

ATENTO:

Dossier de Prensa

ATENTO ESPAÑA 2009

CONTENIDOS

1.	Atento España	3
1.1.	Historia.....	3
1.2.	El Grupo Atento	3
1.3.	El papel de Atento en el sector del <i>Contact Center</i>	4
1.4.	Nuestra visión.....	4
1.5.	Nuestra estrategia	4
1.6.	Nuestros Principios de Actuación	5
1.7.	Nuestro compromiso con la sociedad	5
2.	Nuestros clientes y portfolio de soluciones.....	6
2.1.	Nuestros clientes	6
2.2.	Nuestro portfolio de soluciones.....	6
2.2.1.	Nuestras soluciones diferenciales de gestión de clientes	6
2.2.2.	Nuestras herramientas	7
2.2.3.	Nuestros modelos de plataformas	7
2.3.	Nuestros recursos técnicos y humanos.....	8
3.	Atento España en cifras	9
4.	La Dirección de Atento España	9
4.1.	Alejandro Reynal Ample, Director Regional Europa, Medio Oriente y África de Grupo Atento y Consejero Delegado de Atento España.....	10
5.	Contacto.....	11

1. Atento España

Atento España – la compañía que desarrolla las operaciones de Grupo Atento en nuestro país – es **líder en la prestación de servicios integrales de atención** a las empresas y sus consumidores y/o usuarios a través de sus *contact centers* o plataformas multicanal (teléfono, correo, fax, SMS, *email*, *web call*, chat y ventas presenciales).

1.1. Historia

Atento España se incorporó a Grupo Atento a finales de 1999, partiendo de la actividad y experiencia de Estratel, antigua filial del Grupo Telefónica, especializada en *contact centers*.

La incorporación de Estratel a Grupo Atento transformó a Atento España en una compañía líder en servicios de atención al cliente, beneficiándose de las sinergias y diversificando su actividad hacia servicios de alto valor añadido para empresas o instituciones que gestionan grandes carteras de clientes.

1.2. El Grupo Atento

Grupo Atento es una de las más importantes compañías de *contact center* del mundo, proveedor de servicios de BPO¹ (en inglés *Business Process Outsourcing*) y de gestión de clientes.

Nuestras plataformas de servicios cuentan con modernas instalaciones, tecnología punta y profesionales capacitados y motivados que conocen profundamente las más diversas cadenas de negocios.

En la actualidad, Grupo Atento cuenta con más de 400 clientes, entre los que se encuentran compañías líderes en diferentes sectores, tales como telecomunicaciones, financiero y de seguros, energético, transporte o administraciones públicas, entre otros.

Grupo Atento opera en 15 países. Nuestra presencia se concentra fundamentalmente en Latinoamérica (Brasil, Argentina, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Panamá, Uruguay y Venezuela), si bien contamos con filiales en

¹ BPO o *Business Process Outsourcing* consiste en subcontratar funciones o tareas de una empresa a un proveedor externo, para que las empresas contratantes puedan centrarse en las funciones que consideran verdaderamente estratégicas para su negocio.

Marruecos, España, República Checa. Además tenemos presencia en Estados Unidos y Francia a través de oficinas comerciales.

Grupo Atento cuenta con una plantilla de más de 129.500² colaboradores y una red mundial de más de 60.400 puestos de atención³.

1.3. El papel de Atento en el sector del *Contact Center*

En las últimas décadas, la externalización o *outsourcing* de servicios ha tenido un importante desarrollo como herramienta estratégica en la gestión empresarial.

Como resultado de esta evolución y del atractivo del mercado, la competencia en el sector de servicios de atención a clientes o *contact centers* es intensa, la oferta está muy atomizada, y hay una fuerte tendencia a la integración, la especialización y la innovación.

Atento ofrece una cartera variada de servicios de gestión de clientes integrados en la cadena de valor de las empresas contratantes. La cercanía con nuestros clientes, nuestra experiencia y el nivel de conocimiento de sus necesidades nos permite ofrecer soluciones integrales a medida.

