

Atento renueva la certificación COPC® por su servicio a Repsol en España

- COPC® es una de las certificaciones más exigentes de la industria de relación con clientes
- Atento, una de las pocas empresas que cuenta con esta certificación, ha renovado la certificación en una auditoría concluida recientemente de los servicios que presta a Repsol
- Los servicios que presta Atento para Repsol fueron galardonados en 2016 como Mejor Servicio de Atención al Cliente en los Premios CRC de ORO y Mejor Experiencia de Cliente del sector Utilities en los Premios Contact Center Platinum
- Una operación que sigue la metodología COPC® destaca por impulsar la satisfacción del cliente a través de la mejora del servicio y la calidad

MADRID, 16 de mayo 2017 - Atento S.A. (NYSE: ATTO), la empresa líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores a nivel mundial, ha recibido por segundo año consecutivo la certificación COPC® (Customer Operation Performance Center) en el servicio que presta para su cliente Repsol en España.

Atento renueva su certificación tras un proceso de auditoría satisfactorio concluido sin observaciones, y consolida así el uso de la metodología COPC®, que garantiza una gestión eficiente del servicio de relación con el cliente y la mejora de la satisfacción del consumidor final. Para ello, COPC® se basa en un Modelo de Gestión Integral y de Alto Desempeño que trabaja la calidad y los procesos del servicio, promoviendo en todo momento la excelencia en las operaciones de gestión de clientes.

“Tras conseguir la certificación en 2016, hemos seguido trabajando día a día junto con Repsol para garantizar la continuidad de la calidad y mejora continua del servicio, siguiendo la línea de excelencia de las operaciones promovidas por la metodología COPC®. Estamos muy orgullosos de renovar una certificación tan significativa, superar este proceso tan complejo que requiere una gran implicación tanto de las personas que conforman el servicio como de Repsol, y ser una de las pocas empresas que cuentan con esta certificación en España”, afirma José María Pérez Melber, Director General de Atento España y EMEA.

Para Yolanda Martín, Gerente del Centro de Relación Cliente de Repsol, “que el servicio que Atento presta a Repsol vuelva a recibir la certificación COPC® resalta la calidad del servicio que, de forma conjunta, ofrecemos a nuestros clientes. Esta metodología se alinea perfectamente con el compromiso que tenemos en Repsol con la excelencia, la exigencia de trabajar con procesos altamente eficientes y la mejora constante. Un año más, la gran dedicación y el esfuerzo realizado por el equipo de Atento y Repsol dan resultados altamente satisfactorios”.

Los servicios que presta Atento para Repsol son un referente en calidad, y como tal han obtenido los reconocimientos más destacados de su sector. Así, en 2016 fueron considerados como el Mejor Servicio de Atención al Cliente en los Premios CRC de ORO y recibieron el Premio Contact Center Platinum a la Mejor Experiencia de Cliente del sector Utilities.

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores mundiales en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con una plantilla de más de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work®. Para más información www.atento.com

Relación con medios

Maite Cordero



+ 34 91 740 74 47
media@atento.com

Relación con inversores
Felipe Joaquim Martins de Souza
+ 55 11 3779-8053
felipe.souza@atento.com