

## Atento prepara a sus clientes para la entrada en vigor de la ley de atención al cliente

- Los clientes de Atento asisten a una jornada para analizar el proyecto de ley que se espera que entre en vigor en 2023
- El Ministerio de Consumo contempla medidas que acorten el tiempo de espera por llamada, así como la garantía de atención humana
- Atento pone a disposición de los clientes tecnologías que facilitan la adaptación a las nuevas exigencias

**MADRID, 26 de octubre 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, convocó unas jornadas formativas a las que han asistido un total de 20 clientes. El objetivo era resolver las dudas que está ocasionando el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente presentado por el Ministerio de Consumo.

Desde que se anunció este proyecto de ley, las compañías con actividad en el territorio español se han preocupado por entender cómo va a afectar a sus negocios y por conocer qué modificaciones tienen que realizar en sus procesos para poder ajustarse a la legalidad. Con el objetivo de acompañar a sus clientes y orientarles hacia posibles soluciones dependiendo de la casuística de cada empresa, Atento convocó unas jornadas en sus oficinas. Durante las mismas, se ha contado con la participación de Iñaki Uriarte, Secretario General y Director Legal de Adigital, quién conoce de primera mano los detalles del proyecto de ley y respondió a las dudas de los clientes. Asimismo, los representantes de Atento en la región EMEA: Marta Ramos, Directora de Clientes; Javier Noguera, Director Digital; y José Luis Sánchez Mancebo, Director Comercial, expusieron las soluciones digitales que pueden apoyar a los servicios de atención al cliente en su rápida adaptación a la nueva normativa.

### Líneas maestras del Proyecto Ley

La futura ley se aplicará a todas las empresas y grupos empresariales (públicas o privadas) que ofrezcan un servicio de atención al cliente, siempre y cuando, cumplan una serie de requisitos, entre los que se encuentran tener más de 250 empleados en plantilla o albergar un volumen de negocio superior a los 50 millones de euros. Aunque se desconoce la fecha de publicación definitiva de la misma, se ha anunciado que las empresas tendrán un plazo de adaptación de 6 meses.

El Proyecto Ley recoge una serie de propuestas como, por ejemplo, informar sobre el servicio en un lugar destacado y con un contenido determinado, nuevos periodos máximos de tiempo de respuesta, exigencia de respuesta por el mismo canal de la consulta, requisitos en cuanto a la accesibilidad del servicio o los horarios de atención.

Algunas de las dudas que más se han repetido en las jornadas realizadas por Atento están relacionadas con los canales que deben emplear las empresas para comunicarse con los clientes, la información que ahora deben proporcionar en cada una de las interacciones, los requerimientos de medición de calidad del servicio o los límites de espera para recibir atención.

En concreto, preocupa el parámetro de respuesta en un plazo menor a 3 minutos en un 95% de los casos de atención.

Atento, como Compañía referente de servicios de gestión de la relación con el cliente, ha dado respuesta a cada una de las cuestiones pronunciadas, aunque recordó en varias ocasiones la posibilidad de que la versión final de la ley sufra modificaciones durante el proceso de aprobación.

## **Soluciones a medida para clientes**

Ante las dificultades que pueden aparecer con la entrada en vigor de la nueva ley, Atento ofrece a sus clientes una serie de servicios aplicados a la realidad de cada empresa. La Compañía acompaña a sus clientes desde el primer momento, ofreciéndoles opciones de inteligencia de negocio y consultoría a varios niveles para poder asegurar el cumplimiento de la nueva regulación y proponer las opciones más eficientes. Además, ofrece un porfolio de soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes, que incluyen automatización de procesos back office, la implementación de plataformas como Xtrabot que garantiza la personalización de las locuciones en función del cliente y la atención omnicanal o servicios de contact center as a service.

Ante la resolución de solicitudes en un plazo máximo de 15 días y de la limitación del tiempo de espera, la propuesta ofertada por Atento reside en los servicios de consultoría de eficiencia operativa y diseño de canales con los que garantizar la calidad del servicio con tecnologías de vanguardia como la inteligencia artificial, la biometría y la automatización de procesos y tareas. Asimismo, Atento ha implementado un sistema de acceso al 100% de las grabaciones habilitando el acceso a ellas tanto para el prestador de los servicios como para los propios usuarios. Por último, el sistema de evaluación será comprendido a través del servicio Close The Loop, que implementando encuestas que permitan medir y mejorar el NPS.

Estos son solo algunos de los servicios y tecnologías que Atento ofrece a sus clientes, y que contribuyen a empoderar a los agentes y, en última instancia, continuar ofreciendo al cliente final una atención personalizada, de calidad, en el marco de la legalidad y maximizando la eficiencia de las operaciones.

José Luis Sánchez Mancebo, Director Comercial de Atento en EMEA, asegura: "Es imprescindible que las compañías realicen un análisis inicial del estado de sus servicios de atención al cliente. Atento trabaja con sus clientes para identificar cómo se encuentran los servicios en cuanto al cumplimiento de la ley y establecer una hoja de ruta con los pasos necesarios que les permitan estar preparados cuando la ley entre en vigor."

Los servicios que Atento ofrece a sus clientes contribuyen a automatizar aquellos procesos que son susceptibles de ello y empoderar a los agentes para realizar aquellas gestiones que requieran atención humana. El objetivo final de Atento es realizar una transición suave en los procesos y continuar ofreciendo al cliente final una atención personalizada y de calidad que se encuentre en el marco de la legalidad.

## **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](http://www.atento.com)

**Contacto para medios**

press@atento.com