

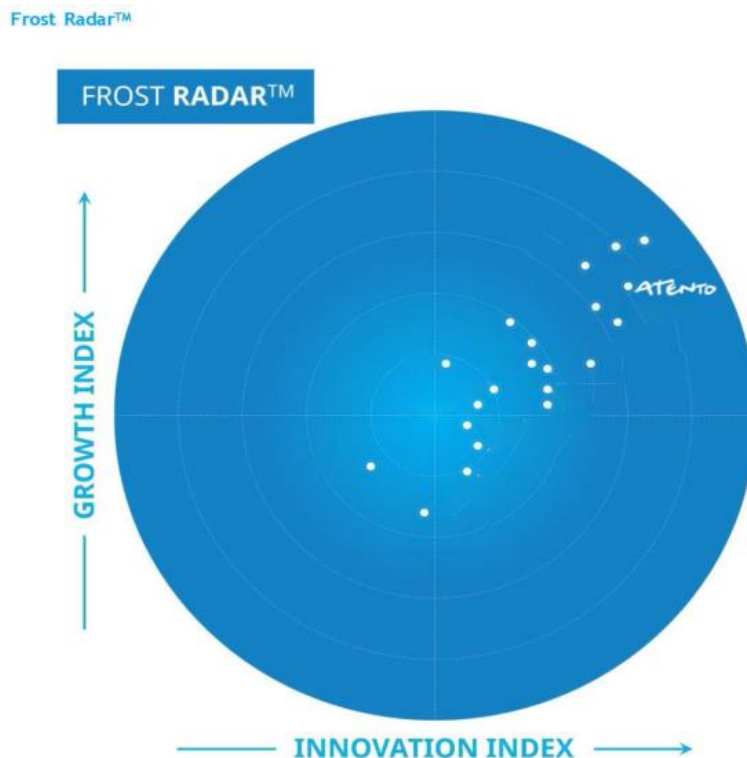
Atento reafirma su liderazgo en el ranking de Frost & Sullivan como líder en CX Management en 2024

- La compañía destaca en las matrices de innovación y crecimiento al ofrecer soluciones de transformación de CX y demostrando sus capacidades de innovación

Madrid, 11 de septiembre de 2024. Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de transformación de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en Latinoamérica, ha sido reconocida una vez más por parte de Frost & Sullivan como empresa líder en el Frost Radar™ de Gestión de la Experiencia del Cliente en Latinoamérica 2024.

Este reconocimiento destaca no solo la capacidad de Atento para innovar, sino también su enfoque integral en la transformación digital y la implementación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial generativa (GenAI), que no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también optimizan los costos operativos para sus clientes.

FROST RADAR™: Mercado de Gestión de la Experiencia del Cliente en América Latina 2024



Con más de 200 competidores en la región, Atento se ha posicionado como líder por tercer año consecutivo, demostrando una capacidad única para combinar tecnología punta con un enfoque centrado en el cliente.

Impulso a la Innovación: AI Center of Excellence y AtentoNext

El mercado de CX en América Latina está en un momento crucial. Las empresas están buscando aliados estratégicos capaces de implementar soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio al cliente.

En 2023, Atento lanzó su Centro de Excelencia de Inteligencia Artificial (AI CoE), centralizando el desarrollo de un portafolio de productos de GenAI. Este centro, respaldado por un comité global de IA y políticas estrictas de seguridad y privacidad, garantiza la integración segura de la inteligencia artificial en la transformación de la experiencia del cliente. Además, Atento es la única empresa en el radar de Frost que cuenta con una aceleradora de start-ups: Atento Next.

Tecnología basada en IA al Servicio del Talento y del Cliente

Atento ha implementado una interfaz virtual basada en GenAI que simula diferentes perfiles de candidatos y evalúa habilidades clave, como la empatía, la capacidad de resolución y la gestión de objeciones. Con esta herramienta, la compañía asegura que el talento adecuado se incorpore al equipo, optimizando los procesos de reclutamiento y reduciendo costes asociados.

Además, Atento ha desarrollado un modelo predictivo de rotación de personal, basado en IA, que analiza la probabilidad de que un empleado deje la empresa. Esta solución permite a Atento personalizar su enfoque hacia cada agente, aumentando su bienestar, compromiso y productividad, al tiempo que reduce las tasas de rotación.

Asimismo, con Atento AI Studio, una plataforma propia de Inteligencia Artificial, Atento eleva la experiencia de cliente y transforma la eficiencia operativa de las empresas, dentro de un marco ético, seguro y privado. Dentro del ecosistema integral de soluciones y capacidades de IA de la Compañía, Atento AI Studio se posiciona como una pieza fundamental para optimizar el CX de los clientes.

Perspectiva Estratégica y Oportunidades de Crecimiento

Frost & Sullivan destaca que Atento se encuentra en una posición privilegiada y ha consolidado su posición como asesor de confianza en la gestión de la experiencia del cliente (CXM). La capacidad de la compañía para integrar inteligencia artificial generativa (GenAI) y tecnologías adyacentes permite a las empresas implementar soluciones que además de mejorar significativamente la calidad del servicio, optimizan costes.

“A medida que intensifica el uso de GenAI y tecnologías adyacentes, Atento ayuda a las empresas a implementar de forma segura y estratégica las herramientas adecuadas para reducir costes y aumentar la calidad del servicio, consolidando a Atento como socio de confianza para sus clientes en el sector de la gestión de la experiencia del cliente (CXM).”, afirma Sebastian Menutti, director de Investigación de Frost Radar. “Pero los servicios de CXM no son un juego exclusivamente tecnológico, y Atento ha encontrado la combinación adecuada de personas, procesos y tecnología”.

El informe destaca la estrategia de Atento para diversificar su cartera de clientes, atrayendo tanto a nuevos clientes como expandiendo su relación con los existentes, especialmente en sectores como tecnología; viajes y hospitality; retail y electrónico; banca, servicios financieros y seguros; medios de comunicación y entretenimiento; y salud.

Con la consolidación de la industria CXM, Frost & Sullivan pronostica un amplio abanico de oportunidades de crecimiento a corto y medio plazo para Atento, a medida que diversas organizaciones buscan incorporar nuevos proveedores de BPO. Esto coloca a Atento en una posición ventajosa para capturar nuevas oportunidades en un mercado en constante evolución.

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 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 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son 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 a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por cuatro años consecutivos. 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