

Atento y MediaMarkt reciben el premio CRC de Oro a “Mejor proyecto estratégico Omnicanal”

- Este reconocimiento tiene lugar en el marco de los premios CRC Oro que reconocen la excelencia en la atención al cliente y en la gestión de servicios de externalización de procesos de negocio en España
- Atento ha implementado EMMI, el nuevo asistente virtual de MediaMarkt

MADRID, 24 de noviembre 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 recibido el premio al Mejor Proyecto Estratégico Omnicanal por su operación con MediaMarkt, la compañía líder en distribución de electrónica de consumo y servicios asociados, en el marco de los premios CRC Oro. Atento ha implementado el nuevo asistente virtual de Media Markt, EMMI, solución que ha resultado galardonada en unos premios que son una referencia en el sector de la relación con el cliente.

En los últimos años ha crecido tanto el comercio electrónico, como la demanda de los clientes por recibir atención a través de diversos canales. En este marco, la omnicanalidad ha pasado a ser un requisito indispensable que cumplir por parte de las compañías del sector del Customer Experience.

EMMI, el nuevo asistente virtual de MediaMarkt, sirve de apoyo al equipo de 177 operadores de Atento que atienden a los clientes de la compañía. Actualmente, EMMI es capaz de responder de forma correcta hasta un 93% de las consultas de los usuarios. En los casos en los que se detecta que no hay una respuesta idónea, EMMI transfiere la llamada a un agente. Una de las particularidades del asistente, 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. EMMI utiliza la inteligencia artificial para facilitar información a los clientes relativa a compras, pagos, pedidos, servicio técnico o tarjetas de fidelización, entre muchos otros procesos.

Además, una de las características más interesantes de la plataforma es que es capaz de detectar la urgencia o frustración que manifiestan los usuarios de manera que, en esos momentos, puede transferir la llamada a un agente. Éste recibirá automáticamente toda la conversación por escrito para tener el contexto previo de interacción y así poder atender a los clientes con la empatía y dedicación necesarios.

Por otro lado, EMMI permite a MediaMarkt anticiparse al incremento en el volumen de las interacciones con los clientes que se producen en momentos como las campañas del Black Friday, Rebajas o Navidad. De esta manera, la compañía puede ofrecer la mejor experiencia a sus clientes en todo momento, independientemente del volumen de ventas que exista en un determinado momento.

Hélio Monteiro, Head de CX de MediaMarkt comenta: “La excelencia en la atención al cliente es uno de los valores principales para MediaMarkt, y nuestro objetivo es que el servicio sea excelente independientemente de la época del año o la campaña que estemos llevando a cabo en ese momento. Por ello, estamos orgullosos de este premio, que reconoce el trabajo, la tecnología y el esfuerzo que hemos realizado junto con Atento para ofrecer una experiencia de



cliente verdaderamente excelente, omnicanal y diferencial. Seguiremos trabajando conjuntamente, innovando y superando las expectativas de nuestros clientes”.

Por su parte, Marta Ramos, Directora de Clientes de Atento en EMEA, asegura: “En Atento estamos muy satisfechos con este reconocimiento, que es uno de los más importantes de nuestro sector. Atento y MediaMarkt no solo apuestan por la innovación, sino también por el factor humano, empoderando a los agentes con tecnologías que facilitan una atención eficaz a los clientes finales. EMMI tiene esa doble función: facilita el trabajo de los colaboradores de Atento durante los picos de venta y, a la vez, mantiene el nivel del servicio al cliente. El galardón reconoce ese esfuerzo y la calidad y excelencia resultante”.

Los premios CRC Oro, organizados por la Asociación de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), IFAES e IZO The Experience Design Company, se han consolidado como los galardones de referencia en el sector de la relación con clientes y son distintivo de calidad y excelencia. La decimoctava edición de los premios se celebró el 24 de noviembre en Kinépolis, en el marco de la Expo Relación Cliente, en una gala en la que se dieron cita más de 400 profesionales y clientes del sector.

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