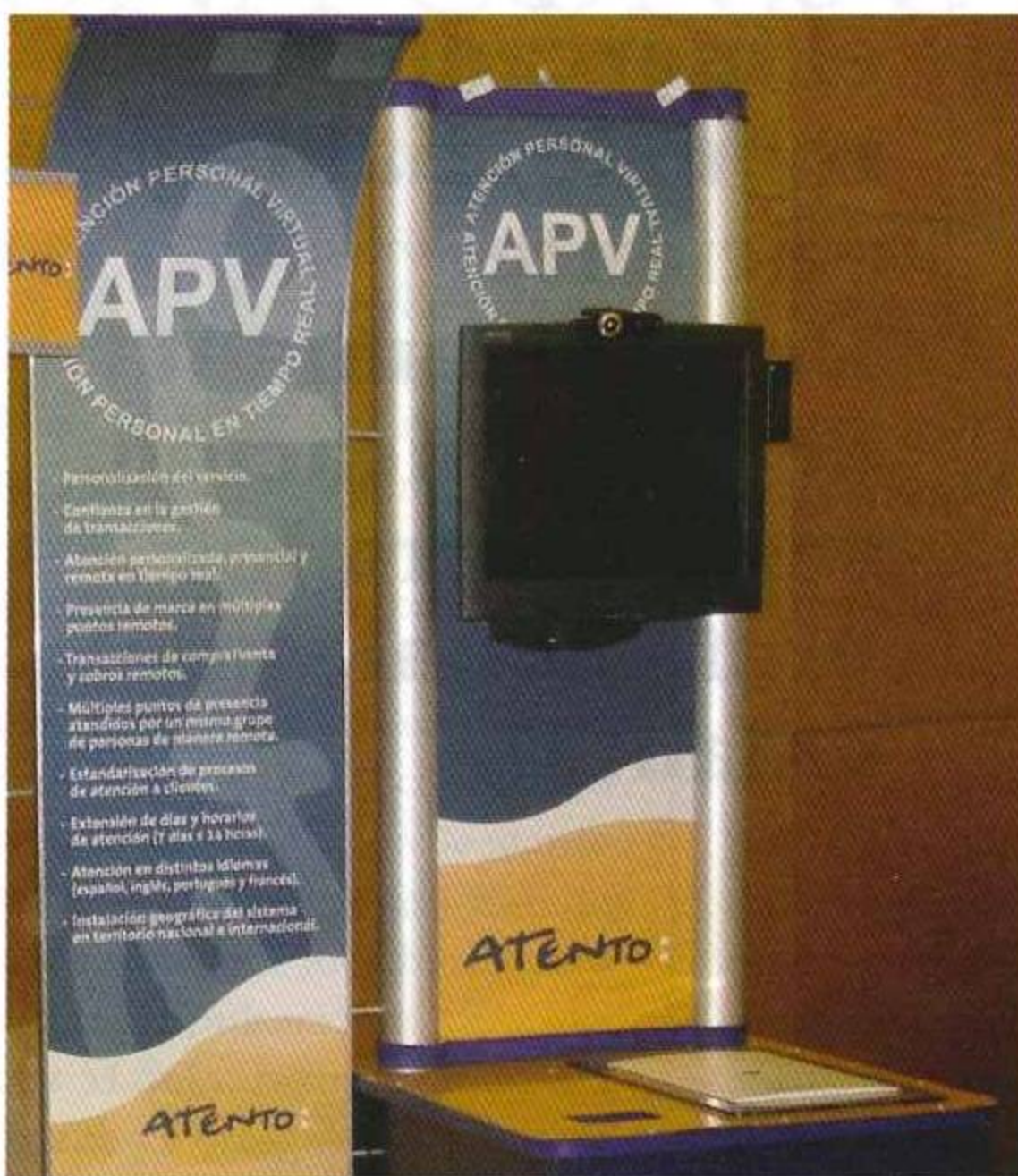


# Eventos

## ATENTO ESPAÑA PATROCINA UNA NUEVA EDICIÓN DEL SALÓN CALL CENTER

ATENTO ESPAÑA HA PATROCINADO UN AÑO MÁS UNA NUEVA EDICIÓN DEL SALÓN CALL CENTER & CRM SOLUTIONS. EN ESTA OCASIÓN, LA COMPAÑÍA HA SELECCIONADO EL ESLOGAN "JUNTOS CONSTRUIMOS TU ÉXITO", PARA ILUSTRAR TODA SU PARTICIPACIÓN EN ESTE EVENTO.



**I**FAES celebró durante los pasados días 2 y 3 de diciembre la 12ª edición del Salón Call Center + CRM Solutions, el evento de referencia en España. El sector, que mueve en torno a 1.400 millones de euros de facturación en España, ha adaptado sus contenidos a la realidad económica, teniendo en cuenta que en su excelencia recae en gran medida la fidelización de un cliente.

Atento España ha repetido su participación en las jornadas de conferencias que se han celebrado en paralelo, y que han tenido como ponentes a Mariano

Castaños, Director de Negocio Telefónica Empresas de Atento, que junto a Pablo Asenjo, Director de Pequeña Empresa y Autónomos de Telefónica España, impartieron la sesión "Construyendo la Experiencia del Cliente Final". Además, Javier de Pablo, Gerente de Recobros de Atento España, mostró su visión sobre la evolución de la Solución de Recobros de la multinacional hablando de "La internalización de la gestión de impagados". Además este año Atento ha aprovechado el evento para dar vida a su herramienta de Atención Personal Virtual (APV), incluyendo un pue-

to de atención real con un agente que mostró las posibilidades que aporta esta solución de atención remota en tiempo real. La APV es una solución innovadora y diferencial que combina la atención personal con un mostrador (Ventana virtual) de acceso en el punto de venta y una plataforma de comunicación en el centro de llamadas.

Se trata de un canal de relación completo y flexible que permite una atención individualizada y resolutive. Una herramienta multiservicio que actúa como unidad de soporte y relación, conectada a una

solución de Contact Center mediante una video llamada y otros servicios periféricos, permitiendo interactividad total entre el cliente y su empresa.

La solución puede ser instalada en locales públicos como tiendas, centros comerciales, aeropuertos, recepción de empresas, industrias y en ocasiones especiales, como congresos y eventos.

Entre las aplicaciones de la APC que ofrece Atento se encuentra el Marketing Promocional, las Transacciones con Seguridad, la Relación y Servicios de Soporte Técnico. ♦