

Atento

Bienven

Atento España es la empresa líder en España en la gestión de relaciones con clientes a través de sus contact centers o plataformas multicanal. Especializada tradicionalmente en clientes del sector de las Telecomunicaciones -es filial del Grupo Telefónica-, ha sabido ganar terreno en los

últimos años en el campo de la Administración Pública, de tal forma que junto a otros sectores como Banca/Seguros y Utilities, proporciona actualmente empleo a más de 11.500 trabajadores, habiendo alcanzado en 2009 unos ingresos próximos a los 200 millones de euros.

Su Director de Negocio en la rama de Administración Pública, Raúl Hermosa, nos dedica esta entrevista para presentarnos los servicios que ofrece la compañía, y romper alguno de los paradigmas que hoy por hoy adjudicamos a los centros de atención de llamadas.

Raúl Hermosa

entrevista realizada por
Antonio Ferrer
Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
Jesús Carretero



**Director Negocio
Administraciones Públicas
Atento**



Cuáles son los servicios que Atento España puede ofrecer a las distintas Administraciones Públicas, General, Autonómica y Local?

En Atento España trabajamos como un aliado estratégico de nuestros clientes, por lo que no contamos con servicios estándar que paquetizamos para comercializar a nuestros clientes,

recursos humanos necesarios, bajo modelo BPO (*Business Process Outsourcing*).

En los últimos años Atento se ha posicionado fuertemente dentro del sector de la AAPP, gestionando en la actualidad un 35% de la cuota de mercado disponible en este campo, según datos del estudio referencia del sector de Contact Center, DBK y con un crecimiento interanual en las AAPP de dos dígitos desde que decidimos especializarnos.

Teniendo en cuenta que las necesidades y especificaciones que requiere un cliente de la

cia, por lo que ponemos todo el foco en la búsqueda continua de eficiencias que justifiquen el uso racional de los recursos públicos y con la premisa de no menoscabar la calidad del servicio. Hay que ser especialmente cuidadoso en este punto habida cuenta de los tiempos que corren y de la importancia que tiene para la Administración la inversión adecuada de cada euro de sus presupuestos.

Para superar este peligro, empleamos la innovación en términos de tecnología que haga eficiente el servicio, pero sobre todo nos apoyamos en el equipo



ya sean éstos empresas privadas o públicas. En lo que concierne puramente a la Administración, nuestra compañía crea modelos flexibles de relación con el ciudadano (modelos de atención), especializándonos en Servicios de Atención Ciudadana (010, 012, 902), Servicios de Emergencias (112, 061, 080 y 092), Cita Previa (Sanitaria o no), Teleasistencia y Encuestas (ya sean para testar satisfacción, como para comprobar o recabar datos, como puede ser el caso de los diferentes censos públicos). Dentro de cada una de estos tipos de servicios Atento realiza una provisión integral de los mismos, incluyendo las tecnologías, las infraestructuras y los

Administración difieren sensiblemente con respecto a una empresa privada. ¿Qué factores habéis establecido como determinantes para gestionar con éxito un servicio para el sector público?

Efectivamente las particularidades del ente público son muy concretas, a diferencia del resto de nuestros clientes privados, y así lo entendemos desde el momento en el que nos responsabilizamos de la atención de un servicio.

En general debo decir que hay que entender los servicios con cierta vocación de servicio público. Para las instituciones, realizar un gasto eficiente de los recursos adquiere aún más relevan-

humano que está en plataforma y en su arraigado sentimiento de compromiso con el ciudadano. También hemos diseñado cursos específicos de atención ciudadana que nos han dado muy buen resultado y planes de calidad específicos según las tipologías de los servicios. No nos olvidemos que al final lo importante es resolver la duda o el trámite al ciudadano.

Nos hablas de innovación desde el punto de vista de la tecnología, ¿qué puede ofrecer Atento a la Administración en este caso?

En un sector de actividad donde es difícil sustituir el trabajo por capital, se podría pensar que existen pocas innova-

● encuentro con . . .





ciones posibles. En Atento gran parte de nuestros esfuerzos en innovación van destinados a la obtención de eficiencias en los servicios. Conviene destacar desde este punto de vista las herramientas internas que nos permiten gestionar nuestros recursos con mayor eficiencia (*Work Force Management*) y por otro lado herramientas que permiten resolver las interacciones con los ciudadanos de forma eficaz y maneras distintas a las tradicionales.

