

Atento y DIA premio *Platinum Contact Center 2024* a la **Mejor Experiencia de Cliente en el sector Retail**

- Estos premios reconocen a las empresas de banca, seguros, telecomunicaciones, utilities, retail y e-commerce que apuestan por la experiencia de cliente de calidad y la innovación tecnológica.
- El servicio premiado proporciona un Servicio de Atención al Cliente Omnicanal que cubre y canaliza el 100% de las necesidades de nuestros clientes.

MADRID, 13 de junio 2024 – Atento, empresa líder de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BTO") y uno de los principales proveedores a nivel mundial, ha obtenido el reconocimiento *Platinum Contact Center 2024* por ofrecer la *Mejor Experiencia de Cliente en el sector Retail* por el servicio que brinda para DIA España. El servicio, que se presta desde la plataforma de Atento en Madrid y cuenta actualmente con 110 personas, proporciona soporte para todo tipo de consultas, quejas, gestiones e incidencias relacionadas con tiendas físicas, compras e-Commerce, ayuda para la digitalización tanto app como Web, así como todo tipo de cuestiones relacionadas con facturas, Club "Cliente", OPD, etc.

El modelo de Experiencia de Cliente implantado por Atento y DIA España, está orientado a la transformación de su propuesta de valor, apostando por un modelo de Atención al Cliente omnicanal, donde hemos integrado todos los canales de atención dentro de una plataforma única. Esto ha permitido avances muy significativos tanto en la calidad entregada y percibida del cliente como además en la eficiencia del servicio, originando una experiencia de compra más fácil y rápida, tanto en sus 2.300 tiendas como en su canal online. Todos nuestros agentes trabajan en modo 100% omnicanal atendiendo, según sean las necesidades de negocio en cada momento, los diferentes canales de contacto (canal telefónico, Whatsapp, e-mail).

Los premios *Platinum Contact Center Awards* reconocen a las empresas de banca, seguros, telecomunicaciones e industria que aportan soluciones en sus contact center para la consecución de los objetivos empresariales de sus clientes.

Sobre Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BTO") en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por tres años consecutivos. Para más información visite www.atento.com

Relación con medios Atento España

Atento España
Mónica Villarroel +34 91 740 68 00
monica.villarroelescribano@atento.com

Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick
María Fernández mfernandezcruz@webershandwick.com
+34 699 949 027