para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes.

"Integridad, agilidad, lealtad, orientación al cliente y responsabilidad subrayan el crecimiento de Atento. El enfoque de la empresa hacia la creación de valor va más allá de los parámetros tradicionales de servicio al cliente, integrando la conciencia social y medioambiental en su modelo de negocio y creando valor para los clientes, los empleados y la comunidad en general."
Comenta **Sebastian Menutti, Director de Industria de Frost & Sullivan**.

Dentro de los parámetros evaluativos del galardón se menciona la expansión estratégica actual en los diferentes sectores, lo cual posiciona a la compañía como líder de servicios Cx y BPO, con un enfoque que combina experiencia y eficiencia. Atento refleja un profundo conocimiento de las demandas de los clientes y las tendencias del mercado, ofreciendo soluciones CX efectivas e innovadoras adaptadas a los requisitos de sus diversos clientes.

Manuel Alborno, Analista de Investigación de Frost & Sullivan, menciona *"El amplio alcance de la compañía constituye la base de sus estándares operativos de clase mundial y de sus parámetros de transformación CX, garantizando un servicio consistente y de alta calidad en diversos mercados". Atento está avanzando en el panorama digital a través de sus valores fundamentales y trabajando como un solo Equipo.*

En el campo de la Experiencia del Cliente, Atento destacó su desarrollo direccionado a la creación de servicios para mejorar la interacción del cliente y optimizar la eficiencia operativa. Estos servicios abordan varias áreas clave (Procesos de consultoría, Transformación digital, Automatización, Ciencia y Estrategia de datos) que se integran con una metodología de venta



consultiva con diversos mecanismos de vinculación con el cliente y un sólido compromiso con la creación de valor, transformando un modelo tradicional de venta de productos en un proceso de generación de experiencias centrado en convertirse en un aliado estratégico, enfatizando la confianza, la comprensión profunda del cliente y cultivando relaciones a largo plazo.

Uno de los valores diferenciales de CX de Atento se impulsa con la ejecución de la metodología consultiva que se enfoca de manera única en generar soluciones innovadoras, teniendo en cuenta el análisis del mercado, la investigación de tendencias y los puntos de contacto, que permitan identificar puntos débiles y áreas de mejora en la experiencia, entregando una optimización de proceso en todo el ciclo de interacción con el cliente.

Además de medir la confiabilidad y la calidad del servicio en Colombia, la investigación de Frost & Sullivan también demuestra el liderazgo y la innovación en la industria, el desempeño financiero, la adquisición de clientes y el potencial de crecimiento de la empresa.

Oscar Velasquez, Director País de Atento Colombia, menciona, “Nos sentimos orgullosos de haber sido reconocidos por Frost & Sullivan pues creemos firmemente en las estrategias innovadoras, los proyectos de transformación, la calidad de nuestros procesos y el enfoque centrado en el cliente. Como proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (“CRM BTO”) estamos preparados para liderar la nueva era del CX”

Sobre Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BTO") en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 120.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes, a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son, en su mayoría, empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria en diferentes regiones, incluyendo Everest (nombrada como "star performer" en 2021), Gartner (reconocida como líder para Customer Service BPO en Magic Quadrant desde 2021), Frost & Sullivan (nombrada como líder en CX Outsourcing en Latinoamérica para 2022), o Forbes (seleccionada como una de las 100 mejores empresas para trabajar en 2023 en España). Para más información visite www.atento.com

Sobre Frost & Sullivan

Frost & Sullivan es una Growth Pipeline Company™. Impulsamos a nuestros clientes hacia un futuro moldeado por el crecimiento. Nuestro Growth Pipeline as a Service™ brinda al CEO y al equipo de crecimiento del CEO una plataforma continua y rigurosa de oportunidades de crecimiento, lo que garantiza el éxito a largo plazo. Para lograr resultados positivos, nuestro equipo aprovecha más de 60 años de experiencia, asesorando a organizaciones de todo tipo y tamaño en 6 continentes con nuestras mejores prácticas comprobadas. Para potenciar su futuro Growth Pipeline, visite Frost & Sullivan en <http://www.frost.com>.