

Frost & Sullivan reconoce a Atento con el premio Liderazgo del Mercado de Externalización de Servicios de Contact Center en México

- La consultora de inteligencia de mercado destaca entre otros la estrategia de crecimiento transformacional de Atento México y su plataforma *end-to-end* de servicios digitales
- Según Frost & Sullivan Atento es el líder absoluto del mercado de servicios y soluciones de externalización de contact center de América Latina y de México con una cuota de mercado del 18,3% y el 16,9% respectivamente

CIUDAD DE MÉXICO, 9 de marzo de 2017– Atento S.A. (NYSE: ATTO), la empresa líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores a nivel mundial, ha sido reconocida por Frost & Sullivan con el premio Liderazgo del Mercado Contact Center Outsourcing Services en México.

Para Frost & Sullivan, Atento México obtiene este liderazgo gracias a su “plataforma *end-to-end* de servicios digitales capaz de entregar una experiencia de cliente excelente y gestionar las operaciones de relación con los consumidores a una velocidad digital”. Este liderazgo se refuerza con una “estrategia de crecimiento transformacional de la compañía, un compromiso estratégico con las personas y un modelo de gestión del rendimiento operativo únicos en México” según Frost & Sullivan.

La consultora también reconoce la fortaleza de la marca Atento y la capacidad de la compañía para trabajar en colaboración directa con las empresas para desarrollar soluciones que combinan una plataforma multicanal, tecnología de última generación, capacidades analíticas y especialización vertical por industria para ofrecer la mejor experiencia de cliente del mercado.

Alejandro Reynal, CEO de Atento, comentó, “Nuestro compromiso continuo con el desarrollo de soluciones de experiencia de cliente innovadoras y de alto valor añadido genera clientes más satisfechos y empresas más competitivas. Este compromiso es reconocido a diario por nuestros clientes que nos confían la gestión de sus procesos más estratégicos y por la industria en la que operamos, como demuestra el premio Liderazgo del Mercado de Externalización de Servicios de Contac Center que nos ha otorgado Frost & Sullivan en México”. Reynal añadió “En un entorno crecientemente digitalizado, nuestras soluciones ayudan a las empresas a maximizar las oportunidades que ofrece la transformación digital para la captación, gestión y fidelización de clientes”.

Para Miguel Matey, Director General de Atento México y Región Américas Norte, “Estamos muy satisfechos con este reconocimiento excepcional por parte de Frost & Sullivan. En Atento México trabajamos para ofrecer siempre la mejor y más innovadora experiencia de cliente del mercado. Nuestra posición de liderazgo es fruto de este trabajo e inversión constante por desarrollar nuevas soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y a los desafíos a los que se enfrentan.” Matey añadió, “Quiero agradecer a nuestros clientes y empleados su gran contribución para que Atento haya sido reconocida una vez más como líder de su mercado en México”.

El análisis realizado por Frost & Sullivan para conceder este premio también subrayó:

- Como parte de su estrategia transformacional de crecimiento en México, la aceleración del desarrollo de oportunidades locales y de nearshore de Atento en el país, el desarrollo de un amplio portfolio de soluciones de externalización de procesos de negocio (BPO) y su capacidad para hacer crecer relaciones de largo plazo con clientes de gran relevancia mediante el desarrollo y ampliación del tipo de servicios que les presta
- De forma especial el análisis reconoce que las soluciones digitales y multicanales de Atento ofrecen capacidades fundamentales para hacer crecer un negocio en la era digital. Capacidades entre las que se incluyen: una experiencia de cliente personalizada independiente del canal, un uso extenso de analítica, *big data* y *cognitive computing* que permiten un aprendizaje continuo de las necesidades del cliente, un equipo consultor altamente especializado en cada industria y una metodología para el desarrollo de soluciones basada en la innovación y testeado rápido de prototipos desarrollados con la experiencia de clientes y las capacidades analíticas

COMUNICADO DE PRENSA

- La fortaleza de su marca que le convierte en el mayor proveedor de servicios de relación con clientes y externalización de procesos empresariales (CRM/BPO) de América Latina y uno de los proveedores líderes a nivel global

Puede acceder al informe completo generado por Frost&Sullivan para la concesión del reconocimiento al Liderazgo del Mercado Contact Center Outsourcing Services en México aquí <http://www.atento.com/es/sala-de-prensa/thought-leadership>

Acerca de Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores mundiales en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con una plantilla de más de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work®. Para más información www.atento.com

Relaciones con la prensa

Maite Cordero
+ 34 91 740 74 47
media@atento.com

Atento México
Sheila Martínez Monroy
+ 52 044 55 45 00 60 81
shmartinez@cuadrante.com.mx

Relaciones con los Inversores

Lynn Antipas Tyson
+ 1 914-485-1150
lynn.tyson@atento.com