

Atento reestructura y amplía su oferta de soluciones y servicios para CX

- La compañía refuerza su área de consultoría CX con una nueva metodología
- La experiencia de empleado continúa siendo un compromiso de la firma y garantía de éxito en los servicios que reciben nuestros clientes

XXX, 14 de Marzo 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 reorganizado y ampliado su oferta de productos y servicios con el objetivo de continuar ofreciendo la mejor experiencia de cliente a nivel global. Los cambios que se han implementado en el portfolio responden a la identificación de nuevas tendencias e innovaciones tecnológicas por parte de Atento, para proporcionar las mejores soluciones a los clientes, teniendo muy presentes los actuales desafíos que representa la Experiencia de Cliente.

La consultoría es una de las áreas en las que se han concentrado algunas de las mejoras más relevantes de esta reestructuración. Gracias a una larga trayectoria en el sector y a una dilatada experiencia en diversas industrias, la Compañía ha desarrollado una metodología propia basada en las mejores prácticas del mercado. Con esta metodología, que cuenta con siete pasos que van desde el análisis del mercado hasta el análisis del rendimiento pasando por el diseño de soluciones ad hoc, los clientes se benefician de un servicio adaptado a las necesidades particulares de su negocio. Este proceso holístico también tiene en cuenta una visión global que permite apoyar a las empresas en su crecimiento.

“Gracias a la metodología que implementamos en Atento, hemos visto como algunos de nuestros clientes han incrementado sus ventas hasta en un 30%. Otro cliente en el sector banca logró multiplicar por 18 el número de interacciones que atendieron en un año, a la vez que se reducía el coste operacional en un 24%, asegura Pablo Sánchez, Director de Marketing Corporativo y ESG de Atento.

Un portfolio de soluciones propias exclusivas

Además del área de consultoría y de continuar trabajando con un ecosistema completo de partners, Atento ha reforzado y unificado las soluciones que ofrece poniendo a disposición de sus clientes tecnologías de desarrollo propio. Estas soluciones van desde *Flexible CX*, que permite a las pymes y start ups contar con una estrategia de atención al cliente personalizada y escalable al nivel de las grandes empresas, hasta programas para la venta omnicanal como *El Acelerador de Ventas*. Por otra parte, Atento también ha desarrollado un CRM propio y una plataforma de gestión de contenido en redes sociales, entre otras herramientas.

Según Pablo Sánchez “El portfolio de servicios de Atento evoluciona de forma constante para ofrecer siempre una experiencia de cliente sobresaliente y precursora. Fieles a este principio, hemos continuado innovando con soluciones propias que se adecúan a la estrategia de cada cliente”.

La experiencia del empleado como prioridad



Desde Atento son muy conscientes de que el bienestar de su capital humano impacta positivamente en la relación con los consumidores de las marcas a las que representan. Aunque el cuidado de las personas siempre ha sido una prioridad en la estrategia de Atento, la Compañía ha decidido dar un paso más para mejorar la experiencia de los profesionales. En este sentido, se ha reforzado y digitalizado aún más la experiencia completa del empleado desde el reclutamiento, pasando por etapas de crecimiento, desarrollo continuo, reconocimiento, hasta el offboarding.

Su modelo “smart operations” permite implementar un sistema de teletrabajo puro o un modelo híbrido (site y remoto), cumpliendo con los más estrictos protocolos de seguridad. Además, continuarán los programas de *reskilling* que permiten a aquellos agentes que lo desean, redirigir su carrera dentro de la compañía hacia la programación de tecnologías como la automatización y el machine learning.

“En Atento medimos la satisfacción de nuestros clientes, por supuesto, pero también la de nuestros empleados. Continuamos implementando fórmulas innovadoras para mantener la motivación e impulsar el crecimiento profesional de cada persona dentro de la empresa, a través de la formación constante gamificada, el reskilling y el apoyo continuo durante toda su trayectoria laboral con nosotros”, comenta el Director de Marketing Corporativo y ESG de 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

Contacto para medios

press@atento.com