

Atento recibe nuevas certificaciones COPC® por los servicios de relación con clientes que presta a Movistar en Chile y Repsol en España

- COPC® es una de las certificaciones más exigentes de la industria de relación con clientes y se basa en un Modelo de Gestión Integral y de Alto Desempeño
- Una operación que sigue la metodología COPC® destaca por impulsar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua del servicio y la calidad

NUEVA YORK, 20 de abril de 2016 – Atento S.A. (NYSE: ATTO), la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores a nivel mundial, ha recibido la certificación COPC® (Customer Operation Performance Center) en el servicio de Negocios Carterizados que presta a Movistar en Chile y en el Centro de Relación con el Cliente (CRC) que gestiona para Repsol en España.

Los principales beneficios de una operación que sigue la metodología COPC® son una gestión más eficiente del servicio de relación con clientes de las empresas 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 así como la satisfacción del cliente final, promoviendo en todo momento la excelencia en las operaciones de gestión de clientes.

Atento es una de las pocas empresas del sector que cuentan con este tipo de certificaciones, como resultado de su estrategia de excelencia en procesos y un riguroso proceso de auditoría externa llevado a cabo por Kenwin, representante oficial de COPC® en América Latina, España y Portugal.

Para Michael L. Flodin, Chief Operating Officer de Atento “La consecución de estas nuevas certificaciones COPC® refleja el compromiso constante de Atento y las empresas a las que presta servicio por alcanzar los más altos estándares de calidad a la hora de gestionar sus relaciones con los clientes. Las operaciones certificadas COPC® son referente en la industria por aplicar una metodología muy rigurosa que redundará en una mejor y más eficiente gestión de las relaciones con el cliente final”.

En el caso de Chile, Atento ha obtenido la norma COPC® E-PSIC, certificación world-class, que asegura que la operación se rige por criterios de excelencia. Atento se ha convertido, asimismo, en la primera empresa en certificar 38 procesos de la norma en la versión 5.2 en Latinoamérica, además de haberse certificado con “Clean Audit” o Auditoría sin observaciones hecho inédito en la industria señalado por la empresa auditora Kenwin.

En España, se ha certificado el Centro de Relación con el Cliente de Repsol. Este centro opera siguiendo la metodología COPC® entre cuyos procesos clave se incluye la medición continua y objetiva para alcanzar altos niveles de satisfacción en el tiempo y eficiencia dentro del servicio de atención al cliente.

COPC® es el más prestigioso y riguroso sistema internacional de medición en la industria de call y contact centers. Está orientado a la búsqueda de los mejores resultados operativos, que requiere la implantación de los procesos de acuerdo a altos estándares de calidad, así como contar con un servicio dedicado exclusivamente a la atención al cliente a través de email, teléfono, Internet o mediante atención presencial.

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 14 países y cuenta con una plantilla de más de 160.000 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 2015, 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

Lynn Antipas Tyson + 1 914-485-1150

lynn.tyson@atento.com