

## Atento inaugura dos nuevos centros de relación con clientes en Ciudad de México y continúa impulsando la innovación digital en el país

- Ubicados en Centro Histórico y el barrio de Azafrán los centros son el número 5 y 6 de Atento en Ciudad de México, 16 en el país
- Los centros ofrecerán una amplia oferta de servicios y soluciones de experiencia de cliente gracias a la plataforma omnicanal y las capacidades digitales de Atento
- Suponen la creación de más de 2.000 puesto de trabajo para prestar servicios a los sectores asegurador, automotriz, banca, consumo, financiero, telecomunicaciones, salud y belleza
- La ceremonia de inauguración contó con la presencia del CEO de Atento Alejandro Reynal y del Director General de Atento México Rodrigo Llaguno

**CIUDAD DE MEXICO, 5 de diciembre de 2018** – Atento S.A. (NYSE: ATTO), empresa líder de servicios de atención a clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial, ha inaugurado hoy dos nuevos centros de relación con clientes en Ciudad de México para ofrecer soluciones de experiencia de cliente y apoyar la transformación digital de las empresas en el país.

Con esta nueva apertura, Atento reafirma su posición de liderazgo en México y se mantiene a la vanguardia de la innovación digital en el sector de customer relationship management y business process outsourcing del país. La puesta en marcha de estos centros ha supuesto una inversión cercana a los 82 millones de pesos mexicanos y la creación de más de 2.000 puestos de trabajo.

Para Alejandro Reynal, CEO de Atento, “Con la puesta en marcha de estos dos nuevos centros de relación con clientes de Ciudad de México, nuestra empresa refuerza su posición de liderazgo en el mercado mexicano y su compromiso con la innovación digital. Estos centros ofrecen a nuestros clientes una amplia gama de servicios y soluciones gracias a la plataforma omnicanal y las capacidades digitales de Atento”. Reynal añadió que “En el entorno altamente competitivo y digital en el que las compañías desarrollan su actividad, Atento ofrece una experiencia de cliente diferencial y adaptada al consumidor digital que genera ventajas competitivas.”

Por su parte, Rodrigo Llaguno, Director General de Atento México, comentó que “Los nuevos centros de relación con clientes de Centro Histórico y Azafrán amplían aún más nuestra capacidad de ofrecer soluciones diferenciadas e innovadoras a las empresas. Combinamos una plataforma omnicanal líder con nuevas capacidades digitales y el mejor talento humano para contribuir al éxito de las empresas en cualquier segmento de actividad, también en la era digital”. Llaguno resaltó la importancia de combinar talento humano y tecnología de vanguardia para brindar soporte a las empresas en los procesos de transformación digital, especialmente en aquellos que tienen que ver con la gestión de sus clientes “La integración de ambos elementos es la clave del éxito”, añadió.

Para ayudar a las empresas a abordar el reto de la transformación digital, Atento cuenta con un portafolio de soluciones que combinan tecnología de vanguardia, inteligencia artificial y talento humano para desarrollar todo el potencial que ofrece la digitalización a lo largo del ciclo de vida del cliente. Este tipo de soluciones se integran en la plataforma omnicanal de la compañía que combina canales tradicionales y digitales para ofrecer a las empresas una experiencia de cliente personalizada y adaptada a las necesidades de sus clientes. Algunas de estas soluciones se estarán ofreciendo desde los nuevos centros de Ciudad de México a sectores como asegurador, automotriz, banca, consumo, financiero, telecomunicaciones, salud y belleza.

Los nuevos centros de relación con clientes de Atento en la Ciudad de México cuentan con más de 1,800 workstations operativas. En los centros trabajan ya más de 2,000 agentes especializados en ofrecer experiencias de cliente únicas para las marcas con quienes trabaja Atento. Los centros están localizados en: Centro Histórico (Doctor Valenzuela número 18, en la

colonia Doctores) y Azafrán (Azafrán 18, en la Granjas México). Ambos espacios cuentan con salas de reuniones, salas de capacitación, oficinas, cafeterías, elevadores especiales, estancias y terrazas.

En la actualidad, Atento cuenta en México con más de 20,000 colaboradores, 16 centros de relacionamiento con clientes y 10,500 posiciones de trabajo. Además de los servicios tradicionales, como ventas, atención al cliente o back office, Atento ofrece una amplia gama de soluciones de experiencia de cliente digital en México, respaldadas por una plataforma omnicanal y capacidades de análisis de datos. Los principales clientes en el país son empresas líderes en servicios de aerolíneas, aseguradoras, automotriz, banca, consumo, finanzas, retail, salud y belleza, así como telecomunicaciones.

### Acerca de Atento Digital

Atento Digital es la unidad de negocio digital de Atento que proporciona soluciones digitales personalizadas para la nueva realidad del consumidor digital y para los retos que las empresas afrontan a la hora de ofrecer satisfacción al cliente en el mundo digital. Atento Digital proporciona herramientas de marketing digital y de automatización de los procesos de gestión de la relación con el cliente de front-office y back-office, así como una sólida plataforma para mejorar la eficiencia y los resultados a la hora de adquirir, gestionar y retener clientes. También ofrece soluciones para promover procesos de transformación digital aprovechando al máximo los sistemas existentes. La propuesta de Atento Digital incorpora el uso de tecnología cognitiva basada en el motor semántico de Keepcon y consta de un amplio abanico de soluciones, como ventas 100 % online, servicio de atención al cliente digital, soporte técnico digital y cobranza digital. Todos estos servicios se ofrecen a través de la plataforma omnicanal de Atento que utiliza tanto canales tradicionales como digitales. La propuesta de Atento también incluye servicios de consultoría y el uso de herramientas de análisis y automatización para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos relacionados con el cliente.

### Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial 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 13 países y cuenta con una plantilla de 150.000 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). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

### Relación con medios

Maite Cordero  
+ 34 91 740 74 47  
[atento.media@atento.com](mailto:atento.media@atento.com)

### Relación con inversores

Shay Chor  
+55 11 3293 5926  
[shay.chor@atento.com](mailto:shay.chor@atento.com)  
Fernando Schneider  
55 11 3779 0967  
[fernando.schneider@atento.com](mailto:fernando.schneider@atento.com)