

Lyreco confía en la tecnología de Atento para innovar y automatizar sus procesos de facturación

- Gracias a la tecnología RPA, Lyreco reducirá en un 80% el tiempo dedicado a tareas mecánicas, mejorando con ello la calidad en el servicio prestado al cliente.

Madrid, 29 de marzo de 2022 – Atento S. A. (NYSE: ATTO), empresa líder de servicios de gestión de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco principales proveedores a nivel mundial, colaborará con Lyreco en un proyecto de automatización con tecnología RPA (en inglés, Robot Process Automation).

Lyreco, líder europeo en venta de material de oficina con más de 30 años de experiencia en el mercado español, fue la primera empresa en desarrollar una plataforma de e-commerce para la venta de materiales para el entorno de trabajo dirigida a otras empresas (B2B). A lo largo de estos años, la compañía ha mantenido una inversión constante en innovación para seguir ofreciendo el mejor servicio a sus clientes.

En esta ocasión, Lyreco ha decidido confiar en Atento para desarrollar un proyecto de RPA. Esta tecnología permite automatizar procesos mediante robots, de modo que se minimiza la intervención humana en el uso de aplicaciones informáticas y, por tanto, se eliminan las tareas tediosas y mecánicas. Por otro lado, también se ha demostrado que los procesos de automatización reducen significativamente los errores que se cometen al realizar dichas tareas de forma manual.

Así, un equipo de cuatro profesionales de Atento expertos en automatización de procesos ha desarrollado en el plazo de un mes un proyecto para gestionar de manera automatizada la subida de facturas de clientes a los diferentes portales de compras. Para ello, se han creado 8 automatismos bajo el software de RPA: UiPath, que trabajan en coordinación para realizar esos procesos que antes se hacían de forma manual y a través de la interacción de hasta 11 aplicativos. De esta manera, Lyreco reducirá en un 80% el tiempo que su personal destinaba a realizar dichas tareas, tiempo que ahora podrá dedicar al desarrollo de proyectos de mayor valor que brinden un mejor servicio al cliente y optimicen su experiencia, siempre en línea con la innovación y la promoción del talento interno.

Eduardo Bayón, Business Service Director de la filial ibérica de Lyreco, asegura que “En Lyreco estamos convencidos de que la clave del éxito de una empresa reside en sus empleados. Apostar por su talento es esencial a la hora de mejorar su experiencia y, por ende, la de los clientes. Gracias a la automatización de tareas mecánicas, nuestros empleados disponen de más tiempo para dedicarlo a otros proyectos de mayor valor que les ayuden a potenciar sus habilidades e impulsen su motivación”.

Por otra parte, José Luis Sánchez Mancebo, Director Comercial de Atento EMEA, comenta “Desde Atento llevamos a cabo procesos de RPA que van más allá del software: Queremos

ofrecer automatización con confiabilidad que garantice la satisfacción de los clientes y la del consumidor final. El objetivo es ofrecer una mejor experiencia sin errores”.

Desde Atento recalcan que continuarán trabajando con Lyreco para identificar, a corto plazo, otros procesos susceptibles de automatizarse y así continuar optimizando su gestión de facturas.

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

Acerca del Grupo Lyreco

Lyreco, compañía privada fundada en 1926, es un distribuidor líder de productos y soluciones para el lugar de trabajo. El grupo opera directamente en 25 países de Europa y Asia. Los 10.000 empleados de Lyreco comparten una misión común: ser pioneros en ofrecer de forma sostenible lo que cualquier entorno de trabajo necesita, de manera que sus empleados puedan centrarse en lo que más importa. Puede obtener más información sobre Lyreco en [nuestra web corporativa](#).

Descubra la gama completa de servicios y soluciones de Lyreco para el entorno de trabajo en nuestra tienda online Lyreco.es

Relación con medios

press@atento.com

es.mkt.prensa@lyreco.com