

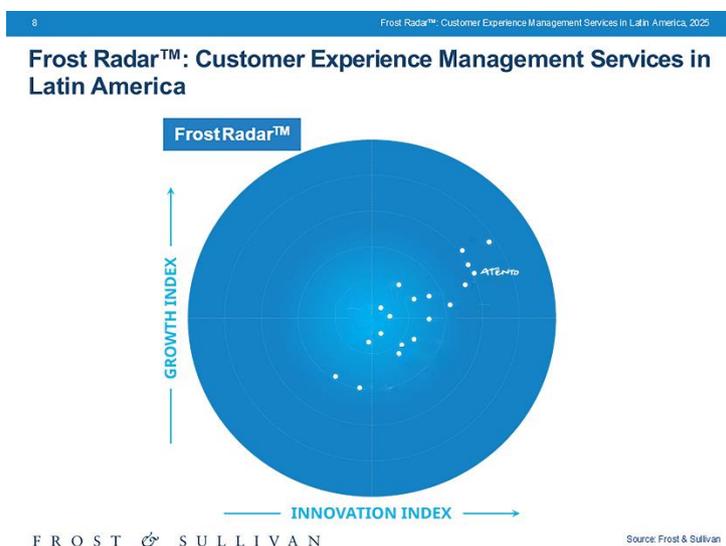
Frost & Sullivan posiciona a Atento como líder en el Frost Radar de Gestión de la Experiencia del Cliente 2025

- El FROST RADAR™ 2025 ha reconocido a Atento como líder en el mercado de gestión de experiencia del cliente en América Latina por quinto año consecutivo, destacando su evolución hacia un modelo BTO basado en resultados de negocio
- Frost & Sullivan reconoce la transformación de Atento desde proveedor BPO tradicional hacia socio estratégico de transformación, impulsado por tecnologías disruptivas como la IA generativa

Madrid, 25 de junio de 2025 – Atento, Atento Luxco 1 (“Atento” o la “Compañía”), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de transformación de negocio (CRM/BTO), ha vuelto a recibir el reconocimiento de Frost & Sullivan como líder en innovación en el informe Frost Radar: Customer Experience Management Services in Latin America 2025. Este reconocimiento consolida el liderazgo de Atento en la transformación de Experiencia de Cliente del sector y su capacidad para ofrecer experiencias inteligentes, escalables y humanas en entornos de alta complejidad.

La consultora Frost & Sullivan ha destacado a Atento por su evolución hacia un modelo de BTO basado en resultados, impulsado por tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial generativa, y por mantener una estrategia centrada en las personas en su estudio FROST RADAR™ 2025.

FROST RADAR™: Mercado de Gestión de la Experiencia del Cliente en América Latina 2025



Sebastian Menutti, director de investigación de Frost & Sullivan, destaca: "Con décadas de experiencia operativa, Atento continúa mostrando cómo la IA puede volverse escalable y práctica. La suite de soluciones de Atento, AI Studio, se erige como un testimonio de esta visión, transformando la innovación en resultados repetibles y medibles que permiten a las empresas crecer, competir y liderar en la economía digital de hoy".

Por su parte, Dimitrius Oliveira, CEO de Atento, ha señalado: “Nos llena de orgullo volver a ser reconocidos por Frost & Sullivan, un reflejo del compromiso constante de todo el equipo de Atento con una innovación responsable, sostenible y centrada en las personas. Este reconocimiento impulsa nuestra misión de transformar cada interacción en una oportunidad real de generar valor para nuestros clientes y sus usuarios”.

Evolución estratégica: De proveedor BPO a socio de transformación BTO

El reconocimiento de Frost & Sullivan subraya la evolución de Atento desde un proveedor tradicional de BPO hacia un actor líder en Business Process Outsourcing (BTO) de nueva generación, con un enfoque consultivo y tecnológico que responde a las necesidades actuales del mercado. La compañía ha sido destacada como la número uno en servicios BPO en mercados domésticos de América Latina y como uno de los principales impulsores del modelo BTO (Business Transformation Outsourcing), que va más allá de la eficiencia operativa para centrarse en resultados de negocio.

Con operaciones en 17 países y más de 100.000 profesionales, Atento combina su experiencia operativa con un enfoque de innovación continua, desarrollando soluciones modulares como Atento Insights, Atento Knowledge o Atento Conversations, que permiten a las organizaciones transformar tanto la experiencia del cliente como la del empleado, incluso en entornos donde Atento no es el proveedor directo. Esta flexibilidad, junto a su red de entrega regional y su infraestructura segura y escalable, consolida su rol como socio estratégico de transformación digital en el ámbito del BPO.

Acerca de 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 a más de 90.000 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