

Atento desarrolla EMMI, el asistente virtual de atención telefónica de MediaMarkt

- El nuevo asistente virtual, EMMI, permite facilitar información relativa a compras, pagos, pedidos, servicio técnico, tarjeta de fidelización, entre otros muchos procesos
- El objetivo de este asistente es mejorar la experiencia del cliente ofreciendo respuesta rápida a las peticiones recurrentes

MADRID, 5 de julio 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 desarrollado el nuevo asistente virtual de nueva generación de MediaMarkt, EMMI. Esta nueva herramienta permitirá a la compañía líder en distribución de electrónica de consumo y servicios asociados, automatizar las interacciones más frecuentes de los clientes, aumentando la satisfacción del cliente final a la vez que se reducen costes para MediaMarkt.

MediaMarkt lleva depositando su confianza en Atento desde 2017. Desde entonces, la compañía ha gestionado los clientes de su digital store y de la plataforma e-commerce, y además ha llevado la gestión multicanal de incidencias. Ahora, con el desarrollo conjunto entre ambas compañías, se podrán gestionar de forma automatizada diversas interacciones. Desde poder ofrecer información relativa a compras, pagos, pedidos, servicio técnico y la tarjeta de fidelización, entre otras interacciones.

La principal peculiaridad de EMMI es que responde al lenguaje natural de los usuarios, evitando los clásicos menús de opciones telefónicos y permitiendo a los clientes de MediaMarkt comunicarse de forma natural. Es decir, los clientes podrán formular preguntas abiertas y conversar como si hablasen con una persona. Además, EMMI utiliza la inteligencia artificial para aprender continuamente de las peticiones de los clientes y suma cada resolución a su fuente de conocimientos.

Esta novedosa herramienta de atención diferencial dentro del sector retail ha obtenido muy buenos resultados en los meses que lleva implementada. Se espera que en unos meses en torno al 25-30% de todo el volumen de llamadas recibidas se resuelva íntegramente a través de EMMI, una vez termine de afinarse la herramienta y se extienda su alcance a todo el número 900 de MediaMarkt.

Marta Ramos, directora de clientes multisector de EMEA, asegura que en Atento *“Estamos muy satisfechos de seguir aportando a MediaMarkt soluciones de atención al cliente innovadoras, diferenciales y pioneras en su sector. Colaborar con nuestros clientes de forma conjunta y constante para desarrollar tecnologías y soluciones adaptadas a sus necesidades y al entorno digital cambiante está en el ADN de Atento. Seguiremos adaptándonos a estos tiempos de digitalización y buscando la manera de ofrecer una experiencia verdaderamente única a los clientes finales.”*

Por su parte, Hélio Monteiro, Head of End to End Process de MediaMarkt Iberia ha señalado que *“Estamos muy satisfechos con la relación con Atento desde 2017. Durante este tiempo nos hemos enfrentado a numerosos retos como la pandemia y, gracias a la automatización eficiente de este tipo de llamadas, los clientes podían resolver sus dudas de manera rápida y natural. Por eso, estamos seguros de que con EMMI continuaremos obteniendo resultados diferenciales”*.

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

Sobre MediaMarkt

MediaMarkt es la compañía líder en España y Europa en el sector de la distribución de electrónica de consumo y servicios relacionados. Integrada en MediaMarktSaturn Retail Group, cuenta con 7.000 colaboradores en España y está presente en todas las Comunidades Autónomas con 107 establecimientos, además de la tienda online. En el ámbito europeo, la compañía dispone de más de 1.000 puntos de venta ubicados en 13 países y una plantilla de 52.000 personas.

El éxito de MediaMarkt se basa en su adaptación constante a las nuevas tendencias de consumo, la gran variedad de servicios para el cliente, la experiencia de compra única y personalizada y el amplio surtido de productos de las mejores marcas a precios actualizados y competitivos. Todo ello, unido al equipo de profesionales orientados a la búsqueda de soluciones para los clientes y a una presencia publicitaria inconfundible.

| **ATENTO**

MediaMarkt

Contacto para medios

press@atento.com

MediaMarkt Iberia

Mónica Mondéjar

Teléfono: + 34 (93) 475 30 00

mondejar@mediamarkt.es

Omnicom PR Group

Marta García/ Vanesa Vicente

Teléfono: + 34 (91) 914 27 00

mediamarkt.spain@omnicomprgroup.com