

Atento renueva su contrato con el servicio 012 de la Generalitat de Catalunya aportando tecnología Omnicanal de nueva generación

- El servicio apuesta por soluciones tecnológicamente muy avanzadas enfocadas en mejorar la experiencia del ciudadano.
- La renovación del contrato para el servicio 012 supone la duplicación de la plantilla por parte de Atento, que pasará de 126 a 260 agentes.
- Al menos el 70% de los trabajadores del servicio desempeñarán sus funciones en modelo teletrabajo.
- El 012 atendió en 2020 cerca de 1,2 millones de consultas de ciudadanos.

Madrid, 24 de junio de 2021. Atento, uno de los cinco mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) a nivel mundial en base a la facturación, y líder en Latinoamérica, anuncia la renovación de su contrato para gestionar el servicio 012 de la Generalitat de Catalunya para los próximos años. Se trata de un proyecto de referencia en la Administración Pública al implicar soluciones tecnológicamente muy avanzadas basadas en una solución Omnicanal para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios del 012, la Generalitat de Catalunya estaba demandando un proyecto robusto de omnicanalidad que incluía, entre otras soluciones, la implementación de un CRM (basada en tecnología Salesforce), que simplificara las gestiones de los ciudadanos. La integración de este CRM ofrece grandes ventajas como la visión unificada de las interacciones de los usuarios en todos los canales, así como la facilidad y agilidad de las gestiones por parte de los agentes del servicio, con la consecuente mejora en la eficiencia de este. El proyecto presentado por Atento permite tener un histórico de las consultas realizadas por los ciudadanos, independientemente del canal que se haya usado.

Asimismo, con el objetivo de salvaguardar la continuidad del servicio en caso de contingencia, así como ofrecer a los agentes una mejor Experiencia de Empleado, se garantiza que, al menos, el 70% de los trabajadores puedan prestar el servicio en remoto, de este modo se consolida el modelo teletrabajo en un organismo público. En este contexto, la compañía cuenta con Atento@Home, un proyecto que combina la infraestructura tecnológica más avanzada y herramientas de gestión para trasladar la operación de los agentes a casa de manera segura y garantizando una experiencia extraordinaria.

Con la firma de este contrato, Atento renueva su colaboración con la administración pública catalana, vigente desde julio de 2005, hasta el 31 de diciembre de 2022 con opción a tres prórrogas que lo concluirían el 31 de diciembre de 2025.

“Estamos realmente orgullosos de que la Generalitat de Catalunya haya confiado de nuevo en nosotros para llevar a cabo este proyecto. Desde que comenzamos a colaborar juntos en julio de 2005, siempre nos hemos sentido afortunados de contar con un cliente con una visión tan vanguardista de la Experiencia del Usuario, pues esto nos permite poner en marcha proyectos más innovadores”, comenta José María Pérez Melber, Director General de Atento España.

Se trata de un servicio completo e ininterrumpido que abarca las 24h de los 7 días de la semana durante todo el año. Un factor necesario para atender el gran volumen de peticiones de un



proyecto de tal envergadura. Durante 2020 se atendieron un total de 1,175.000 consultas. Atento también gestiona el canal email y el de mensajería instantánea vía Telegram para facilitar el acceso a la administración por parte de las nuevas generaciones.

La nueva adjudicación supone un crecimiento en número de agentes. De este modo, Atento prácticamente doblará el número de personal con el que contaba hasta el momento. La plantilla disponible para el servicio 012 pasará de 126 a 260 agentes en julio. Atento ya ha comenzado con la selección y formación de personal para que puedan estar operativos a partir del 1 de julio.

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 14 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

Relación con medios Atento España

Atento España
Betsaida Sedano +34 91 740 68 00
bsedano@atento.com

Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick
Jorge Aguado – jaguado@webershandwick.com

+34 648 953 247