



## COMUNICADO DE IMPRENSA

# Atento inaugura em Madri seu Centro de Gestão de Operações para a região EMEA

- **Centraliza a gestão de 17 centrais de relacionamento com clientes, localizadas em três países e que empregam mais de 12.000 pessoas;**
- **Mais de 5,5 milhões de interações mensais com clientes, monitoradas em tempo real;**
- **Soma-se aos centros de São Paulo e Cidade do México, inaugurados durante o último ano, para cobrir a região do Brasil e das Américas, respectivamente**

**MADRI – 20 de julho de 2015** – Atento (NYSE: ATTO), uma das empresas líderes mundiais em serviços de relação com clientes e terceirização de processos de negócios, inaugurou um inovador Centro de Gestão de Operações em Madri para administrar em tempo real a atividade e os processos fundamentais de suas 17 centrais de atendimento e relacionamento com clientes da região EMEA.

A Atento torna-se assim, a primeira empresa de seu setor na Espanha, que conta com um avançado Centro de Gestão de Operações. Nestas instalações são monitoradas mais de 5,5 milhões de interações com os consumidores, realizadas para mais de 140 clientes da Atento na região EMEA.

Com esta iniciativa, os clientes da Atento poderão acessar os processos de planejamento, previsão, modelo estatístico e capacidades analíticas mais avançados, que os ajudarão a melhorar a eficiência na gestão de seus serviços e gerar conhecimento sobre hábitos e tendências de consumo do cliente final. Estes processos avançados são consistentes para a Rede Global de Centros de Excelência Operacional da Atento, que incluem os centros de São Paulo, que realiza serviços para a região Brasil, Cidade do México para cobertura da região Américas e agora Madri (Getafe) para serviços feitos na região EMEA.

### O centro em números

A atividade do Centro de Gestão de Operações da Atento para EMEA se concretiza com os seguintes números:

- **Gestão centralizada e em tempo real de 17 centrais de relacionamento com clientes em 3 países**, que empregam **mais de 12.000 pessoas**
- **Mais de 5,5 milhões de interações com clientes finais por mês**, monitoradas em tempo real para mais de 140 clientes da Atento por meio de múltiplos canais de atendimento
- **Ferramentas de gestão e planejamento de última geração** para monitorar e cumprir as principais métricas de excelência em operações e garantir os certificados ISO9001 e ISO14001
- Desenvolvimento e implantação de **modelos analíticos** que permitem gerar conhecimento sobre tendências de consumo e impacto das melhorias e eficiência nos serviços
- **Mais de 60 funcionários altamente qualificados** nas áreas de gestão de operações, planejamento, previsão, modelo estatístico, garantia de qualidade e contratação
- Integrado à **Rede Global de Centros de Excelência Operacional da Atento** (São Paulo, Cidade do México, Madri (Getafe))

### Mais de 60 empregos gerados no centro

Para Alejandro Reynal, CEO da Atento, “o novo Centro de Gestão de Operações da EMEA reforça nossa aposta na excelência operacional e na inovação para oferecer às empresas soluções de experiência ao cliente



## COMUNICADO DE IMPRENSA

diferenciadas, adaptadas às suas necessidades e que melhoram seus processos de negócio. Torna-se um dos três centros de referência em excelência operacional que a Atento implantou no último ano globalmente e estamos satisfeitos com a ampla gama de oportunidades oferecidas aos nossos clientes na região EMEA”.

“Mais de 60 profissionais altamente qualificados, especialistas em processos e tecnologia para a prestação de soluções de experiência ao cliente, já se incorporaram à nossa equipe para trabalhar neste novo Centro de Operações. Com o nosso Command Center da EMEA e sua combinação de pessoas altamente qualificadas e ferramentas de gestão de última geração, implementamos uma iniciativa única em nosso setor, sendo pioneiros e referências em satisfação ao cliente e excelência operacional”, afirma José María Pérez Melber, diretor geral da Atento na Espanha e EMEA.

Para ver imagens do centro de Gestão de Operações da Atento no EMEA, acesse o link:

<http://www.atento.com/pt/central-de-noticias/noticias/854/command-center-de-operacoes-regiao-emea>

### **Sobre a Atento**

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A Atento é líder em serviços de CRM/BPO nearshoring para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a companhia desenvolveu seu modelo de negócio em 14 países, onde emprega aproximadamente 160 mil pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejista, administração pública, entre outros. Atento ações são negociadas sob o símbolo ATTO na NYSE (New York Stock Exchange). Para mais informações, visite [www.atento.com.br](http://www.atento.com.br)

### **Relações com a Imprensa**

Patricia Andrade / Andréa Agune

Tel.: 11 – 3779-1121

[imprensa@atento.com.br](mailto:imprensa@atento.com.br)

### **Relações com Investidores**

Lynn Antipas Tyson

+ 1 914-485-1150

[lynn.tyson@atento.com](mailto:lynn.tyson@atento.com)