

## Riot Games elige a Atento como socio estratégico para asistir a los gamers brasileños

- El proyecto comienza en mayo y se implementa al 100% de forma remota, debido a la pandemia del coronavirus

**Madrid, 26 de mayo de 2020** – Riot Games, una compañía estadounidense que desarrolla videojuegos como *League of Legends*, acaba de firmar un acuerdo con Atento, multinacional líder en soluciones de experiencia del cliente en Brasil y América Latina, para proporcionar servicios a los gamers brasileños. El proyecto, que abarcará diferentes frentes, fue completamente estructurado, incluyendo la fase de reclutamiento, selección y formación de manera 100% remota debido a los cambios causados por la pandemia del COVID-19.

Según Cathrine Jooste, CCO global de Atento, el acuerdo entre las compañías se cerró días antes de que estallara la nueva pandemia de coronavirus en Brasil. Por lo tanto, la compañía tuvo que repensar todo el proceso de implementación del proyecto para garantizar que la estructura estuviera completamente lista a principios de mayo de manera segura.

“Una de las solicitudes de Riot Games, dado el escenario que está experimentando Brasil, fue que la selección y formación de profesionales que trabajaran para este proyecto, así como todo el desarrollo en términos de infraestructura, se llevara a cabo online. Ya estábamos acostumbrados a seleccionar profesionales de forma remota, pero en el caso de este cliente, había un desafío adicional de encontrar personas con un perfil muy específico, que en realidad estaban familiarizados con el mundo de los videojuegos. Llevar a cabo todo el proceso, incluida la formación, que también tuvo que sufrir adaptaciones, y estructurar toda la parte técnica, de forma remota y dentro del plazo acordado, fue sin duda un desafío”, comenta Catherine.

Al comienzo de este proyecto, todos los agentes continuarán trabajando en un sistema de teletrabajo, para ayudar a los jugadores que buscan ayuda a través del sistema de Apoyo al Jugador y otros canales, siete días de la semana, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Según la ejecutiva, el servicio remoto del especialista seguirá los estándares de seguridad de manejo de datos del consumidor y el entorno corporativo. La gestión de este equipo también será remota e incluirá herramientas de control de productividad.

Entre las diversas razones que hicieron a Riot elegir a Atento como *partner* está la capacidad de la compañía para crear entornos y cultura del *partner* y para contratar, administrar y mantener especialistas en los perfiles apropiados.

También se tuvo en cuenta el hecho de que Atento permite el trabajo estructurado de gestión comunitaria, que monitoriza, gestiona y respalda estratégicamente las operaciones de las redes sociales a través del mapeo de procesos, los diseños de jornada del cliente, el análisis de las ideas comerciales y el intercambio de mejores prácticas en el mercado digital. “Riot quería que sus clientes fueran atendidos por profesionales que realmente tenían experiencia en el universo de los videojuegos. Encontramos este equipo y podemos asegurar que quienes busquen apoyo encontrarán un consultor con experiencia para satisfacer las demandas”, dice Catherine.

"Estamos muy satisfechos con esta asociación. Fue un desafío reestructurar el proceso de contratación y formación del equipo para un modelo online, siendo esencial que Riot Games siga los protocolos de seguridad recomendados por las agencias de salud", dice Diego Martínez, Jefe de Operaciones de Riot Games en Brasil. "Nuestro objetivo es brindar un servicio de soporte de alta calidad que satisfaga las necesidades de los jugadores en un momento en que la compañía comienza a publicar diferentes títulos, de distintos géneros", agrega.

Para mejorar la gestión y la participación de los canales digitales de Riot Games, Atento cuenta con especialistas en el área de comunicación social, con experiencia contrastada en la gestión de la experiencia del cliente o experiencia en videojuegos. También incorporó al proyecto el uso de la plataforma Keepcon, que aplica tecnología semántica a este trabajo y permite comprender los comentarios de los usuarios con mayor precisión,



evaluar sus sentimientos, clasificar y moderar estos contenidos y responder en tiempo real a estas interacciones, de manera positiva y en menos tiempo “El uso de esta herramienta facilitará en gran medida las operaciones diarias y transformará los comentarios en ideas importantes para Riot. Con esto, esperamos garantizar una excelente experiencia para los jugadores brasileños de la compañía”, concluye Catherine.

### Sobre 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 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 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

### Sobre Riot Games

Riot Games fue fundada en 2006 por Brandon Beck y Marc Merrill con la intención de cambiar la forma en que se crean videojuegos para los jugadores. En 2009, lanzamos nuestro primer juego reconocido mundialmente, League of Legends. El juego se ha convertido en el juego para PC más jugado en el mundo y un factor clave del crecimiento explosivo de los esports. Los jugadores son la base de nuestra comunidad y gracias a ellos continuamos evolucionando y mejorando la experiencia de League of Legends. La sede de Riot Games se encuentra en Los Ángeles, California, y cuenta con 23 oficinas más por todo el mundo.

#### Relación con medios Atento España

Atento España

Betsaida Sedano +34 91 740 68 00

[bsedano@atento.com](mailto:bsedano@atento.com)

#### Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick

Jorge Aguado – [jaguado@webershandwick.com](mailto:jaguado@webershandwick.com)

+34 648 953 247