



COMUNICADO DE PRENSA

Atento inaugura un Centro de Gestión de Operaciones de última generación en México D. F.

CIUDAD DE MÉXICO – 18 de junio de 2015 – Atento (NYSE: ATTO), una de las empresas líderes a nivel mundial en servicios de gestión de clientes y externalización de procesos empresariales (CRM/BPO), ha inaugurado un innovador Centro de Gestión de Operaciones en México D. F. para dar servicio a la región de las Américas. Este nuevo centro de gestión es uno de los tres establecidos por Atento en el último año. Los otros dos están localizados en São Paulo, para dar servicio a la región de Brasil, y en Madrid (que se inaugurará en julio), para servir a la región de EMEA.

Las nuevas instalaciones refuerzan la robusta plataforma operacional de Atento en Latinoamérica, donde es el líder del mercado en prestación de servicios y soluciones de experiencia de cliente. Gracias a una combinación única de profesionales especializados y a unos procesos y tecnología de última generación, la compañía podrá supervisar y gestionar, en tiempo real y desde una ubicación central, los procesos clave de 46 centros de relación con el cliente de 11 países (México, Colombia, El Salvador, Guatemala, Panamá, Puerto Rico, los EE. UU., Argentina, Uruguay, Chile y Perú). Los clientes de Atento se beneficiarán de procesos de planificación, previsión, modelo estadístico y capacidades analíticas mejorados para hacer más eficiente la gestión de operaciones y generar conocimiento de los hábitos y tendencias de los clientes finales.

Para el CEO de Atento, Alejandro Reynal: "Un componente fundamental de la propuesta de valor de Atento es contar con operaciones excelentes que nos permitan ofrecer la mejor experiencia de cliente y mejorar los procesos de negocio de las compañías que depositan su confianza en nosotros. Nuestro Centro de Gestión de Operaciones para las Américas facilita en gran medida el cumplimiento de esa promesa y es una pieza central de nuestro modelo operativo global. Estamos muy entusiasmados con la nueva gama de oportunidades que se abre para nuestros clientes y para Atento. Juntos estamos estableciendo los estándares de mayor calidad en gestión eficaz de las operaciones de relación con el cliente en toda la región de Latinoamérica".

El Centro de Gestión de Operaciones de Atento para las Américas contará con más de 100 profesionales altamente especializados, 84 de ellos ya operativos, y acogerá en las mismas instalaciones un centro de excelencia de RR. HH., que será responsable de impulsar la innovación en la atracción, selección y contratación de agentes.

"México D. F. es un lugar perfecto para este nuevo Centro de Gestión de Operaciones", afirmó Miguel Matey, director de Atento México y Región Américas Norte, y añadió, "En los últimos años, nos hemos convertido en un importante centro para el desarrollo de soluciones multicanal de experiencia de cliente para los sectores de las telecomunicaciones y la banca. Con este centro operativo, ampliamos nuestra capacidad de impulsar la innovación también en la gestión de operaciones en los mercados de Atento de habla hispana e inglesa en Latinoamérica".



COMUNICADO DE PRENSA

Hechos y cifras clave del Centro de Gestión de Operaciones de Atento para las Américas:

- **500 metros cuadrados** de instalaciones situadas en Avenida de Yucatán 15 en México D. F.
- Gestión centralizada de **46 centros de relaciones con clientes en 11 países**.
- Actualmente el seguimiento del **88% de los servicios de Atento México se realiza desde el nuevo centro**, la incorporación de los países de América Central, Estados Unidos y Colombia está planificada en los próximos meses y las de Argentina, Uruguay, Chile y Perú para 2016.
- Más de **290.000 interacciones digitales** con los clientes monitorizadas en tiempo real por mes, solo en México.
- Más de **4,5 millones de llamadas de clientes** monitorizadas en tiempo real por mes, solo en México.
- **Más de 100 empleados** altamente cualificados en los campos de la gestión de operaciones, planificación, previsión, modelo estadístico, garantía de calidad y contratación.

Para ver imágenes del centro operativo de Atento para las Américas, haga clic aquí:

<http://www.atento.com/es/centro-de-noticias/noticias/845/command-center-de-operaciones-de-atento-en-mexico-df/>

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. www.atento.com

Contacto para medios

Maite Cordero
+ 34 917 40 74 47

Carolina Herves
+ 34 917 40 74 67

media@atento.com