Para esto último, contamos con herramientas tecnológicamente avanzadas como pueden ser los sistemas automáticos de reconocimiento de voz o IVR (*Interactive Voice Response*) que nos permiten

por ejemplo liberar recursos para dedicarlos a labores de mayor valor añadido, o conducir una llamada hacia el área o gestor más apropiado. También es importante el empleo de CTI (*Computer Telephony Integration*) que nos permite obtener mucha más información de las llamadas y soportan la “multicanalidad” como la apuesta necesaria para relacionarnos con el ciudadano. Un SMS o MMS, un email o un chat, pueden ser en muchos casos un canal perfecto para comunicar algo a un coste muy reducido (confirmación de determinados trámites). Por otro lado, es ineludible que el canal web está adquiriendo cada vez mayor entidad, y así seguirá evolucionando, por lo que desde Atento

trabajamos para sacarle todo el provecho, y no sólo respondiendo consultas recibidas vía emails, sino también explorando soluciones de atención web o incluso de monitoreo de redes sociales.

Finalmente hemos apostado por la utilización de los BI (Business Intelligence) con el objetivo de dinamizar y transparentar nuestras operaciones a nuestros clientes. Es una herramienta extremadamente útil que no se ha explotado hasta la fecha en el sector del Contact Center pero que da unos resultados excepcionales. La capacidad de acceso y análisis de la información crece exponencialmente, ayudando a la Administración a tomar decisiones en otro tiempo mucho menos soportadas.

Existen reparos por parte de la Administración a externalizar servicios como pueden ser los que ofrece Atento en su portfolio, ¿cómo intentáis combatir estas reticencias? ¿Qué ventajas puede suponer externalizar un servicio?

En las últimas décadas, el *outsourcing* o externalización de servicios, ha tenido un importante desarrollo como herramienta estratégica dentro de la gestión empresarial, no obstante, no es igualmente visto por parte de la Administración Pública, sobre todo dada la coyuntura económica y los problemas de estabilidad en el empleo que vive nuestro país. Este discurso no parece del todo sostenible, teniendo en cuenta que nosotros no somos los que destruimos o creamos empleo; lo hacen las Administraciones que sólo deben decidir si con personal propio o externo. Lo que sí es importante y parece demostrado, es que hacerlo mediante la externalización es mucho más eficiente.

En cualquier caso, las prestaciones de Atento como *partner*, se sustentan siempre sobre el mismo discurso independientemente del sector de actividad al que nos dirijamos: variabilización de costes, gestión eficaz de recursos y excelencia en el servicio; además, y en especial, en el caso de la Administración, contamos con el valor añadido de contar con profesionales de la teleoperación que, no sólo tienen una alta cualificación, sino que además se sienten fuertemente comprometidos con el ciudadano.

Las prestaciones de Atento se sustentan siempre sobre el mismo discurso: variabilización de costes, gestión eficaz de recursos y excelencia en el servicio



De hecho, podemos decir con total convicción que hemos conseguido profesionalizar el perfil del agente. También es cierto que nos ha ayudado un poco la crisis, que nos ha traído un incremento en la disponibilidad de personas de mayor cualificación.

Igualmente, el concepto generalizado y estereotipado de que la calidad del servicio se ve perjudicada cuando se gestiona externamente, es una guerra que libramos día a día, y que combatimos con reconocimientos como el que obtuvimos en 2008 en los Premios CRC de Oro, al ser premiados como Mejor Servicio de Información por la gestión del Servicio 012 de la Generalitat de Catalunya; sometiéndonos a las normas de calidad COPC (*Customer Operations Performance Centers*); y habiendo sido la primera empresa de contact center en nuestro país en obtener la certificación ISO 9001-2000.

La demanda de políticas de Responsabilidad Social Corporativa está cobrando cada vez mayor protagonismo dentro de las empresas privadas, y más fuertemente en las Instituciones, ¿qué iniciativas está llevando a cabo Atento en este sentido?

Es uno de los pilares sobre los que pivotan nuestras decisiones, conscientes de nuestro compromiso con la sociedad como uno de los principales generadores de empleo de muchas de las regiones en las que estamos presentes (contamos con 15 plataformas en España), nuestra labor social se centra en las personas que conforman nuestros equipos. Así, desarrollamos 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, y que canalizamos a través de nuestra filial, Atento Impulsa. Sin duda, la apuesta más ambiciosa de Atento España en términos de RSC.

Además, Atento Impulsa gestiona actualmente 5 Centros Especiales de Empleo que proporcionan trabajo estable a más de 130 personas con discapacidad y que se ubican, dos en Madrid y después en Toledo, Sevilla y León. En breve estaremos comenzando nuestras operaciones como CEE en Barcelona. ➤