

ATENTO Y ENEL X WAY AMPLIAN SU COLABORACIÓN PARA IMPULSAR LA MOVILIDAD ELÉCTRICA EN EEUU Y CANADÁ

- Enel X Way contará con Atento para gestionar el servicio de atención a los clientes de EEUU y Canadá desde su Hub Multilingüe en Valencia
- Atento ya brinda este servicio para los clientes de toda Europa en 7 idiomas diferentes

MADRID, 30 de junio 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, anuncia la ampliación de la colaboración con su cliente Enel X Way para empezar a ofrecer servicios de atención al mercado de EEUU y Canadá. El Hub Multilingüe de Atento en España, ampliará sus capacidades para cubrir esta nueva demanda. Actualmente, ya cuenta con 90 agentes que atienden las necesidades de los clientes de la compañía de energía eléctrica en 7 idiomas para Europa.

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 cerca de 90.000 cargadores de vehículos eléctricos repartidos entre Europa y América. 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.

El equipo de Atento, que está instalado en su hub multilingüe de España, lo componen actualmente 90 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. Con la ampliación de la colaboración, se estima que el equipo crezca hasta en 20 nuevos colaboradores, que en esta ocasión cuentan con un dominio del inglés con acento americano. Así, el hub de Atento continúa evolucionando en la atención de nuevos idiomas para cubrir nuevos mercados y así acompañar a su cliente en su plan de expansión internacional.

Siguiendo el mismo itinerario formativo que sus compañeros, las nuevas incorporaciones recibirán una formación especializada para comprender todos los detalles de un servicio con una operativa compleja, de tal manera que puedan atender las consultas de los clientes en múltiples casuísticas. Ofrecerán 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.

“Estamos realmente satisfechos con este crecimiento del servicio porque refrenda la confianza de un cliente multinacional tan importante como Enel X Way, e impulsa la actividad de nuestro centro multilingüe de España. En Atento hemos apostado porque España era un destino perfecto para ofrecer servicios multidioma, y los resultados demuestran que contamos con las capacidades para ofrecer una excelente experiencia en el idioma de preferencia de cada cliente”, indica Marta Ramos, Directora de Clientes de Atento en la región EMEA.



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