

Tendencias Globales para Negocios

ATENCIÓN



Estimado lector,

¡Estamos ante la mayor transformación de la historia!

Los modelos de negocio ganadores serán los que puedan desarrollar una gran capacidad para anticiparse al futuro y adaptarse a lo nuevo. Esta transformación ha sido designada por el WEF (World Economic Forum) como la 4ª Revolución Industrial, en la que el poder de la tecnología y la conectividad se imponen de forma decisiva en la transformación de las empresas, los negocios, las relaciones y principalmente en la forma de ser del mundo actual.

Se trata de un cambio profundo en el comportamiento humano, más conectado, con impacto directo en los negocios, en las empresas y en la forma de actuar de sus directivos. Para que entienda mejor este escenario, hemos creado, en colaboración con Inova Consulting, el informe con la visión de las principales tendencias a tener en cuenta en la gestión de las empresas del presente y del futuro.

En él, también entenderá cómo Atento puede apoyar a su empresa en este movimiento y ser su socio ideal para proporcionar la mejor experiencia a sus clientes y los mejores resultados de negocio.

¡Esperamos que lo disfrute!

Un abrazo,

Carlos López-Abadía
CEO

Elia Santillán
Directora de Atento México

Conceptos y Definiciones

ATENTO



Conceptos y Definiciones

Cuando se trabaja con Tendencias, lo primero que hay que hacer es diferenciar los distintos conceptos sobre el tema. Así, una **TENDENCIA** se define como un cambio y una alteración con capacidad de influir en las dinámicas empresariales y en el comportamiento de los consumidores.

Las tendencias se dividen de la siguiente manera:

1. MEGATENDENCIAS

Más de 10 años: movimientos y cambios (a gran escala) en términos sociales, económicos, políticos, medioambientales y tecnológicos, que se manifiestan sistemáticamente en la realidad actual y que influirán decisivamente en el futuro.

2. TENDENCIAS DE COMPORTAMIENTO

3/5 años: procesos de cambio que son resultado de la observación del comportamiento de los consumidores y que dan lugar a la creación y desarrollo de nuevas ideas de negocio, de producto o servicio, de marca o de acción.

3. TENDENCIAS EMPRESARIALES

2 años: cambios en el mercado derivados de la actuación de los actores, del comportamiento de los consumidores y de las realidades económicas, políticas y sociales que influyen en la forma en que las empresas toman decisiones en sus negocios, considerando áreas de actuación y apuestas estratégicas para el futuro.

4. TENDENCIAS EMERGENTES

12 meses: acontecimientos que se materializan de forma rápida y escalable a corto plazo, y que condicionan y dirigen la realidad empresarial.

4.1 TENDENCIAS ESPECÍFICAS

Las tendencias que hay que tener en cuenta para un negocio concreto. La correcta identificación de las Tendencias es la base para la definición de los Insights de negocio (ideas).

5. INSIGHTS

Articulaciones estratégicas resultantes de las tendencias que permiten la toma de decisiones empresariales sobre escenarios, trayectorias y planes de acción futuros.

