

Atento celebró ayer su evento virtual global “Living Digital: Respirando la nueva normalidad”

La seguridad y la inversión en plataformas tecnológicas son las prioridades actuales para las empresas de la industria de Experiencia de Cliente

- La principal conclusión derivada del evento realizado por Atento, “Living Digital: Respirando la nueva normalidad” es que la seguridad y la inversión en plataformas tecnológicas son las principales prioridades para las empresas dedicadas a la Experiencia de Cliente (CX)
- Los CEOs de las principales empresas participantes en el evento, Atento, Liberty Latin America, Microsoft y Telefónica coinciden en que la pandemia ha conllevado una aceleración de los programas de transformación, incluyendo inversiones en plataformas digitales y un énfasis en la mejora de la ciberseguridad
- Guy Kawasaki subrayó que un período de gran crecimiento seguirá a la pandemia y que ahora es el momento de ser únicos y audaces en las decisiones comerciales

NUEVA YORK, 3 de Febrero de 2021 - Ayer Atento S.A., el mayor proveedor de servicios de subcontratación de procesos comerciales y gestión de relaciones con los clientes en América Latina, y entre los cinco principales proveedores a nivel mundial, organizó su evento virtual global “Living Digital: Respirando la nueva normalidad” con el objetivo de explorar las últimas noticias en el sector de CX y compartir sus mejores prácticas.

Diseñado para clientes de Atento y otros *stakeholders*, el evento fue un atractivo escaparate de tres horas en el que se debatió sobre la digitalización en el ámbito de la Experiencia de Cliente. “Living Digital: Respirando la nueva normalidad” sirvió de escenario para entablar conversación con los directores ejecutivos de algunos de las principales empresas tecnológicas, e incluyó sesiones de trabajo sobre temas clave, así como un discurso principal por parte del empresario de Silicon Valley y evangelista jefe de Canva, Guy Kawasaki.

En su discurso de apertura, Carlos Lopéz-Abadía, CEO de Atento, dijo: "Nuestro objetivo hoy es compartir nuestra experiencia y algunos de nuestros aprendizajes, pero también hablar sobre nuestros puntos de vista y planes de acción para los próximos meses. El cambio es la única constante en la vida, y en la crisis, o tal vez por ella, hemos acelerado la transformación de Atento. Al inicio de la pandemia, establecimos dos prioridades principales: la salud y seguridad de nuestros empleados y la continuidad de los servicios que brindamos a los clientes. Esperamos que todos los aquí presentes se lleven a casa una perspectiva sobre cómo los líderes de la industria han enfrentado los desafíos que nos afectan a todos y cómo podemos convertirlos en oportunidades, durante el período que ahora llamamos “nueva normalidad”.

Una charla informal de CEOs moderada por Anne Igartiburu y compuesta por los directores generales de Liberty Latin America, Microsoft y Telefónica abordó los cambios en el sector durante el año pasado y estableció las prioridades para los próximos meses. Todos los participantes estuvieron de acuerdo en que la seguridad de los empleados y el mantenimiento de los servicios al cliente son primordiales. Y que esto se puede lograr invirtiendo en plataformas digitales que utilicen tecnologías disruptivas como Inteligencia Artificial, automatización, análisis de datos e Internet de las cosas (IoT). La ciberseguridad también fue abordada como un factor de preocupación en el sector.



Los asistentes tuvieron la oportunidad de unirse a una de las tres sesiones grupales con el objetivo de compartir las mejores prácticas de Atento. Los temas clave cubiertos durante estas sesiones fueron la aceleración de la economía remota y el teletrabajo, las tendencias de CX y cómo la cultura y los valores de una compañía impactan en su Experiencia de Cliente.

Ponencia central de Guy Kawasaki con una perspectiva post pandémica

Por último, el invitado estrella Guy Kawasaki, cerró la sesión con un discurso en el que subrayó cómo un período de gran crecimiento seguiría a este período de pandemia, y que dependerá de varios factores, entre ellos: la planificación a largo plazo, ser lo suficientemente audaces para sacrificar un producto ahora para ganar en el futuro, simplificar la oferta al consumidor, trabajar en la fidelización de los clientes actuales, adoptar lo digital y analizando la actualidad con miras hacia el cambio.

En la charla de clausura, junto a Carlos López Abadía, ambos coincidieron en que alcanzar el éxito depende de una serie de elementos pero, que lo más importante es la determinación. La conclusión principal fue que durante esta época de crisis, es necesario ser único y valiente: y que ello conducirá finalmente al éxito.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. 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 presencia en España y 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 la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, 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

Contacto para medios:

Press@atento.com