

Atento anuncia renovação do contrato com Administração Pública na Espanha para prover tecnologia Omnicanal da próxima geração

- O novo serviço emprega soluções digitais altamente avançadas projetadas para melhorar a experiência dos cidadãos.
- O número de agentes dobrará para 260.
- Pelo menos 70% do pessoal trabalhará de forma remota.

Madrid, 24 de junho de 2021. A Atento, um dos cinco maiores provedores de serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) do mundo, e líder na América Latina, anuncia a renovação do seu contrato com a autoridade regional espanhola, o Governo da Catalunha, para administrar serviços de cidadania nos próximos anos. Trata-se de um projeto de referência na Administração Pública envolvendo soluções digitais e omnicanais altamente avançadas e projetadas para melhorar a experiência dos cidadãos.

“Estamos muito orgulhosos com o fato do Governo da Catalunha ter confiado em nós mais uma vez para implementar esse projeto. Desde que começamos a trabalhar juntos mais de 15 anos atrás sempre nos sentimos privilegiados por termos um cliente com uma visão tão futurística da Experiência do Usuário, o que nos permite lançar produtos mais inovadores”, comentou José María Pérez Melber, Diretor Geral da Atento Espanha.

A Catalunha é uma das regiões mais populosas da Espanha. Consequentemente, a Administração Pública solicitou um produto omnicanal robusto que incluísse, entre outras soluções, a implementação de um sistema CRM baseado na tecnologia Salesforce para simplificar a gestão de seus serviços de cidadania. A integração completa desse sistema CRM oferecerá inúmeras vantagens, tais como uma visão global das interações dos usuários em todos os canais, assim como uma gestão ágil e suave por parte dos agentes, melhorando os níveis de eficiência. O produto projetado pela Atento permite registrar todas as interações realizadas pelos cidadãos, independentemente do canal utilizado.

Do mesmo modo, para garantir a continuidade dos serviços no caso de qualquer contingência, assim como oferecer aos agentes uma melhor Experiência dos Funcionários, pelo menos 70% deles poderão trabalhar em uma instalação remota. Sendo assim, a Atento propôs que um modelo de teletrabalho fosse incorporado aos serviços da administração pública. Desse modo, a Empresa contará com a Atento@Home, uma solução que combina as ferramentas mais avançadas de gestão e infraestrutura tecnológica para transferir as operações dos agentes com toda a segurança para seus locais de trabalho remoto, garantindo ao mesmo tempo uma experiência perfeita para os cidadãos.

O serviço está disponível 24/7, 365 dias por ano, um requisito necessário para atender ao grande volume de solicitações em um projeto de tal magnitude. Durante o ano de 2020, 1,2 milhão de consultas de cidadãos foram atendidas. A Atento também administra os canais de e-mail e mensagens instantâneas através do Telegram, para se aproximar ainda mais das gerações mais jovens.

Com essa renovação do contrato, a Atento mais que dobrará o número de agentes disponíveis para atender às solicitações dos cidadãos, para 260 se comparado a 126 agentes em julho de

2020. O processo de contratação e treinamento já foi iniciado, e o plano é que o sistema esteja em plena operação a partir do dia 1º de julho.

Além disso, a Atento está mantendo sua longa colaboração com a Administração Pública catalã. A parceria começou em julho de 2005 com uma data de encerramento original em 31 de dezembro de 2022, incluía a opção de ser prorrogada três vezes, e será finalmente concluída no dia 31 de dezembro de 2025.

Sobre a Atento

A Atento é um dos cinco maiores provedores globais de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios, e serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. A empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, e conta com um plantel de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como tecnologia, serviços digitais, telecomunicações, finanças, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como um dos Melhores Lugares para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse www.atento.com