Metodología

ATENTO



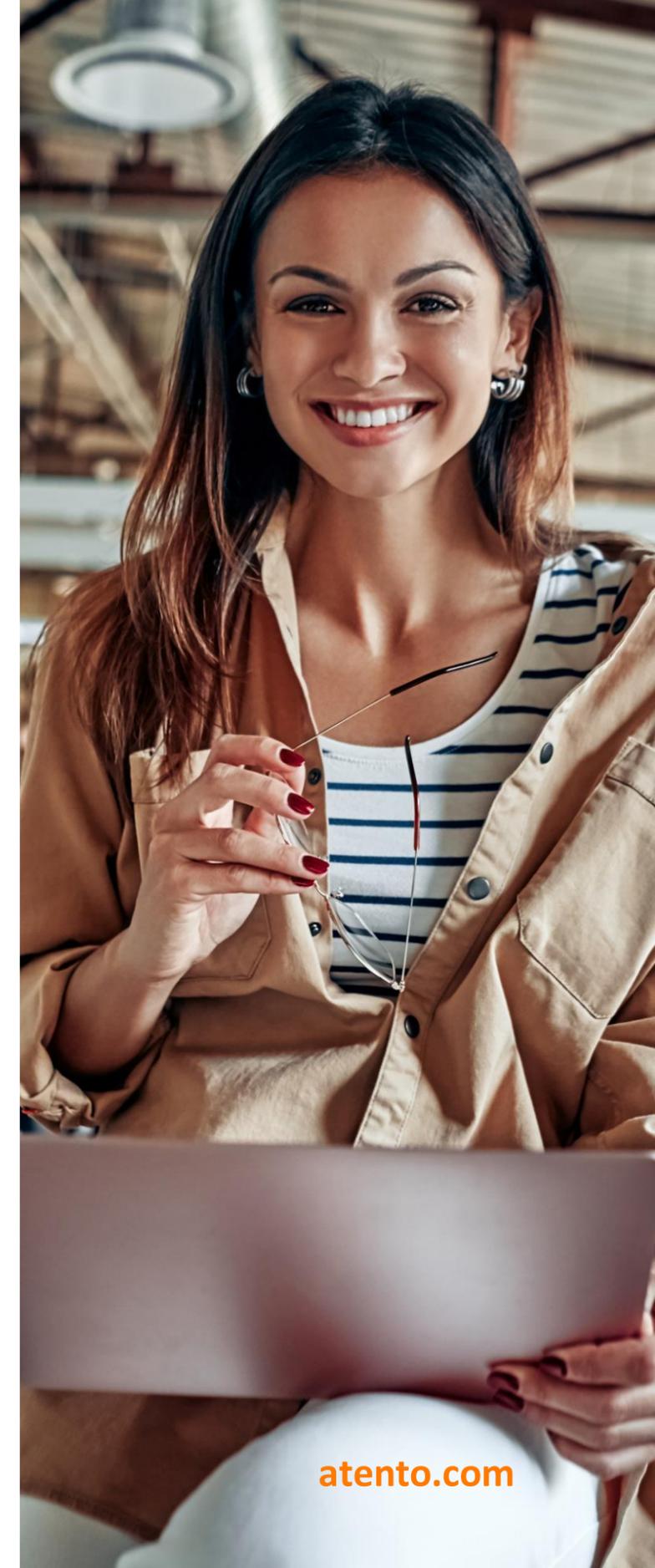
Metodología

Para la elaboración de este informe se han utilizado diversas fuentes de información en los últimos tres años:

- Debate en el aula en los Programas Ejecutivos, Programas In Company, Cursos MBA y Post MBA de Inova Business School con más de 500 alumnos, realizando ejercicios de construcción y visión de futuro, mediante herramientas de prospectiva y foresight, con especial atención en la construcción de timelines temporales;
- Utilización, en los proyectos de consultoría de Inova Consulting, de metodologías aplicadas de prospectiva, foresight e coolhunting en la construcción de los mapas de tendencias de los diversos negocios en los que operamos, realizando más de 150 proyectos;
- Entrevistas etnográficas con más de 100 ejecutivos de nivel C que hablan sobre el futuro, las motivaciones, las creencias, los deseos y opiniones sobre la transformación actualmente en curso;

- Reuniones informales con profesores y mentores de varias universidades del mundo (destacando la FIA, la Fundación Dom Cabral y el ISVOUGA, entre muchas otras) para recoger opiniones y puntos de vista sobre los mercados, los consumidores y la sociedad;
- Consulta de las fuentes asociadas a Inova Consulting (Science of the Time, Burrus Research, What's Next, Strategic Horizons, Success Matters) y otras diversas fuentes como McKinsey, BCG, Accenture, Deloitte, PWC, entre otras que publican regularmente investigaciones y opiniones sobre el tema;
- Contribución permanente de los profesores y consultores del Grupo Inova (Inova Business School e Inova Consulting) que generan conocimiento y analizan los movimientos del mercado en áreas tan diversas como el liderazgo, la gestión, la estrategia, la innovación, el comportamiento del consumidor, la psicología y otras áreas del conocimiento empresarial.

Recogiendo y procesando todo este contenido fue posible producir este resultado.



Tendencias Globales para Negocios

ATENTO



Tendencias Globales para Negocios

Ante la creciente complejidad de los mercados, la necesidad de construir marcos de conocimiento adquiere cada día más relevancia.

