



NOTA DE PRENSA

Atento inaugura Centro de Soluciones de Experiencia de Cliente en México

- Situado en Ciudad de México, apuesta por la innovación en el campo de la experiencia de cliente y la externalización de procesos de negocio (Business Process Outsourcing)
- El centro es un referente de la industria CRM/BPO del país para el desarrollo de soluciones de experiencia de cliente de última generación

CIUDAD DE MÉXICO, 29 de octubre, 2015 – Atento S.A. (NYSE: ATTO), una de las empresas líderes a nivel mundial en servicios de gestión de clientes (CRM) y externalización de procesos empresariales (BPO), ha inaugurado un centro de innovación y desarrollo de Soluciones de Experiencia de Cliente en ciudad de México. El centro ha supuesto una inversión directa de más de 10 millones de pesos mexicanos y cuenta con 500 metros cuadrados de instalaciones dedicadas íntegramente a la innovación, experimentación y desarrollo de nuevas soluciones para mejorar la experiencia que los consumidores y usuarios tienen con sus marcas de referencia.

“Este nuevo centro de soluciones de experiencia de cliente, refleja la apuesta estratégica de Atento por México como uno de nuestros principales mercados y centros de innovación en la industria CRM/BPO en Latinoamérica”, comentó Alejandro Reynal, Chief Executive Officer. “La inversión realizada nos permitirá ofrecer un mayor valor a las empresas en un entorno cambiante en el que la digitalización y las nuevas necesidades de los consumidores presentan grandes desafíos y oportunidades para hacer de la experiencia de cliente una fuente de ventaja competitiva”.

Miguel Matey Director General de Atento México y Región Américas Norte, destacó: “Este nuevo centro se suma a otras inversiones relevantes realizadas por Atento en nuestro país en 2015, como el Command Center de Operaciones de Américas, inaugurado en este mismo edificio el pasado mes de junio y un nuevo centro de relación con clientes que inauguraremos en Guadalajara antes de que termine el año, acumulando más de 140 millones de pesos mexicanos de inversión en 2015”. Para Matey, “Nuestro objetivo es trabajar en colaboración directa con las empresas para desarrollar soluciones que combinan una plataforma multicanal, tecnología de última generación, capacidades analíticas y especialización vertical para ofrecer la mejor experiencia de cliente del mercado”.

Líder del mercado en México y la región de Latinoamérica

Atento se convierte así en el referente de innovación en la industria CRM/BPO en México donde la compañía es el líder del mercado con una cuota superior al 16,5% según el estudio anual de la industria de Frost & Sullivan. En este país, Atento presta servicio a 40 marcas líderes en distintos sectores de la economía, cuenta con 20.000 empleados, 15 centros de relación con clientes, 1 centro de gestión avanzado de operaciones, más de 9.500 workstations de capacidad instalada y desde hoy con un centro de innovación en soluciones de experiencia de cliente.

Además de reforzar su condición del líder del sector, el centro también es una apuesta para ofrecer valor a empresas de Estados Unidos que quieran gestionar sus relaciones con los clientes desde Latinoamérica mediante soluciones nearshore que aprovechan las ventajas competitivas que ofrece esta región y México en particular: proximidad geográfica y de uso horario, afinidad cultural y acceso a mano de obra bilingüe.

Cifras y hechos clave del Centro de Soluciones de Experiencia de Cliente de Ciudad de México:

- **500 metros cuadrados de instalaciones** situadas en Avenida de Yucatán 15 en México D. F.
- Funcionará como **centro de colaboración e interacción** entre expertos de Atento y los responsables de la experiencia de cliente en las empresas
- **Desarrollará y testeará soluciones orientas a servicios clave** como la atención al cliente, las ventas, el soporte técnico y los procesos de back office entre otros
- En el centro, las marcas podrán **visualizar y experimentar las soluciones** que Atento desarrolla para mejorar la experiencia **en todas las etapas del ciclo de vida del cliente**: promoción, captación, atención y retención

En el evento de inauguración participaron Alejandro Reynal, Chief Executive Officer de Atento y Miguel Matey, Director General de Atento México y Región América Norte y contó con la presencia de representantes de la Secretaría de Economía del gobierno federal, Secretaría de Desarrollo Económico del gobierno local, ProMéxico, clientes y directivos de empresas de diversos sectores.

Para ver imágenes del centro de soluciones de experiencia de cliente de Ciudad de México haga clic aquí: <http://we.tl/JbViRUD9aZ>

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). Para más información www.atento.com

Relación con medios

Maite Cordero
+ 34 917 40 74 47

Betsaida Sedano
+ 34 917 40 68 00 Ext. 18245

media@atento.com

Relación con inversores

Lynn Antipas Tyson
+ 1 914-485-1150

lynn.tyson@atento.com