



## COMUNICADO DE IMPRENSA

# Atento abre um Centro de Comando de Operações de ponta na cidade do México (DF)

**MÉXICO (DF) – 18 de junho de 2015** – Atento (NYSE: ATTO), provedor mundial e líder na gestão de relacionamento com clientes e serviços de terceirização de processos, abriu um inovador Centro de Comando de Operações na cidade do México (DF), que atenderá a região das Américas. Este novo centro de comando corresponde a um dos três implementados pela Atento no decorrer do último ano. No caso dos outros, um deles se localiza na cidade de São Paulo e servirá a Região Brasil, e o segundo em Madrid (abertura prevista para o mês de julho), que oferecerá serviços para a região EMEA.

As novas instalações fortalecerão a já robusta plataforma de entrega da Atento na América Latina, onde é um claro líder de mercado no fornecimento de serviços e soluções para experiência de clientes. Graças à combinação única de profissionais especializados, tecnologia e processos de ponta, a Companhia poderá monitorar e gerenciar, em tempo real e desde uma localização central, processos essenciais para 46 centros de relacionamento com o cliente em 11 diferentes países (México, Colômbia, El Salvador, Guatemala, Panamá, Porto Rico, EUA, Argentina, Uruguai, Chile e Peru). Os clientes da Atento contarão com um melhor planejamento, previsões, modelos estatísticos e capacidades analíticas para gerar maior eficiência nas operações e novas inteligências em relação a hábitos e tendências dos consumidores.

Para o CEO da Atento Alejandro Reynal, “Um componente fundamental na proposta de valor da Atento é contar com as melhores operações que suportam nossas habilidades para oferecer a melhor experiência de consumidor para nossos clientes ao mesmo tempo fortalecer a eficiência de seus negócios. Nosso Centro de Comando para as Américas é um forte instrumento para cumprir este compromisso, e uma peça central do nosso modelo de operação global. Estamos emocionados com o novo leque de oportunidades que trará para nossos clientes e para a Atento. Juntos estamos estabelecendo os padrões para uma gestão efetiva das operações de relacionamento com os clientes em toda a região da América Latina”.

O Command Center Atento's Américas será empregado mais de 100 profissionais altamente especializados, 84 deles já a bordo, e também vai sediar nas mesmas instalações de um Centro de Excelência em RH, responsável por impulsionar a inovação na atração, seleção e recrutamento de agentes.

“A Cidade do México (DF) é o local perfeito para este novo Centro de Comando de Operações”, afirma Miguel Matey, diretor da Atento para o México e a América do Norte. “No decorrer dos últimos anos, nos convertimos em um ator principal no desenvolvimento de soluções de experiência multicanal para clientes nos setores de telecomunicações e bancário. Com o Centro de Comando expandimos nossas capacidades de impulsionar a inovação na gestão de operações nos mercados de fala espanhola e inglesa da Atento na América Latina”.

### Figuras e fatos importantes do Centro de Comando da Atento para as Américas

- **500 metros quadrados de instalações** localizadas em Avenida de Yucatán 15, em México DF
- Gestão centralizada de **46 centros de relacionamento com o cliente** em 11 países
- Monitoramento atualmente **88% dos serviços Atento México**, países da América Central, Estados Unidos e Colômbia sendo incorporados nos próximos meses; Argentina, Uruguai, Chile e Peru planejada para 2016



## COMUNICADO DE IMPRENSA

- Mais de **290,000 interações digitais** com os consumidores monitoradas em tempo real por mês, apenas no México
- Mais de **4,5 milhões de chamadas com os consumidores** monitoradas em tempo real por mês, apenas no México
- **Mais de 100 funcionários altamente qualificados** nos campos de gestão de operações, planejamento, previsão, modelagem estática, garantia de qualidade e de recrutamento

O Centro de Comando da Atento para as Américas em imagens, clique aqui

<http://www.atento.com/pt/central-de-noticias/noticias/846/command-center-de-operacoes--mexico-df/>