Este informe presenta las **8 Tendencias de Negocio** con impacto global, independiente del tamaño, alcance o negocio de las empresas. Obviamente, el impacto de cada Tendencia presentada depende de cada empresa, pero el punto crítico es que al no prestar la debida atención a esta base de pensamiento para la gestión, el éxito queda expuesto a variables no controlables por los directivos.

Las 8 Tendencias Globales para Negocios (GT4B):

- 1 **Generaciones:** ecosistemas de generaciones y su interconexión permanente
- 2 **Lifelong Learning:** valioso diferenciador para seguir siendo relevante;
- 3 **Innovación:** orientación hacia la innovación como motor de gestión;
- 4 **Gestión Bottom Up:** gestión descentralizada y colaborativa;
- 5 **Mindset Start-up:** Mindset inspirado por la actuación de las Start-ups;
- 6 **Globalización:** fortalecimiento de un mundo verdaderamente sin fronteras;
- 7 **Digitalización:** la 4ª revolución industrial en su exponente máximo;
- 8 **Sostenibilidad:** desarrollo sostenible en todos los niveles.



Para cada Tendencia hay 5 predicciones de lo que se debe considerar en el análisis estratégico y su respectiva implementación.

Consulte en las páginas siguientes.

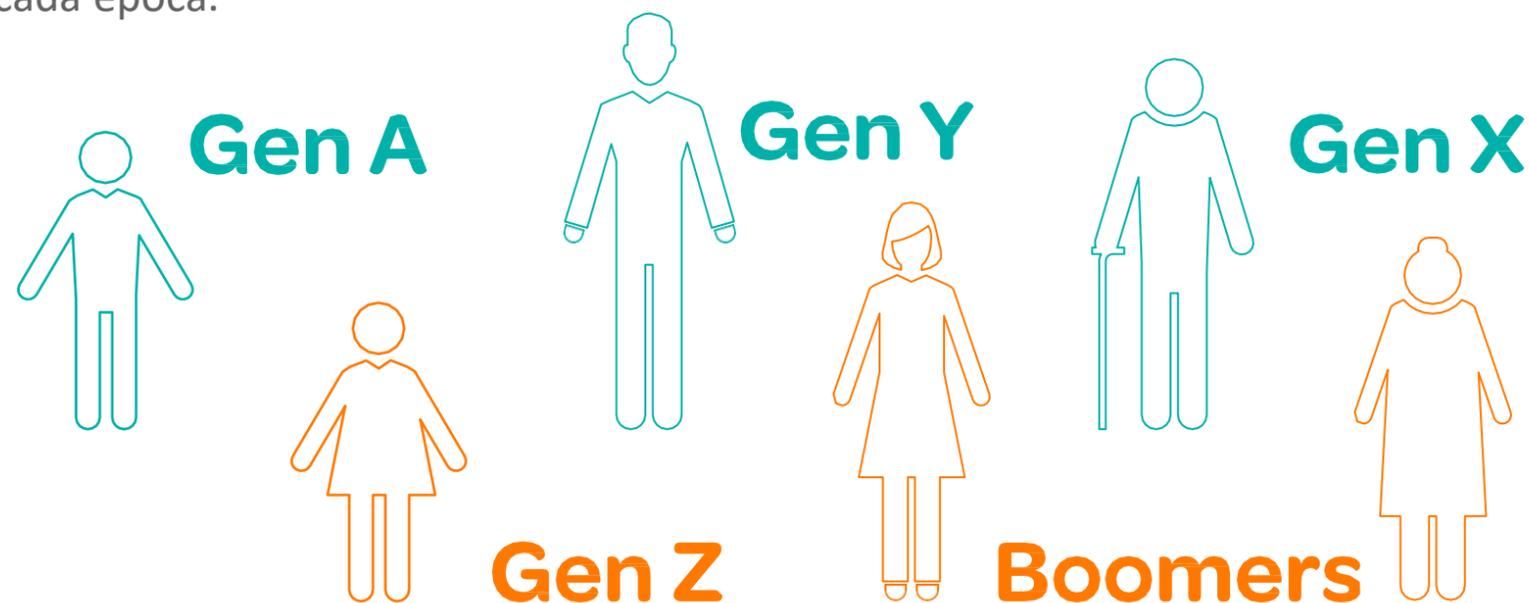
1. Generaciones

Ecosistemas de generaciones y su interconexión permanente

Cada vez que hablamos de generación en sentido social y humano nos referimos a dos tipos de elementos. En primer lugar, generación es la capacidad de los seres humanos de elaborar productos, fenómenos o acontecimientos de diversa índole. Sin embargo, la acepción más común y utilizada de este término en el ámbito social tiene que ver con **los grupos de edad que se desarrollan sucesivamente y que tienen características** habituales, éticas y culturales específicas. Este concepto nos habla de conjuntos indefinidos de individuos que nacen en un período similar de años (aproximadamente de diez a treinta años es tiempo suficiente para marcar una generación) y que comparten elementos culturales, morales o de creencias que han marcado sus vidas. Es por este sentido que el término generación combina elementos sociales y culturales con elementos biológicos y físicos, y estos últimos varían (aunque poco) a lo largo del tiempo, adaptándose a las peculiaridades de cada época.

Lo interesante de la sucesión de generaciones es que muchas veces pueden existir varias realidades y formas de ver el mundo dentro de un mismo grupo familiar, ya que los hijos conviven con padres, abuelos, bisabuelos y tatarabuelos. Normalmente, una familia con tres generaciones es el caso más común de convivencia generacional, aunque a menudo las diferencias culturales o sociales entre pares de generaciones no están claramente definidas.

