

## Atento y Enel X Way colaboran para impulsar la movilidad eléctrica en Europa

- Enel X Way ha escogido a Atento para gestionar el servicio de atención a los clientes de Europa en 7 idiomas diferentes

**VALENCIA, 11 de enero de 2023** - 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 está apoyando a Enel X Way en su proyecto de innovación para fomentar la movilidad eléctrica en todo el mundo. Así, Atento ha puesto en marcha un Hub Multilingüe en la ciudad de Valencia, desde donde 70 agentes atienden a las necesidades de los clientes de la compañía de energía eléctrica en varios idiomas y para varios países.

Enel X Way, la división italiana del grupo Enel, cuenta con una plataforma que ofrece una de las conexiones más potentes del mercado en sus más de 250.000 cargadores de vehículos eléctricos repartidos entre Europa y América (22.000 públicos y 230.000 privados). Además, la compañía ofrece a sus clientes monitorizar y gestionar el progreso de la carga pública a través de una sencilla aplicación, lo que facilita la recarga de los vehículos por toda la ciudad.

Con el objetivo de acercar esta nueva forma de transporte más sostenible y brindar el mejor servicio de relación con el cliente, Enel X Way ha contado con el equipo de Atento para gestionar sus canales de atención al cliente. El equipo, que está instalado en el hub multilingüe de Valencia, está formado por 70 agentes, que responden a las dudas y necesidades de los usuarios de Enel X Way 24 horas al día los 365 días del año y en 7 idiomas diferentes: español, alemán, inglés, francés, italiano, rumano y catalán. Todos los miembros del equipo, además de su idioma nativo, cuentan con un nivel mínimo de C1 en inglés, que es el idioma vehicular con el que se comunican los equipos del hub.

Además, han recibido una formación especializada que les permite comprender todos los detalles de un servicio con una operativa compleja para así atender las consultas de los clientes, que pueden contener múltiples casuísticas. Ofrecen ayuda, por ejemplo, en caso de errores en el proceso de carga, incidencias con la APP o cuando existe alguna duda sobre los productos y servicios.

“En Atento estamos especialmente orgullosos de colaborar con Enel X Way, una empresa que está simplificando el complejo mundo de la movilidad eléctrica, haciendo que sea más accesible para todo el mundo. Estamos convencidos de que, gracias al trabajo de nuestros agentes desde el Hub multilingüe de Valencia, contribuimos a que un mayor número de personas se incline por opciones más sostenibles de transporte debido a que pueden estar tranquilos al saber que pueden contar con la información que necesiten 24/7, y en su idioma de preferencia”, asegura Marta Ramos, Directora de Clientes de Atento en la región EMEA.

Este hub multilingüe instalado en Valencia, pronto contará con una segunda ubicación adicional en Europa que impulsará la estrategia que está llevando a cabo Atento para extender su presencia en la región EMEA. Además, se prevé que, en los próximos meses, se atiendan un mayor número de canales en más idiomas y en un número mayor de países. Por ende, este crecimiento llevará a Atento a contratar más profesionales que incorporará a su equipo próximamente.



### **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