



## Atento premiada en los CX Innovation Awards 2024 con Oro y Plata por QualityExperience

- Atento, líder global en soluciones de Business Transformation Outsourcing (BTO), ha sido galardonado con el Oro y la Plata en los prestigiosos CX Innovation Awards 2024.
- QualityExperience, una plataforma diseñada para transformar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa, reafirmando el compromiso de Atento con la innovación y la excelencia en el sector.

**Asunción, Paraguay 22 de Noviembre 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, fue reconocido con el Oro en la categoría Mejor Estrategia en Customer Experience y la Plata en Mejor Operación de Empresa Tercerizadora durante la décima edición de los CX Innovation Awards 2024, celebrados en Asunción, Paraguay. Estos premios destacan la innovación y el impacto de QualityExperience, una plataforma que redefine la relación con los clientes, la experiencia del usuario y la eficiencia operativa. Estos galardones destacan la excelencia de **QualityExperience**, una plataforma diseñada para transformar la relación con los clientes y optimizar la eficiencia operativa, consolidando el compromiso de Atento con la innovación en el sector.

### Transformando la experiencia del cliente con QualityExperience

El premio Oro reconoció la implementación de **QualityExperience** para Tigo Paraguay, un proyecto que centraliza y automatiza la información clave de la operación, mejorando la toma de decisiones y optimizando procesos críticos del negocio.

Por su parte, la Plata resaltó la capacidad de la plataforma para potenciar la gestión operativa con reportes en tiempo real y análisis automatizados, lo que ha permitido una operación más ágil y precisa. Entre los resultados destacados se incluyen:

- Incremento en el Net Promoter Score (NPS), superando las metas establecidas.
- Mejora en los procesos de retroalimentación y en indicadores de calidad y puntualidad.
- Reducción de errores críticos, fortaleciendo la percepción de los clientes sobre el servicio.

Luis Rodríguez Gorlero, Country Manager de Atento Chile, expresó:

“Estos premios reflejan el compromiso y excelencia de nuestro equipo para ofrecer experiencias excepcionales. QualityExperience demuestra cómo la innovación transforma tanto la experiencia del cliente como la operación interna. Este reconocimiento nos impulsa a seguir elevando los estándares de la industria.”



Los CX Innovation Awards destacan las mejores prácticas en experiencia del cliente a nivel regional. Este reconocimiento reafirma la posición de Atento como líder en innovación y transformación digital, marcando un estándar en la industria.

Felicitaciones para nuestro ONE TEAM!!

### **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)*