1.4. Nuestra visión

Nuestra visión en Atento es ser aliados y referentes de nuestros clientes ofreciendo **soluciones integrales a medida y de calidad sostenible**, proporcionando una **presencia multinacional** apoyada en una marca de confianza, a través de un equipo de personas que hace de Atento el **mejor sitio para trabajar**.

1.5. Nuestra estrategia

Con una estrategia clara de liderazgo basada en tres ejes principales - **Innovación, Agilidad y Motivación** – Atento España centra sus esfuerzos en ofrecer soluciones diferenciales de calidad y generadoras de valor a los clientes contratantes.

² Dato a noviembre de 2008

³ Dato a noviembre de 2008

1.6. Nuestros Principios de Actuación

Los Principios de Actuación de Grupo Atento constituyen el soporte que orienta nuestras acciones día a día, mostrando así la integridad y la profesionalidad que nos identifican desde nuestra creación.

Estos principios nos permiten trazar caminos, tanto internamente como fuera de nuestra empresa. También nos sirven como una guía orientativa en la toma de decisiones. Pero sobre todo, nos fortalecen e infunden en cada uno de nosotros y en nuestros equipos **los valores que nos diferencian: compromiso, liderazgo, innovación y cercanía.**

- **Compromiso:** Asumir nuestros compromisos y obligaciones, ser responsables de nuestras acciones y actuar siempre con integridad y honradez, son piezas fundamentales de nuestro espíritu como empresa y como personas.
- **Liderazgo:** Ser líder se logra día a día, a través de la auto-exigencia y la mejora continua de la calidad y el cumplimiento. Es ser el motor de bienestar en las comunidades donde nos encontramos y a las que servimos, creando riqueza y empleo.
- **Innovación:** La experiencia y el conocimiento, grupal e individual, dentro de Atento nos permiten ofrecer servicios de valor añadido y soluciones novedosas a nuestros clientes, mostrando el talento del que estamos conformados.
- **Cercanía:** gran parte de nuestro éxito está en saber atender y escuchar, en ser accesible y cercano, en trabajar de manera infatigable y constante para comprender mejor y ganarnos la confianza de colaboradores y clientes.

1.7. Nuestro compromiso con la sociedad

Grupo Atento es un importante generador de empleo y creador de profesionales.

Con esta filosofía, Atento España multiplica año tras año sus iniciativas de responsabilidad social. Invertimos en políticas de inclusión que favorecen el empleo solidario y la contratación de amas de casa y jóvenes estudiantes que tienen la oportunidad de conseguir su primer empleo.

Así 2003 nace Servicios Integrales de Asistencia y Atención (SIAA) como un centro especial de empleo perteneciente a Atento España, pionero en la creación de empleo estable para personas con discapacidad.

En la actualidad, alrededor del 98% de las personas que forman SIAA tienen una discapacidad física o sensorial y trabajan fundamentalmente en servicios de información a clientes y ciudadanos.

2. Nuestros clientes y portfolio de soluciones

2.1. Nuestros clientes

Atento España presta servicios a las principales empresas de nuestro país, todas ellas referentes dentro de sus sectores.

Telecomunicaciones, Banca, Seguros, Finanzas, *Utilities* y Administraciones Públicas son los principales campos de negocio de nuestras empresas contratantes.

2.2. Nuestro portfolio de soluciones

Contamos con un amplio portfolio de soluciones orientadas a potenciar las oportunidades de negocio de nuestros clientes. Nuestro rasgo diferencial es crear soluciones adaptadas a las necesidades del negocio de las empresas que contratan nuestros servicios.

Para poder poner en acción nuestras soluciones diferenciales, ofrecemos a nuestros clientes el uso de distintas herramientas de comunicación tecnológicamente avanzadas, y adaptables a las necesidades del mercado.

Ofrecemos distintos tipos de plataformas (*contact centers* propio, ajeno y plataforma deslocalizada) para la gestión de los servicios.

Así, nuestro portfolio de soluciones se divide en tres áreas diferenciadas:

- Nuestras soluciones diferenciales de gestión de clientes
- Nuestras herramientas
- Nuestros modelos de plataformas

2.2.1. Nuestras soluciones diferenciales de gestión de clientes

- Servicio Atención al Cliente/Consumidor (SAC)

El propósito principal de este tipo de servicios es garantizar las relaciones a largo plazo entre nuestros clientes y los consumidores y/o usuarios finales.

