

Frost & Sullivan reconhece Atento com o prêmio Liderança do Mercado de Terceirização de Serviços de Contact Center no México

- A consultora de inteligência de mercado destaca, entre outros, a estratégia de crescimento transformacional da Atento México e sua plataforma *end-to-end* de serviços digitais
- Segundo Frost & Sullivan, Atento é líder absoluta no mercado de serviços e soluções de terceirização de contact center na América Latina e no México, com as respectivas cotas de mercado de 18,3% e 16,9%

CIDADE DO MÉXICO, 9 de março de 2017– Atento S.A. (NYSE: ATTO), líder em serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais, foi reconhecida pela Frost & Sullivan com o prêmio Liderança do Mercado Contact Center Outsourcing Services no México.

Para a Frost & Sullivan, a Atento México obteve a liderança graças a sua “plataforma *end-to-end* de serviços digitais, que permite entregar uma ótima experiência de cliente e gerenciar operações de relacionamento com os consumidores com velocidade digital”. Esta liderança é reforçada com a “estratégia de crescimento transformacional da companhia, um compromisso estratégico com as pessoas e um modelo de gestão do desempenho operacional únicos no México”, segundo a Frost & Sullivan.

Ainda, a consultora reconhece a fortaleza da marca Atento e a capacidade da companhia para trabalhar em colaboração direta com as empresas, para desenvolver soluções que combinem uma plataforma multicanal, tecnologia de última geração, capacidades analíticas e especialização vertical, para oferecer a melhor experiência de cliente no mercado.

Alejandro Reynal, CEO da Atento, comentou que “o compromisso contínuo com o desenvolvimento de soluções de experiência de cliente inovadoras e de alto valor acrescentado gera clientes mais satisfeitos e empresas mais competitivas. Esse compromisso é diariamente reconhecido pelos clientes, que nos confiam a gestão de seus processos mais estratégicos, e pela indústria onde operamos, como tem demonstrado o prêmio Liderança do Mercado de Terceirização de Serviços de Contac Center concedido pela Frost & Sullivan no México”. Reynal também acrescentou que “em um ambiente continuamente digitalizado, nossas soluções ajudam as empresas a maximizar as oportunidades oferecidas pela transformação digital para captação, gestão e fidelização dos clientes”.

Para Miguel Matey, Diretor Geral da Atento México e Região Américas Norte, “estamos muito satisfeitos com este reconhecimento excepcional por parte da Frost & Sullivan. Na Atento México sempre trabalhamos para oferecer a melhor e mais inovadora experiência de cliente do mercado. Nossa posição de liderança é fruto desse trabalho e investimento constante pelo desenvolvimento de novas soluções voltadas às necessidades dos clientes e aos desafios a enfrentar.” Matey acrescentou que deseja “agradecer a clientes e empregados pela grande contribuição para que Atento fosse reconhecida, mais uma vez, como líder de seu mercado no México”.

A análise realizada pela Frost & Sullivan para outorgar este prêmio também salientou:

- Como parte da estratégia transformacional de crescimento no México, a aceleração do desenvolvimento de oportunidades locais e de nearshore da Atento no país, o desenvolvimento de um amplo portfólio de soluções de terceirização de processos de negócio (BPO) e sua capacidade para fazer crescer relações de longo prazo com clientes de grande relevância, através do desenvolvimento e da ampliação do tipo de serviços que oferece.
- De maneira especial, a análise reconhece que as soluções digitais e multicanais da Atento brindam capacidades chave para o crescimento de um negócio na era digital. Capacidades que incluem: uma experiência de cliente personalizada independente do canal, uso extenso das análises, *big data* e *cognitive computing*, que possibilitam uma aprendizagem contínua das necessidades do cliente, uma equipe de consultoria altamente especializada em cada indústria e uma metodologia para o desenvolvimento de soluções baseadas na inovação e na testagem rápida de protótipos desenvolvidos com a experiência dos clientes e das capacidades analíticas.
- A fortaleza de sua marca a transforma no maior provedor de serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos empresariais (CRM/BPO) da América Latina e um dos provedores líderes a nível global.

COMUNICADO DE IMPRENSA

Consulte ao relatório completo elaborado pela Frost&Sullivan para a concessão do reconhecimento à Liderança do Mercado Contact Center Outsourcing Services no México aqui: <http://www.atento.com/pt/sala-de-imprensa/lideranca>

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM / BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega mais de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2016, Atento foi reconhecida como uma das 25 Melhores Multinacionais do Mundo para Trabalhar pelo Great Place to Work®. Para mais informações, acesse www.atento.com.br

Relações com a imprensa

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

Relações com os Investidores

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