

Atento celebra los resultados de la inversión en innovación con la obtención de la ISO 56002 por cuarto año consecutivo

- La compañía fue la primera del sector en obtener la certificación y se mantiene a la vanguardia, manteniendo su apuesta por la innovación y dando un paso más en la búsqueda del liderazgo en BTO.
- Más de 3.000 empleados en más de 50 campañas de 17 países han participado en diversas iniciativas de generación de ideas, fomentando la innovación “bottom-up” y la creatividad

São Paulo, 10 de julio de 2024 - Atento, uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de transformación empresarial (CRM/BTO) y líder de la industria en América Latina, ha alcanzado un hito significativo al convertirse en la única empresa de la industria de relaciones con clientes en el mundo que mantiene, por cuarto año consecutivo, la certificación ISO 56002, que sella las prácticas consolidadas de gestión de la innovación.

La empresa, que siempre ha apostado por fomentar la innovación y la creatividad, ha consolidado su estrategia con la recertificación ISO 56002. Para ello, habilita un entorno propicio para la creatividad, fomentando la colaboración, el pensamiento crítico y la experimentación. Además, pone al cliente en el centro de todas las decisiones, desarrollando soluciones innovadoras que satisfagan sus necesidades y expectativas para seguir en la vanguardia de la innovación en su mercado.

"La ISO 56002 valida la madurez de nuestros procesos de innovación y confirma el compromiso de la compañía con la excelencia y la mejora continua en todos nuestros procesos", dijo Eduardo Aguirre, Chief Transformation Officer y CIO Global de Atento. "La cultura de la innovación es la clave del éxito continuo de Atento, que culmina en la búsqueda del liderazgo de BTO, y estamos orgullosos del progreso logrado", agregó.

La compañía ha apostado por fortalecer su trayectoria de innovación a través de varios pilares fundamentales y se ha destacado como referente en innovación, transformando procesos, servicios, productos y su cultura organizacional. En los últimos años, Atento ha movilizado a más de 3.000 empleados en más de 50 campañas de Atento Ideas -un programa que fomenta la generación y el desarrollo de ideas por parte de todos los empleados de Atento para mejorar, entre otros, la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y/o la experiencia del empleado a lo largo de su carrera profesional en la compañía.

Durante el mismo período, Atento realizó más de 50 talleres y eventos sobre innovación y creatividad en los 17 países en los que opera. Además, desarrolló decenas de “MVPs” (“Minimum Viable Products”) y prototipos, validando ideas y generando nuevos productos, muchos de ellos disruptivos.

"Creemos que la innovación es un pilar esencial para nuestro éxito y este compromiso es fundamental para impulsar el crecimiento de nuestro negocio. Por ello, seguiremos rompiendo barreras e impulsando la innovación, transformando estratégicamente los



procesos de negocio para lograr la eficiencia operativa, la evolución continua y la innovación", concluye el CIO de la compañía.

Conoce más sobre innovación en Atento en [Atento | Centro de Innovación para Mejorar el Servicio al Cliente](#)

Acerca de 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