

Gana Atento 3 galardones en el Premio Nacional CX 2021 del IMT

- *Atento ganó preseas en las categorías: mejor iniciativa CX ante la contingencia, mejor estrategia de gestión de talento y mejor estrategia multicanal/omnicanal.*
- *Un jurado de 80 expertos de la industria, evaluó más de 160 casos registrados este año.*

Ciudad de México a 26 de marzo de 2021.- Atento —empresa global especializada en Experiencia al Cliente (CX)— recibió 3 galardones por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) durante su decimosexta edición del Premio Nacional CX 2021, en el que se busca reconocer las mejores estrategias de la industria.

Atento obtuvo bronce en la categoría Mejor estrategia multicanal/omnicanal, por el caso “Cambiando resultados con pasos digitales”, en el que se integraron canales digitales como correo electrónico, WhatsApp y webchat para mejorar la estrategia de una compañía de seguros para automóviles. Como resultado, los contactos incrementaron 20 puntos porcentuales, el indicador de ventas por hora creció, de 0.38 a 1.88, y los tiempos de resolución pasaron de 3 horas a sólo 10 minutos.

En la categoría Mejor Iniciativa de CX ante la Crisis COVID-19, Atento obtuvo plata por su caso “Transformación Digital en RRHH”, que consistió en adoptar soluciones digitales para los procesos de reclutamiento de la compañía, desde la selección de los perfiles, contratación y hasta la capacitación. Como resultado, se obtuvo 98% en certificación de la formación, 11% de rotación de personal de nuevo ingreso en capacitación digital, así como 100% en puntualidad y calidad de la selección.

El caso “Transformando personas que inspiran” ganó plata en la categoría Mejor estrategia de gestión de talento, gracias a la implementación del modelo de trabajo remoto, que permitió darle empleo a sectores vulnerables de la población, como madres y padres solteros, adultos mayores o personas con alguna discapacidad. Como resultado, se registró 96% de calidad en la atención, ausentismo de 1.6% y una rotación menor a 4%.

“Obtener 3 galardones en el Premio Nacional CX 2021 no es tarea fácil, pero pudimos lograrlo gracias al excelente trabajo que cada integrante de Atento realiza todos los días. Más allá de los premios, el destacado desempeño registrado en el último año nos ha permitido darle continuidad al negocio de nuestros clientes en el escenario más retador que hemos enfrentado hasta el momento, refrendando nuestro compromiso con la alta calidad de servicio que nos caracteriza”, dijo Elia Santillán, directora general de Atento México.

El Premio Nacional CX 2021 tuvo más de 160 casos registrados este año, mismos que fueron evaluados por un jurado integrado por 80 especialistas en centros de contacto y gestión de relaciones entre empresas y clientes. Los tres principales aspectos por evaluar fueron: impacto sobre resultados, la experiencia de los clientes y calidad del trabajo presentado.

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