En la actualidad, desde la segunda mitad del siglo XX en adelante, las sociedades occidentales están experimentando importantes cambios culturales y cada diez años surge una nueva generación con intereses, perspectivas, actitudes y valores totalmente opuestos a la anterior, que sigue la línea histórica.



1. Generaciones

Ecosistemas de generaciones y su interconexión permanente

Predicciones de gestión para las generaciones:

Intrageracionalidad: A medida que aumenta la esperanza de vida, crecen las situaciones de convivencia generacional en los equipos. En Atento, cada vez es más frecuente tener equipos de trabajo con personas de diferentes generaciones, con el creciente reto de gestionar las expectativas, opiniones, energías, deseos, etc. de grupos con visiones y comportamientos diferentes;

Inmigrantes digitales frente a Nativos digitales: Las personas nacidas antes de 1990 se clasifican como inmigrantes digitales y las nacidas después de 1990 se clasifican como nativos digitales, en una clara diferenciación entre los que necesitan aprender y comprender el mundo digital y los que han nacido en este contexto. Un alto porcentaje de nuestros agentes son nativos digitales.

Apertura a los ecosistemas: en un mundo globalizado en el que el conocimiento se transforma a diario, es fundamental estar abierto a los ecosistemas propios o de los socios para mantener una velocidad de actualización y una capacidad de respuesta aceptables;

Times Multitask (nómadas): Con las diferentes generaciones y con la creciente movilidad del mundo, cada vez más nómada, la generación y la gestión de equipos diversificados es un factor crítico de éxito, ya que es posible obtener resultados más completos (y complejos) de equipos con formaciones, orígenes y comportamientos diversos;

Propósito (Capitalismo Consciente): El porqué de nuestra existencia o lo que nos mueve como profesionales y como empresa tiene cada día más fuerza en la búsqueda de un legado que genere resultados, que la obsesión única y exclusiva por los resultados financieros. El creciente movimiento del capitalismo consciente refuerza la tendencia de que las empresas con propósito tendrán más éxito en el futuro.



Generaciones en Atento:

Promovemos la diversidad en todos los ecosistemas de Atento. Contar con un espacio donde la gente se sienta incluida y respetada, independientemente de su género, raza, edad y orientación sexual, contribuye a las mejores entregas para nuestros clientes.



Generaciones en Atento:

La diversidad es un activo estratégico y la promoción de un entorno inclusivo ha sido una misión desde la fundación de la empresa. Contamos con un espacio donde el respeto y la valoración de lo diferente se reflejan también en grandes beneficios para los clientes.

A partir de la diversidad, podemos desarrollar el potencial humano, multiplicar las oportunidades de aprendizaje e innovación y mejorar significativamente la capacidad de adaptación.

