

## Atento con la Generalitat de Catalunya implantan una nueva plataforma de gestión de la atención ciudadana en el 012

- El aumento de los trámites en remoto lleva a buscar soluciones tecnológicamente avanzadas para dar el mejor apoyo al ciudadano
- En el último año, Atento ha duplicado el número de agentes que brindan este servicio
- El 012 de Cataluña atendió en 2022 más de 2 millones de consultas de ciudadanos

**Madrid, 16 de marzo de 2023.** Atento, uno de los mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) a nivel mundial y líder en Latinoamérica, ha implementado una nueva plataforma de gestión del ciudadano en el servicio 012 de la Generalitat de Catalunya con el objetivo de mejorar la experiencia de los ciudadanos y simplificar las gestiones.

La implementación de un software de CRM (Customer Relationship Management) en un servicio de atención como el 012 de la Generalitat de Catalunya, permitirá tener una visión unificada de las interacciones de los ciudadanos en todos los canales, lo que facilita un histórico de las consultas realizadas, sin importar el canal que se haya utilizado previamente. Del mismo modo, esta herramienta permite a los agentes del servicio realizar las gestiones con facilidad y agilidad, con la consecuente mejora en la eficiencia. El CRM de Salesforce, plataforma líder en el mercado, ha sido la tecnología seleccionada para el desarrollo de esta nueva plataforma. Gracias a la integración del CRM, los agentes de Atento tienen una visión 360 de las gestiones y consultas realizadas por los ciudadanos, agilizando así las interacciones y garantizando la resolución de sus dudas. La tipología de consultas que realizan los ciudadanos es muy diversa, destacando las relacionadas con ayudas económicas, bolsa de empleo, o asistencia para pagar impuestos, entre otras temáticas.

Esta integración del CRM ocurre en un contexto en el que se aprecia un cambio de paradigma a raíz del COVID-19, que ha propiciado un incremento muy significativo del número de gestiones que puede realizar el ciudadano en remoto. Es por ello, que el volumen de consultas en 2022 se duplicó con respecto al año anterior, hasta llegar a los 2,2 millones (consultas vía teléfono, email y mensajería instantánea – Telegram). Asimismo, se duplicó también el número de agentes para cubrir la demanda.

“Nos sentimos muy orgullosos por la confianza que la Generalitat de Catalunya sigue depositando en nosotros desde que en 2005 comenzáramos a prestar el servicio. Desde entonces, hemos continuado innovando año tras año introduciendo tecnología puntera. Sin duda, la Generalitat es pionera en la integración de una tecnología así en un servicio de atención ciudadana”, comenta Marta Ramos, Directora de Clientes de Atento en la región EMEA.

A los canales de atención al ciudadano que gestiona Atento para el 012, se han incorporado en septiembre de 2022 las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram, suponiendo un volumen anual estimado de más de 35.000 interacciones anuales.



## **Sobre Atento**

### **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)

### **Relación con medios Atento España**

Atento España

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)