

Atento Estados Unidos ha incrementado su volumen de negocio en un 54% durante los dos primeros trimestres de 2020

- Las nuevas necesidades del mercado y la transformación digital han hecho que la demanda de los servicios *nearshore* aumente de forma significativa
- Altos índices de satisfacción del cliente, tiempos de respuesta y la proximidad de estos países son algunos de los factores que consolidan este servicio en empresas como Atento

Madrid, 26 de agosto de 2020 – Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO). Es líder en Latinoamérica, con presencia en 13 países, incluido Estados Unidos, México o España, entre otros, donde tiene una gran presencia a lo largo de todos ellos.

Uno de los principales servicios que ofrece en todos los mercados es el *nearshore* o *nearshoring*, que consiste en brindar atención a clientes de un mercado en particular desde otro culturalmente más cercano. En este periodo, el crecimiento de mercado se ha reflejado principalmente en sectores como tecnología, *retail*, seguros y entregas a domicilio (apps de *delivery*).

Muchos de los clientes de Atento están cambiando sus operaciones de atención al cliente en los EE. UU. De un modelo in situ u offshore puro para incorporar también el *nearshoring* en América Latina. Atento es el líder del mercado en América Latina y, naturalmente, está preparado para abordar la oportunidad *nearshore*. Los servicios de *nearshoring* de Atento proporcionan beneficios a los clientes debido a: (1) **Proximidad geográfica** - permitiendo a los clientes fortalecer la relación con el equipo a través de un vuelo generalmente de 2-3 horas desde la mayoría de los lugares de Norteamérica y aliviar las complejidades de la zona horaria. (2.) **Afinidad cultural**: muchos de nuestros agentes tienen una estrecha alineación cultural y es probable que hayan ido a la escuela o se hayan ido de vacaciones a los EE. UU. Son agentes con **excelentes habilidades bilingües** orientadas al cliente. (3) .) Son servicios que aportan un gran valor si tenemos en cuenta los beneficios que nos aportan. El *nearshoring* ha generado más de \$10 mil millones en ingresos en América Latina y el Caribe, según datos de Frost & Sullivan.

Desde Atento como líderes del mercado, apuestan por tecnologías de nueva generación como es la automatización o RPA, que facilitan el trabajo del agente y permiten que la atención al cliente sea más eficaz y satisfactoria. La aplicación de esta tecnología permite la reducción de costes, el aumento de la productividad, y, en definitiva, mejora la experiencia tanto del empleado como del cliente.

Asimismo, debido a la crisis del COVID-19 se ha acelerado el uso de todas estas tecnologías y durante estos últimos meses, se ha apostado por la tecnología para ofrecer el trabajo en remoto a más de 72.000 agentes en todo el mundo. Se ha puesto en marcha el proyecto Atento at Home (WAHA) que ha permitido la modalidad de teletrabajo a cerca del 50% de la plantilla, frente al 1% que lo hacía a principios de año. Todo ello ha hecho que Atento en Estados Unidos haya experimentado un crecimiento del 54% durante los dos primeros trimestres de 2020.



“Los factores clave que han impulsado el crecimiento de nuestro negocio *nearshore* son: experiencias globales de las mejores prácticas y soluciones innovadoras, agilidad en la gestión operativa y desarrollo empático del talento humano, con el objetivo de garantizar experiencias únicas y satisfactorias para el cliente.”, explicó **Cathrine Jooste, Chief Commercial Officer & US Nearshore Regional Director at Atento.**

El mercado de externalización de centros de contacto en América Latina y el Caribe ha crecido de manera significativa en los últimos años y México se ha convertido en un *hub* para Estados Unidos en este segmento. Como resultado, firmas estadounidenses han ganado confianza para demandar más servicios provenientes de la región.

Al mismo tiempo, se ha alcanzado una eficacia en los costes de entre el 40% y el 50% respecto a otras formas de externalización, dependiendo del sector y empresa. También una reducción del 30% en el tiempo de atención, lo que ha derivado en un incremento en ventas de más del 40%.

“Actualmente, los canales por los cuales se brinda la atención a clientes en el mercado *nearshore* son tanto tradicionales como digitales: llamadas telefónicas, chat y correo electrónico los más utilizados. La oportunidad para 2020 y en adelante, es acoplar capacidades digitales inteligentes e integraciones a estos canales tradicionales, todo mientras el agente brinda interacciones profesionales, efectivas y seguras con el cliente desde la seguridad de sus hogares en nuestros modelos de trabajo remoto como *Atento@Home*.” **finalizó Jooste.**

Como una de las tendencias para este año debido a la contingencia actual, los modelos de trabajo a distancia se incrementarán aún más entre Latinoamérica y Estados Unidos, ya que se trata de ofrecer servicios tales como: atención al cliente, ventas, *backoffice*, soporte técnico o cobros con la combinación de infraestructura tecnológica y soluciones de gestión remota que permite a los profesionales trabajar de forma segura desde sus hogares.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. 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 la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, 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 2019, Atento fue reconocida por *Great Place to Work*® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Relación con medios

press@atento.com