

ATENTO

24/09/21

ATENTO

Leading
Next Generation CX



01 Institucional Atento

Atento en el mundo

Líder en gestión de relaciones con clientes y subcontratación de procesos comerciales (CRM/BPO), considetada uno de los cinco mayores proveedores del mundo



- Actuación en 14 países y líder en Latinoamérica y España
- **150 mil empleados** en todo el mundo, 80 mil desde Atento@Home.
- **≈100 centros** de relación con el cliente en todo el mundo.
- **92 mil estaciones de trabajo** en todo el mundo**.**
- **+400 clientes de multinacionales líderes** de telecomunicaciones, bancos y servicios financieros, en los segmentos de salud, consumo y administración pública.
- **1º proveedor de servicios CRM/BPO en Latinoamérica,** con 15,2% de participaciónde mercado
- Atento es la única compañía de la industria dentro del ranking **World´s 25 Best Multinational Workplaces 2019 ranking.**
- 18 años consecutivos como una de las **Mejores Empresas para Trabajar** en Latinoamérica
- **La primera empresa del mundo** del sector en lograr la certificación de gestión de la innovación ISO 56002.
- Una de las empresas más innovadoras del segmento de servicios.

Reconocimientos globales en 2021

Gartner

Líder en el Cuadrante mágico para Servicio al cliente BPO

Everest Group®

Líder en servicios de gestión de experiencia del cliente

FROST & SULLIVAN

Líder en crecimiento e servicios de outsourcing de Experiencia del Cliente

Atento Colombia

Trabajamos con empresas de diferentes sectores, principalmente telecomunicaciones, bancos y finanzas o seguros.



Operando en Colombia desde **2000**

11 centros de operaciones en Bogotá, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín, Pereira y Quibdo.

10.133 Estaciones de trabajo.

Agentes de atención al cliente bilingües (español/inglés).

8.500 empleados

Los agentes han formado parte de Atento **durante un promedio de 3 años**.

Programas de RSC. Inclusión social para personas con discapacidad, LGBTQIA+, madres solteras, entre otros

Premio Nacional a la Excelencia ACC & BPO 2017; Premio Sostenibilidad RSC ANDESCO 2018; Excellence LATAM Award 2019

La Evolución de Atento

Nuestra historia evolucionó mediante la ampliación del catálogo y la mejoría del conocimiento en las industrias de nuestros clientes, fortaleciendo nuestro papel de socio que agrega valor en cada segmento de actuación.

1999

Comenzó como una unidad de negocio de Telefónica

2011

Bain Capital adquiere Atento

2015

Core voice

2016-2018

Diversificación y diferenciación

interfile FULL SERVICE BPO

BRASIL SOLUÇÕES

keepcon

2020

Adquisición por Inversores Institucionales

HPS

GIC

FARALLON

Más allá del BPO digital

Reforzar las capacidades para acelerar Transformación de la industria

- Tecnología Avanzada
- CX
- Nuevos Sites Atento@home
- EX

Experiencia en varias industrias durante más de 20 años.

El socio ideal de CX

- Hemos prestado servicios de misión crítica a nuestros clientes en toda LATAM, Europa y Estados Unidos.
- Una cartera en constante evolución mediante el desarrollo de ofertas relevantes para el cliente y adquisiciones que añaden capacidad.
- Un largo historial de experiencia en diversas Industrias, tornándonos expertos en algunos de los principales sectores de la economía
- Concentrados en mejorar constantemente la CX por medio de la transformación digital y superar la era digital.

Servicios y capacidades de última generación de Atento

Las tecnologías avanzadas y los agentes altamente capacitados son base para el diseño de la solución, orientando el mejor enfoque de CX para cada fase del ciclo de vida del cliente. Las mejores prácticas de las industrias son integradas a nuestras soluciones, agregando valor a los servicios entregados.

JORNADAS DEL CICLO DE VIDA DEL CLIENTE

Ventas
Combinamos analítica, marketing digital e inteligencia en conversión y rentabilidad

Servicio al Cliente
Canales digitales y humanos, ofreciendo experiencias de solución.

Cobro
Canales organizados que componen una plataforma digital de resultados y rentabilidad

Back Office
Automatización de procesos, escaneado de documentos,captura, análisis, agregando agilidad y precisión al proceso de negocios

SERVICIOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN

- VOZ CON MAYOR VALOR
- MULTICANAL INTEGRADO
- BACK OFFICE AUTOMATIZADO

Responder a los desafíos de transformación en la era digital al tener una visión completa de las jornadas del cliente

CAPACIDADES DE ÚLTIMA GENERACIÓN

- AI/COGNITIVA
- ANALÍTICA
- AUTOMATIZACIÓN
- CONSULTORÍA DEL PROCESO DE CX

Para mejorar la CX e impulsar la eficiencia digital operativa, reduciendo costos y aumentando ingresos

MEJORES PRÁCTICAS DE LA INDUSTRIA



Durante años, al colaborar con la adquisición y la creación de conocimientos, Atento fue capaz de desarrollar la experiencia de CX con base en las mejores prácticas de las industrias

FÁBRICA DE INNOVACIÓN Y NUEVOS PRODUCTOS

Soluciones impulsadas por servicios y recursos
Next Gen Services y Next Gen Capabilities Atento

• Nex Gen Services



• Integrated Multichannel

- Gama completa de canales digitales orquestados e integrados (automatizados e impulsados por agentes) que brindan una experiencia única y continua para el cliente. El multicanal integrado ofrece una experiencia mucho más rica que la que brindan todos los canales solos.



• High Value Voice

- Maximizamos los procesos de alto valor de nuestros clientes al proporcionar agentes altamente calificados asistidos por IA y tecnologías analíticas que optimizan la toma de decisiones o resuelven problemas complejos. Como resultado, brindamos experiencias memorables para los clientes finales.



• Automated Back Office

- Vamos más allá de los procesos front-end para automatizar las oficinas administrativas de nuestros clientes. Al reducir el tiempo requerido para administrar todas las tareas detrás de escena, aumentamos la eficiencia de nuestros clientes y garantizamos una experiencia de consumo E2E excepcional.

Nex Gen Capabilities



AI/Cognitive

Inteligencia artificial, machine learning y tecnologías cognitivas al servicio de interacciones más humanizadas con los consumidores.



Analytics

Somos especialistas en gestión end to end de relaciones con el consumidor. Utilizamos Data Science para mejorar la eficiencia del negocio y generar un mayor valor a través de los datos, desarrollando análisis predictivos que generan información para maximizar los negocios de los clientes.



Automation

Gestión de procesos de negocio, que implica captura, verificación, análisis, prevención de fraude, etc. La experiencia y los conocimientos de Interfile garantizan la eficiencia y la asertividad de los procesos.



CX Process Consulting

Mejoramos el recorrido del consumidor y los procesos comerciales a través de nuestro equipo de consultoría de procesos CX. Mapeamos completamente el recorrido del cliente final y definimos procesos para generar una experiencia de marca cada vez mejor y cada vez más optimizada, maximizando la retención, resolución, conversión de ventas y una visión integral de los usuarios de una marca. Nuestra distinción radica en las acciones de los consultores de Language User Interface (LUI) con una propuesta de valor basada en el tradicional IVR humanizado, así como en los Bots para lograr mayores niveles de retención. Hemos desarrollado el mejor lenguaje de interfaz de conversación basado en personalidad de marca, navegación dinámica y progresiva, análisis de propensión y herramientas aplicadas de PNL e IA.



¡Gracias!

Better experiences. Higher value

Paula Milena Hernandez
paula.hernandez@atento.com
+3 17 5018470
www.atento.com