



## Atento Argentina brilla en los Premios PAMOIC con dos galardones en CX y BPO

- Atento reafirma su liderazgo con galardones en los Premios Pamoic 2024, consolidando más premios a lo largo de los años.

**Colombia, 28 de Octubre de 2024.** Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de transformación de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en América Latina, sigue consolidando su posición en la industria al recibir dos galardones en la última edición de los Premios Pamoic 2024. La compañía fue reconocida con la **medalla de Plata** en la categoría *Mejor Operación de Empresa Tercerizadora* con el caso "Sincronizando el motor del CX", y con el **Bronce** en *Mejor Estrategia en la Organización (Customer Service)* por el caso "Acelerando la experiencia del cliente de 0 a 100 en solo una llamada", casos trabajados con el cliente Renault. Estos premios subrayan el compromiso de Atento con la excelencia en experiencia del cliente (CX) y la innovación operativa.

### **Sincronizando el motor del CX": Una transformación del servicio en el sector automotriz**

El proyecto "**Sincronizando el motor del CX**", creado para el PLAN ROMBO, el plan de ahorro de Renault Argentina, se enfocó en modernizar y optimizar la atención al cliente, introduciendo tecnologías de inteligencia artificial y automatización para facilitar una experiencia más eficiente y satisfactoria. Esta estrategia permitió a Atento lograr que el **82% de las llamadas fueran atendidas en menos de 20 segundos**. Adicionalmente, los reclamos mensuales se redujeron significativamente, pasando de **250 a un promedio de 40**. La operación también alcanzó reducciones significativas en costos, reflejando cómo los procesos mejorados permiten mantener un alto nivel de eficiencia sin sacrificar la calidad.

Con "**Acelerando la experiencia del cliente de 0 a 100 en solo una llamada**", Atento implementó un enfoque omnicanal para reducir los tiempos de resolución y mejorar la experiencia del usuario. Este modelo permitió que el **96% de las llamadas fueran atendidas**, superando la meta propuesta. La satisfacción general también se mantuvo sólida, reflejando un **Net Promoter Score (NPS) de 58.2**, en un contexto de operación complejo y con alto volumen de consultas. Este resultado demuestra cómo la innovación y la rapidez en la atención fortalecen la percepción de calidad y generan un impacto positivo en la retención de clientes.

**"Estos premios reflejan el esfuerzo constante de nuestro equipo para innovar y mejorar cada aspecto de la experiencia del cliente. La tecnología avanzada y nuestro enfoque en la eficiencia operativa han transformado el servicio de atención, y cada interacción es ahora más ágil y satisfactoria,"** comentó **Julio Di Lisio, Country Manager de Atento Argentina**. **"Nuestro compromiso y colaboración con Renault demuestran el poder de una estrategia bien diseñada para fidelizar y potenciar la satisfacción de nuestros clientes finales."**

### **Un estándar de excelencia en experiencia del cliente**

Los logros alcanzados por Atento en los Premios Pamoic 2024 reafirman su compromiso con la innovación y destacan su liderazgo en la transformación de la experiencia del cliente en el sector. Estos galardones consolidan a la compañía como un referente de excelencia en CX, evidenciando cómo el uso de la



tecnología y la optimización continua de los procesos permiten establecer nuevos estándares en el servicio al cliente. ¡Felicitaciones para nuestro One Team Atento Argentina!

### **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](http://www.atento.com)*