Por medio de este servicio Atento aporta información a los consumidores y/o usuarios finales sobre los productos o servicios adquiridos. Asimismo, se ocupa de las gestiones necesarias para procurar la satisfacción y fidelidad de los usuarios, y promueve activamente la adquisición de otros productos y servicios complementarios.

Algunos de los servicios que pueden ser ofrecidos son: atención a informaciones, quejas, sugerencias, fidelización, retención, inteligencia de datos, etc.

- Venta Multicanal

Atento gestiona la venta de productos y servicios de numerosas empresas a potenciales consumidores o usuarios finales.

Nos involucramos en todas las fases del proceso de venta, desde las primeras llamadas, pasando por la información de seguimiento y la estructura de la oferta, hasta la adquisición de los productos o servicios ofertados.

- Cobro Inteligente

Atento realiza la gestión del cobro colaborando así en la reducción de la morosidad, la fidelización de clientes y el incremento de ingresos de las empresas contratantes.

A partir de un modelo estándar, desarrollamos una solución a medida que posibilite la recuperación de un crédito sin afectar a la relación de la empresa contratante con el consumidor o usuario final.

2.2.2. Nuestras herramientas

- Atención Personal Virtual (APV)

La APV es una ventana virtual que integra elementos tecnológicos y operativos de *contact center*.

Su contenido y disposición permiten brindar de manera personalizada, visual y a distancia la atención u obtención de servicio y/o un producto. Esto posibilita una interacción material en tiempo real, con documentos públicos o privados y/o transacciones con moneda.

- Reconocimiento de Voz Inteligente (en inglés *Intelligent Voice Recognition* o *IVR*)

Por medio de la automatización, Atento ofrece sistemas telefónicos informatizados (diálogo, hablado o texto) para la atención de contactos recibidos o emitidos.

Nuestra plataforma IVR permite prestar servicios automatizados 24 horas al día, 7 días a la semana, particularmente durante periodos de puntas de tráfico de llamadas y situaciones de emergencia, lo que reduce costes de nuestros clientes.

2.2.3. Nuestros modelos de plataformas

La elección de la plataforma depende mucho de la estrategia a ser adoptada por el cliente, así como del escenario en que se encuentra.

Plataformas locales

Atento ofrece dos modelos de plataforma local:

- *Contact centers* propios de Atento
- *Contact centers* del cliente

Se hace cada vez más común que nuestros clientes opten por el modelo de *contact center* propio. Al asociarse a un aliado capaz de ofrecer infraestructura, software, recursos humanos y conocimiento en la prestación de diversos servicios, nuestros clientes pueden centrarse en su negocio.

Atento España está presente en numerosas provincias de nuestro país con 15 plataformas propias. Gracias a esta infraestructura podemos regionalizar nuestros servicios en España y centralizarlos en una o varias plataformas, lo que nos permite ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.

Plataformas deslocalizadas

Gracias a nuestra presencia global, Atento tiene capacidad para ofrecer soluciones de deslocalización en gran escala.

Con esta solución, nuestros clientes no sólo pueden reducir los costes operativos sino que además podrían beneficiarse de los altos niveles de rendimiento ofrecidos en los países destino de la deslocalización.

2.3. Nuestros recursos técnicos y humanos

El equipamiento técnico y humano de nuestros *contact centers* aporta **flexibilidad y eficacia en la gestión y prestación** de nuestros servicios a nuestros clientes.

Gracias a nuestra **apuesta por la innovación**, en Atento España contamos con los últimos avances, tanto en lo que respecta a sistemas de telecomunicaciones como a mecanismos de seguridad, poniendo siempre la tecnología al servicio de nuestros clientes.

Nuestros profesionales de la teleoperación **están cualificados** tanto para el asesoramiento en el manejo de sistemas de información, los servicios de venta multicanal o de atención al cliente, como para la realización de estudios de mercado.