Mediante la gestión diaria de diferentes perfiles demográficos y psicográficos, ofrecemos recorridos adaptativos adecuados para todos los consumidores, teniendo en cuenta los idiomas, los canales y los hábitos para ofrecer propuestas de valor.



2. Lifelong Learning

Valioso diferenciador corporativo para seguir siendo relevante

Con la creciente velocidad de producción e intercambio de información, las bases de conocimiento se actualizan permanentemente. La previsión es que en 2020 el conocimiento humano se duplique cada 12 horas.

Al mismo tiempo, la creciente búsqueda de profesionales con habilidades emocionales y de gestión suplanta las meras habilidades técnicas. Sabiendo que el modelo educativo se centra únicamente en la competencia técnica, con enfoques meramente expositivos, es evidente que la necesidad de actualización permanente es un imperativo.

Las metodologías activas en las que el alumno asume el papel principal en el acto de educar, junto con el apoyo de las tecnologías educativas (edutech), se presentan como el camino claro para el futuro de la educación.

Teniendo en cuenta que la velocidad del mundo está en FF (*fast forward*), corresponde al ser humano buscar, de forma regular y permanente, la actualización del conocimiento, construyendo sus propios senderos de conocimiento en busca de una evolución constante a nivel humano, personal y profesional.

Y en este sentido, las empresas, a través de sus iniciativas de educación, deben dedicar más tiempo y recursos al proceso de formación de sus empleados de forma regular, construyendo una oferta ajustada de conocimientos que esté presente a lo largo de la vida.



2. Lifelong Learning

Valioso diferenciador corporativo para seguir siendo relevante

Las predicciones de gestión para el LifeLong Learning:

Microcertificaciones (Nanodegrees): contenidos de acceso y consumo rápido que permitan una actualización regular de competencias, aprovechando la alta disponibilidad de la conexión y el acceso universal. Permiten a las empresas actuar a tiempo ante las demandas y los cambios de los mercados. Las microcertificaciones, de corta duración, son una poderosa herramienta para mantener un equipo preparado para el futuro;

Profesor Curador-Mentor: Si en el modelo educativo tradicional el profesor era más un expositor de contenidos, hoy el profesor y el líder empresarial asumen roles más centrados en la selección de los contenidos más adecuados para cada profesional (siendo curadores de lo relevante), y de mentores en la orientación del camino a seguir por cada individuo;



2. Lifelong Learning

Valioso diferenciador corporativo para seguir siendo relevante

Cocreación y Colaboración: son las palabras del momento. No hay superhéroes aislados, sino héroes que trabajan juntos, comparten conocimientos e ideas y desarrollan conjuntamente soluciones ajustadas a los contextos en los que viven. La capacitación para el trabajo en colaboración ayudará a superar las barreras que se avecinan;

Tech Education (EduTech): se multiplican las soluciones tecnológicas que permiten una educación accesible y permanente. Los llamados sistemas LMS (learn management systems) permiten el acceso remoto y virtual a todo tipo de formación; las plataformas de conocimiento gratuitas o con acceso de pago son ahora potentes herramientas para democratizar el acceso y difundir la información;

Universidad Corporativa: Ante la creciente dificultad de las llamadas universidades tradicionales para adaptarse al nuevo modelo de evolución, se abre un espacio para que las Universidades Corporativas asuman el papel de formar y desarrollar a los profesionales del futuro.



Lifelong Learning en Atento:

Fomentamos y promovemos la formación continua dentro de Atento, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, lo que garantiza la mejor entrega a nuestros clientes.



Lifelong Learning en Atento:

Promoviendo el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, los preparamos para los nuevos retos de la transformación digital y los convertimos en especialistas en customer experience.

Mediante formas innovadoras, garantizamos una formación técnica y conductual basada en metodologías modernas, que buscan hacer atractivas las soluciones educativas, con recursos con el storytelling, la gamificación, la realidad aumentada y la aplicación de técnicas de neurociencia. También ofrecemos programas de mentoring y coaching a los empleados, destinados a mejorar el rendimiento.

Al defender el concepto de que todo el mundo es un líder, independientemente de su cargo, proporcionamos autonomía de decisión y la búsqueda de la mejora continua de las operaciones. ¿Quién se beneficia de esto? Nuestros clientes, por supuesto.



