

Úbico confía en Atento para gestionar su estrategia de relación con clientes B2B

- Úbico Corporate Mobility, división de viajes corporativos de W2M, del grupo Iberostar, elige Atento como partner para diseñar la experiencia de sus clientes
- Juntos han identificado áreas de mejora en el Customer Journey para todos los viajeros

Madrid, 8 noviembre 2021– Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” o la “Compañía”, la empresa líder en servicios de relación con el cliente y outsourcing de procesos comerciales (CRM / BPO) en América Latina y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial, firma un acuerdo con Úbico Corporate Mobility, del grupo World2Meet, la división de viajes del grupo Iberostar, para brindar servicios de atención a sus clientes del segmento empresas.

Úbico ha confiado en Atento y en la experiencia de su equipo en la gestión de la relación con clientes a través de canales remotos, para diseñar el viaje de sus clientes y generar una experiencia de marca verdaderamente diferencial. Partiendo de un análisis detallado de los procesos de atención de Úbico, se identificaron diversas oportunidades para la mejora del servicio a los clientes. Además, Atento colaboró activamente en el desarrollo de los procesos de atención del nuevo tour operador y la aerolínea que también está integrada en el grupo W2M, World2Fly.

Que la estrategia de relación con sus clientes se sustentará en la Omnicanalidad era la principal prioridad de Úbico. “Hoy en día no podemos decir que exista una auténtica omnicanalidad dentro del sector del turismo, y esto es algo imprescindible. De la mano de Atento hemos diseñado una estrategia que iremos desarrollando paso a paso, y que terminará por abrir todos los canales y ponerlos a disposición de los clientes”, comenta Alejandro de la Mata, Service & Solutions Director Úbico Corporate Mobility. “Los viajeros no tienen horarios: viajan a altas horas de la madrugada, en domingo y en miércoles y por todo el mundo, y utilizan distintos canales para comunicarse. Creemos que World2Meet tiene que estar dónde y cuándo los clientes le necesiten y para ello debemos poner las capacidades de la tecnología al servicio de la experiencia de cliente.” Con ese objetivo, en Úbico Corporate Mobility han implementado un único teléfono donde los clientes pueden recibir información los 7 días a la semana las 24 horas del día.

“Desde Atento creemos que el sector del turismo nos ofrece una magnífica oportunidad de mejorar la Experiencia del cliente a partir de un conocimiento exhaustivo de sus procesos y de las nuevas demandas del consumidor. Por eso estamos encantados ante la oportunidad que nos ha brindado World2Meet de acompañarlos desde el principio en el análisis del Customer Journey de sus clientes del segmento empresas implementando una estrategia Omnicanal”, comenta José Luis Sánchez Mancebo, Director Comercial de Atento en la región EMEA.

Al respecto de los motivos por los que la agencia de turismo eligió a Atento para este proyecto, de la Mata asegura; “Decidimos confiar en Atento por varias razones: cuentan con visión internacional y amplia experiencia previa en el sector del turismo. Además, uno de los aspectos que más valoramos de Atento es la flexibilidad que aportan para identificar y reaccionar rápidamente a nuestras necesidades, independientemente de que estén relacionadas con nuevas tecnologías, automatización de procesos, procesamiento del lenguaje natural, el uso de inteligencia artificial o la gestión de las personas. En todos estos sentidos confiamos plenamente



en Atento y en su experiencia para seguir acompañándonos a la hora de diseñar una experiencia memorable y ajustada a las necesidades cambiantes de los clientes”.

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. 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 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 las telecomunicaciones, la banca y 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 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información www.atento.com

Sobre Úbico Corporate Mobility

Úbico es la división de viajes corporativos del grupo World2Meet (W2M), división de viajes del Grupo Iberostar. Un nuevo concepto de agencia que nace de la libertad de la experiencia para diseñar la nueva movilidad corporativa en el nuevo paradigma del viaje corporativo. Úbico es la primera agencia CMC (Corporate Mobility Company) a la medida de las necesidades del cliente, que potencia el concepto de hiperconexión corporativa: Úbico aborda la movilidad corporativa desde la personalización integral del viaje, digitalizando la experiencia y permitiendo al viajero gestionar sus propias necesidades a través de innovadores procesos basados en la sencillez, la agilidad y la eficiencia. Cuenta con tres divisiones: Meeting & Events, Life Sciences y Sports, y está llamada a ser referente en movilidad corporativa en innovación, digitalización, expertise y equipo humano.

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
María Fernández Cruz –
mfernandezcruz@webershandwick.com
+34 699 949 027