

Rey del 'contact center'

AGNALDO CALBUCCI

El nuevo consejero delegado de Atento reforzará la "alta calidad en el servicio"

Antonio Lorenzo

Algo se mueve en Atento, filial de Telefónica de servicios de atención al cliente que anunció el pasado jueves el nombramiento de Agnaldo Calbucci como consejero delegado de la empresa. El que era responsable del negocio de Atento en Brasil se encargará a partir de ahora de aplicar una receta infalible en el negocio de los *contact centers*: la calidad. La propuesta, compartida desde hace años por su organización, también ayudará a potenciar el crecimiento sostenible del grupo, así como preparar y desarrollar la compañía para los nuevos desafíos de negocios y mercados.

"Tengo una gran ilusión por incrementar el valor diferencial de Atento: ofrecer la mejor relación coste beneficio en sus servicios", explicó Calbucci, desde Sao Paulo, en una entrevista telefónica con este periódico.

La filial menos *cuore* del grupo lleva conviviendo los últimos años con los planes públicos de Telefónica de desinvertir en su subsidiaria en algún momento. Esas especiales circunstancias que rodean a Atento serían un sinvivir para cualquier directivo. Sin embargo, Calbucci asegura que no existe ninguna incerti-

El currículum

Personal: nace en Sao Paulo hace 51 años y es licenciado en Administración de Empresas por la Fundación Armando Álvares P., en Brasil.

Carrera: trabajó en Lloyds Bank, Citicorp y Credicard antes de forma parte del equipo fundador del Grupo Atento.

Logros: dirigió la filial brasileña de Atento desde 2003, región en la que el grupo ha cosechado sus mayores crecimientos.

dumbre. "Ya sea como inversor o como cliente, Atento es una compañía fundamental para Telefónica", indica.

Calbucci reconoce su pasión por cocinar, disfruta del buen vino y busca tiempo debajo de las piedras para ver cine. Ahora lo tendrá complicado, ya que llevar las riendas de la tercera mayor compañía del mundo de su sector le absorberá de sol a sol.

El sucesor de Pedro Villar se incorporó a la compañía desde el momento de su fundación, en 1999, y dos años después comenzó a asumir puestos de alta responsabilidad en la empresa, al principio como director comercial, para después asumir la vi-



elEconomista

Lideró desde 2003 la filial de Telefónica en Brasil, región que ha registrado una enorme progresión

cepresidencia comercial del grupo Atento en los Estados Unidos, desde su oficina en Miami. A continuación regresó a Brasil con el empeño de pilotar el despegue del negocio en el principal mercado de Latinoamérica.

La promoción profesional de Calbucci viene justificada por el éxito de su gestión en Brasil, región cuyo peso en los ingresos y rentabilidad de la filial de Telefónica ha registrado un deslumbrante crecimiento.

El primer ejecutivo de Atento es licenciado en Administración de Empresas por la Fundación Antonio Álvares Penteado, y completó cursos de especialización en Estados Unidos y Europa. Con anterioridad a Atento, Calbucci trabajó para Lloyds Bank Group, Citicorp y Credicard, entre otras.

INDICADORES *Telefónica*

-3,1%	1,4%	-1,1%
Producto Interior Bruto 4º trimestre 2009	Índice de Precios de Consumo Marzo 2010	Ventas Minoristas Febrero Tasa anual
20,05%	4%	4.509
Paro EPA Primer trimestre 2010	Interés Legal del Dinero 2009	Déficit Comercial Millones enero
1,239	1,3193	89,04
Euribor Doce Meses	Euro Dólar Dólares	Petróleo Brent Dólares
-1,9%	2,5%	1.186,3
Producción Industrial Febrero Tasa interanual	Costes Laborales Cuarto trimestre 2009	Oro Dólares por onza

TIEMPO

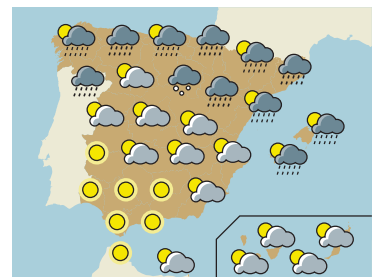
Fuente: **Meteored.com**

IBERIAN LINK

Tres trenes semanales de contenedores entre España y Portugal

www.renfe.com/mercancias

renfe
Mercancias



España			Europa			
	MIN	MAX	PREV		MIN	MAX
Madrid	7	14	Nu	Ámsterdam	4	9
Barcelona	9	15	Llu	Atenas	13	24
Valencia	10	16	Nu	Berlín	5	11
Sevilla	11	21	Sol	Bruselas	2	9
Zaragoza	8	13	Llu	Estocolmo	-2	10
Bilbao	8	12	Llu	Fráncfort	3	14
Tenerife	18	22	Nu	Ginebra	1	9
La Coruña	9	14	Llu	Lisboa	9	17
Granada	6	16	Sol	Londres	1	10
Mallorca	10	18	Llu	Moscú	11	18

Normas procesales adaptadas a la nueva oficina judicial

3

Madrid: Condesa de Venadito 1.28027. Madrid. Tel. 91 3246700. Barcelona: Travessera de Gràcia, 73-79. 08006 Barcelona. Tel. 93 1440500. Publicidad: 91 3246713. Imprime: Bermont SA: Avenida de Alemania, 12. Centro de Transportes de Coslada. 28820 Coslada (Madrid). Tel. 91 6707150. y Cre-A Impresiones de Catalunya: Carrer 5 s/n. sector C. Pol. Ind. Zona Franca. 08040 Barcelona. Tel. 93 3565605 © Editorial Ecoprensa S.A. Madrid 2006. Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede, ni en todo ni en parte, ser distribuida, reproducida, comunicada públicamente, tratada o en general utilizada, por cualquier sistema, forma o medio, sin autorización previa y por escrito del editor. Prohibida toda reproducción a los efectos del Artículo 321, párrafo segundo, LPI. Distribuye: Logintegral 2000 S.A.U. C/ Saturnino Calleja, 7. 28002 Madrid. Tel. 91 5864921. www.eleconomista.es. **Publicación controlada por la**

Club de Suscriptores y Atención al lector:

Tf. 902 889393

Capital 20 años



LOS ESPAÑOLES QUE SÍ INNOVAN

Pese a la crisis, hay una España creativa que se mueve, que hace nuevas cosas. **CAPITAL** les cuenta quiénes son.

También en este número:

- Entrevista con Josep Olliu, presidente del Banco Sabadell
- Cuando mi consejero delegado es un ex coronel
- Ya no podemos vivir sin productos chinos. Averigüe por qué
- Línea Directa, la excepción a la regla en un mercado en crisis

YA EN SU KIOSCO. No se lo pierda.