3. Innovación

Orientación hacia la Innovación como motor de gestión

En la última década, la innovación ha cobrado una importancia crítica en la supervivencia de las empresas. Innovación no significa tecnología o presupuestos inagotables. Innovación significa Nuevas Ideas en Acción y no es más **que la capacidad que tienen las empresas y sus empleados para comprender el ecosistema en el que operan, anticiparse a los movimientos y actuar de forma proactiva en la creación de nuevas realidades** y, con eso, garantizar su supervivencia, perennidad y éxito.

Pero esta capacidad de innovar no se limita a iniciativas sueltas o aisladas, y menos aún tendrá el éxito necesario si solo se adoptan movimientos ocasionales denominados innovadores, como laboratorios, hackathons o eventos de creatividad. Más que tecnologías o productos, la innovación es una disciplina empresarial con la capacidad de transformar el ecosistema y los negocios. No siendo propiedad de un departamento o un único profesional, es responsabilidad de todos los que cohabitan el sistema empresarial independiente a la función jerárquica, antigüedad o peso en la empresa. Construir, fortalecer y difundir una Cultura de la Innovación es lo que marcará la diferencia entre las empresas que sobrevivirán y las que serán historia.



3.

Innovación

Orientación hacia la Innovación como motor de gestión

Las predicciones de gestión para la Innovación:

Cultura de Innovación: Una nueva forma de ser en la gestión, asumiendo que todos los empleados de una empresa son fundamentales en la adopción de una cultura motivada y orientada a la innovación, produciendo regularmente ideas que puedan mantener a la empresa en una dinámica de evolución ajustada al contexto en el que opera;

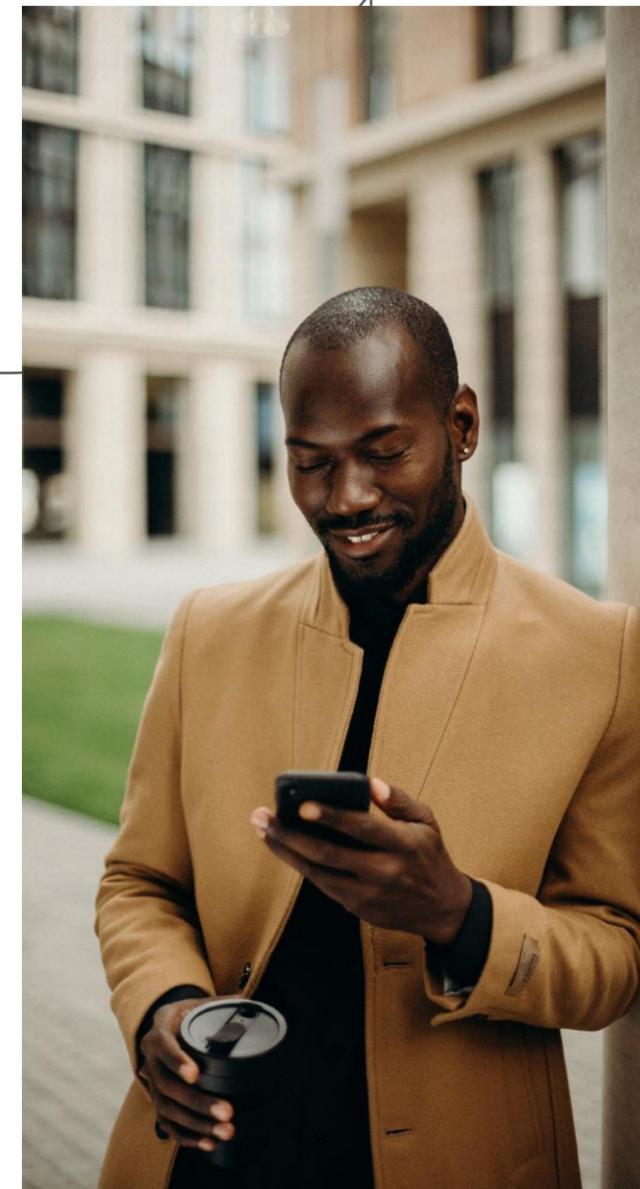
Innovación Disruptiva: La necesidad absoluta de apuntar hacia las oportunidades a largo plazo ha motivado la búsqueda de enfoques más disruptivos, en los que las soluciones pensadas están alineadas con la motivación del cliente y pretenden construir alternativas a los negocios actuales. Aunque no es la única forma posible de innovación (también hay innovaciones incrementales puntuales y permanentes), es la que más valor y resultados puede aportar a las empresas;

