



Atento apoya a GameStop para superar deficiencias durante la pandemia

- Los agentes de Atento estuvieron trabajando activamente desde casa en pocas semanas para proporcionar la mejor experiencia al cliente durante uno de los momentos más inciertos de la pandemia.
- GameStop encontró un socio fiable en Atento para resolver su desafío de externalización.

NUEVA YORK, 29 de marzo de 2021 -- La pandemia de salud provocó un gran número de desafíos empresariales cuando se hizo evidente que el COVID-19 iba a ser más que una interrupción global a corto plazo. Esto llevó a las empresas a reevaluar las prioridades y reaccionar a los cambios que se están llevando a su alrededor. Esta observación también es cierta en la industria del servicio al cliente, como lo experimentó Atento, de primera mano, al proporcionar apoyo a muchos de sus clientes globales en los últimos meses.

Un ejemplo de uno de esos desafíos empresariales puede ilustrarse por un incidente que enfrentó la compañía Fortune 500, basada en Texas y cliente de Atento, GameStop, que se enfrentó a una situación inesperada al principio de la pandemia.

"En abril, de repente nos quedamos sin un número considerable de nuestros agentes de servicio al cliente, quienes no pudieron acceder a su lugar de trabajo debido a la pandemia. Nuestro proveedor de servicios en ese momento no pudo encontrar una solución alternativa, lo que significó que necesitábamos encontrar una solución rápidamente", relata Mark Qualls, VP US Operations de GameStop. Ante este inesperado suceso, GameStop se acercó a Atento para evaluar si podía ayudar.

"En pocas semanas, pudimos poner en marcha el proyecto trasladando el proyecto a Guatemala, donde la pandemia aún no era tan prevalente", explica Wesley O'Brien, vicepresidente de ventas de Atento. De hecho, aunque inicialmente comenzó con el servicio al cliente por correo electrónico, el proyecto se amplió rápidamente en el alcance para incluir chat, y para finales de año también abarcó las capacidades de voz.

"La naturaleza de la pandemia y la velocidad a la que empezamos a ver que la digitalización y la experiencia sin fisuras del cliente se estaban convirtiendo en un requisito clave para el cliente final, nos hizo ver formas más innovadoras y efectivas de conectar con los consumidores. Atento nos asesoró y guió a lo largo de ese viaje", añade Mark.

Mientras todavía estaba en sus primeros días, el proyecto comenzó por dar servicio al cliente por correo electrónico y rápidamente se trasladó a chatear, basado en las capacidades de Atento, señalando el hecho de que además de simplemente hacer lo mejor de una mala situación, los clientes de GameStop también se les ofreció una forma más rápida de recibir servicio.

"Lo que estamos viendo es que, a raíz de la pandemia, las empresas están buscando proveedores de servicios que puedan garantizar flexibilidad, agilidad y seguridad. Esta es una tendencia que sólo podemos creer que continuará en los próximos meses y años", concluye Wesley.

Acerca de Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores globales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio cerca de las empresas que llevan a cabo sus actividades en los Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes para los que ofrece una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en los sectores de tecnología, digital, telecomunicaciones, finanzas, salud, consumo y administración pública, entre otros. Atento cotiza bajo ATTO en la Bolsa de Nueva York. En 2019 Atento fue reconocido por Great Place to Work® como uno de los 25 mejores lugares de trabajo multinacionales del mundo y como uno de los mejores lugares para trabajar en América Latina. Para obtener más información www.atento.com