3. Atento España en cifras⁴

- Nuestra facturación anual es de de 230 millones de Euros.
- Más de 75 empresas de distintos sectores son clientes de Atento España.
- Contamos con más de 18 plataformas (15 de ellas propias) en distintos puntos del país, además de plataformas deslocalizadas en Colombia, Marruecos, Perú y Uruguay.
- En total, Atento España cuenta con más de 4.500 puestos de atención en nuestro país.
- Un 77% de nuestros empleados son mujeres.
- El 47% de nuestros empleados tiene edades comprendidas entre los 25 y 35 años.
- Atento fue la primera empresa del sector en obtener un certificado de calidad ISO 9001/2000.
- Utilizamos el COPC (en inglés, *Customer Operation Performance*) como Sistema de Gestión global e integrado que hace de nuestros *contact centers* los mejores del mundo.
- Y Seis Sigma como metodología para mejora del desempeño de nuestros productos y procesos, además del aumento de la satisfacción de los clientes.

4. La Dirección de Atento España

Atento España cuenta con la siguiente estructura:

- La Dirección de Negocio Telefónica Residencial
- La Dirección de Negocio Telefónica Empresas, Operaciones y Otros
- La Dirección de Negocio Multisector, que abarca todos aquellos clientes que no pertenecen a Administraciones Públicas o al Grupo Telefónica
- La Dirección de Negocio Administraciones Públicas
- La Dirección de Soluciones Tecnológicas y de Calidad, responsable por un lado del desarrollo e implantación de las soluciones de negocio para los clientes; y, por otro, del soporte de Sistemas de Información, Procesos y Calidad para los servicios de Atento España
- La Dirección de Recursos Humanos
- La Dirección de Finanzas y Recursos

⁴ Datos a diciembre de 2008

- La Dirección de Auditoría e Intervención
- Las Gerencias Jurídica y de Marketing y Comunicación

El equipo está dirigido por Alejandro Reynal Ample, Consejero Delegado de Atento España y Director Regional para Europa, Oriente Medio y África (EMEA) de Grupo Atento.

4.1. Alejandro Reynal Ample, Director Regional Europa, Medio Oriente y África de Grupo Atento y Consejero Delegado de Atento España



Antes de incorporarse al Grupo Atento, Alejandro fue Gerente para The Coca-Cola Company entre 1994 y 1998. Desde este puesto, dirigió equipos multidisciplinares en la comercialización de proyectos para varios mercados en América Latina. En 1999, Alejandro, fue gerente de Desarrollo de Negocio en la División Internacional para The Gap, Inc., donde fue responsable de desarrollar y liderar proyectos para las iniciativas de expansión internacional de la compañía.

En el año 2000, Alejandro empezó su trayectoria en Grupo Atento, asumiendo el cargo de Gerente General en Puerto Rico. En esta etapa, lideró una situación de cambio que tuvo como resultado un incremento sostenido interanual de los ingresos y márgenes positivos durante cuatro años.

Desde el finales de 2004 hasta 2007, Alejandro pasó a ocupar el cargo de Director Corporativo del Área de Talento Directivo y Estrategia para el Grupo Atento. Durante este periodo, fue responsable de la definición y puesta en marcha de la estrategia en los países en los que está presente el Grupo, lideró el proceso anual de presupuesto y planificación a 5 años; y estableció y lideró procesos de desarrollo para los altos directivos de la compañía.

A finales de 2007, Alejandro Reynal fue nombrado Consejero Delegado de Atento España y Marruecos; y en agosto de 2008, sumó a este cargo el de Director Regional Europa, Medio Oriente y África (EMEA).

Licenciado en Ingeniería por el *Georgia Institute of Technology*, Alejandro cuenta con un postgrado en esta especialidad y posee, además, un Máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Harvard.

5. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con prensa, por favor contactar con:

Isabel Manjón
Jefe de Marketing
Tel.: (34) 91 740 68 00
isabel.manjongoya@atento.es

Betsaida Sedano
Responsable Relaciones con Medios
Tel.: (34) 91 740 68 00 – Ext. 18245
Móvil: 626 908 898
betsaida.sedanomunoz@atento.es