Framework de Innovación: un proceso de innovación es la base para concretar ideas en soluciones (productos, servicios, procesos, etc.) y tiene en cuenta la alineación entre la estrategia y la innovación, los escenarios futuros, las capacidades y recursos de la empresa para conseguir implementar y mantener un

proceso regular de generación, evaluación, aplicación y seguimiento de las ideas;

Mapeo de Escenarios: Mediante el uso de herramientas de prospectiva y foresight, el mapeo de escenarios futuros adquiere una gran importancia como apoyo a la toma de decisiones en el presente, ya que a través de él se pueden anticipar las oportunidades y/o eliminar las amenazas potenciales: es una actuación regular que permite a la empresa ir siempre un paso por delante;

Mentalidad TrendsInnovation: Año tras año, se ha demostrado que las iniciativas de éxito son las que miran hacia fuera, identifican los escenarios y las tendencias y, con este conocimiento, se vuelven hacia dentro para desarrollar iniciativas alineadas con lo que los mercados están solicitando. Más que una metodología, es una mentalidad: innovar apoyándose en la lente de las tendencias.



Innovación en Atento:

La innovación está en el centro de la estrategia de Atento y presente en todos los frentes de trabajo, tanto en la entrega a los clientes como para mejorar la rutina de los trabajadores que mueven la empresa.

Innovación en Atento:

Las estructuras de Atento son iniciativas del Hub de Innovación centradas en entregar cada vez más de Atento, que pretende fomentar innovación.

innovación en sus soluciones y en los servicios ofertados al mercado.

Nuestros clientes cuentan con una robusta plataforma, con áreas estratégicas como Consultoría de Customer Experience (CX), Innovation Lab, Data Science, LUI el Hub de Innovación para ayudarlos a promover innovaciones constantes, que mejoran la experiencia de sus consumidores y los resultados de los negocios.

Un ejemplo de ello es que, en 2020, **Atento fue la primera empresa del sector a nivel mundial en conseguir el sello ISO 56002 de gestión de innovación, y que este año ha vuelto a certificarse.**

Además, creó su propia aceleradora de Start-ups, Atento Next, uno de los procesos disruptivos dentro de la compañía, para desarrollar nuevas soluciones dentro de las operaciones existentes. El objetivo fue abarcar diferentes asuntos y proporcionar una perspectiva de innovación a los clientes, con la perspectiva de empresas que ya nacieron digitales.



Innovación abierta: Participación en el ecosistema de innovación y lanzamiento de desafíos de la compañía para Start-ups, fomentando la innovación abierta.



Innovación abierta Interna: Implementación de una plataforma interna de gestión de insights, creación de un área centrada en la implantación del concepto de Business Agility, realización de decenas de prototipos para la innovación de procesos de negocio, así como POCs de posibles productos. Todo por medio de metodologías Lean.



Centrado en el cliente: Implementación del área de Consultoría de Customer Experience, posibilitando innovación en las jornadas de relación de nuestros clientes, e Implementación del Área de LUI (Language User Interface), que tiene el papel de creación de Dialog Design para URAs humanizadas, Chatbots e AVIS.

