

Atento recibe el premio al Mejor proyecto de Employee Experience en los Platinum Contact Center Awards

- Los Platinum Contact Center Awards reconocen la excelencia en CX desde hace 13 años
- Atento ha sido galardonado por su programa de reskilling, que nació en el año 2019 y continúa evolucionando y transformando el talento humano de la compañía

MADRID, 24 de junio de 2022 - Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores de servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM / BPO) del mundo y líder del sector en Latinoamérica, ha anunciado que ha sido galardonado con el premio al Mejor Proyecto de Employee Experience en los Platinum Contact Center Awards gracias a su proyecto de reskilling, en el que se promociona el talento interno de la compañía. Estos premios recompensan las mejores prácticas en atención al cliente y valoran desde las mejores estrategias en experiencia de cliente hasta la innovación tecnológica.

La categoría de Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente engloba distintos galardones y premia la aplicación del conocimiento y la creatividad de las personas de la organización a la definición e implantación de procesos para la mejora de la experiencia del cliente. A su vez, valora la atención y el uso de las opiniones y sugerencias de empleados o de los clientes para la mejora de los servicios.

El programa de reskilling por el que Atento ha sido premiado pone de manifiesto la firme apuesta de la compañía por la mejora continua de los procesos a través de la transformación del talento humano. Los programas de reskilling, que están adaptados a sus profesionales de Customer Experience, permiten que los agentes se conviertan en programadores de tecnología para la automatización de procesos. El programa permite la evolución personal y profesional de los agentes, quienes a su vez contribuyen a mejorar significativamente los servicios de la compañía.

El premio reconoce el talento y el desarrollo de los profesionales de Atento, así como la mejora de sus procesos. Además, confirma una vez más que la compañía está en el camino correcto y que la experiencia de sus profesionales, sumada a un proceso bien ejecutado de recualificación en habilidades tecnológicas, es una apuesta ganadora.

Carlos Arconada, director de Delivery de Atento en la región EMEA recogió el premio que se entregó durante la gala. "El convertir a nuestros agentes en programadores de tecnología RPA no solo pone en valor su talento, sino que también permite aprovechar su intenso conocimiento de las operaciones y las expectativas de los clientes. Este proyecto de reskilling fue una apuesta ganadora que emprendimos en 2019. El proyecto nació para apoyar a uno de nuestros principales clientes en el proyecto de automatización más importante que se había realizado hasta el momento a nivel europeo, y los resultados superaron nuestras expectativas. Hemos sumado nuevas formaciones a nuestro programa de reskilling con la gran ventaja de poder aplicarlas a la realidad del día a día de nuestro negocio", asegura Arconada.



El directivo también comentó lo que suponía este reconocimiento para el equipo que forma Atento: “Desde el punto de vista humano, es un programa fantástico que permite a nuestros agentes tener una evolución personal y profesional. Estamos agradecidos de contar con este reconocimiento y es un orgullo formar parte de un equipo que pone a las personas en el centro de su estrategia”.

Sobre Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como “star performer”. Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com

Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick

María Fernández Cruz –

mfernandezcruz@webershandwick.com