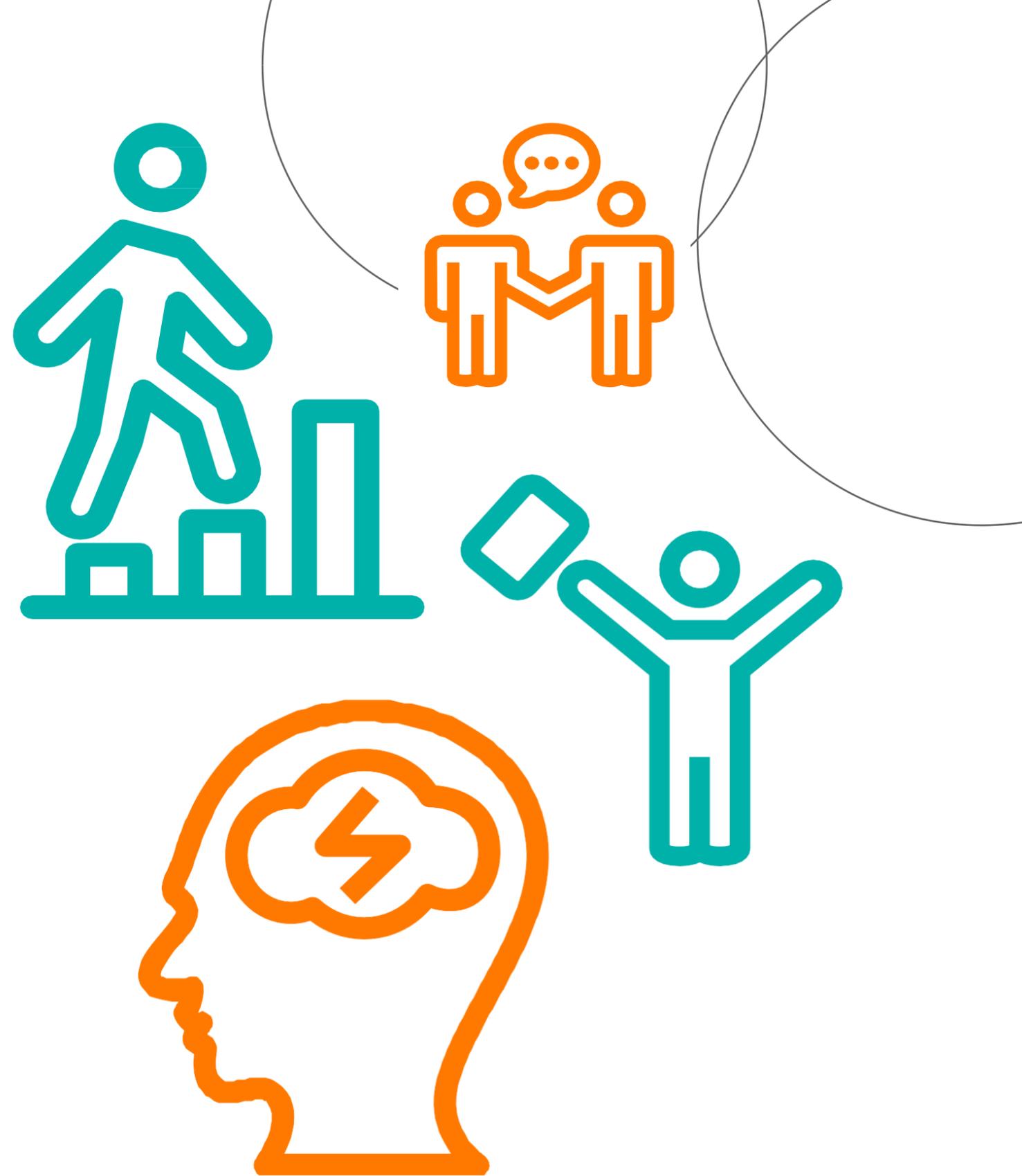
4. Gestión *Bottom-Up*

Gestión descentralizada y colaborativa

En un mundo en intensa transición, la gestión debe ser cada vez más descentralizada y con un alto grado de empoderamiento en las puntas, es decir, los que están en primera línea. El papel de la alta dirección es motivar, formar y dar las herramientas adecuadas para que cada empleado pueda, en su función, aportar información actualizada y propuestas concretas para actuar a tiempo sobre las demandas y oportunidades trazadas.

Los líderes del futuro asumen el papel de mentores y socios de sus subordinados, a los que dan el poder de proponer, decidir y aplicar soluciones ágiles y que respondan a los mercados antes que la competencia.

Los que entienden la realidad son los que la viven día a día sobre el terreno, en primera línea. **Convertir a cada uno de estos colaboradores en gestores de su propio negocio** refuerza la red empresarial y la homogeneidad de la empresa, enviando un claro mensaje de que las empresas fijas y jerarquizadas forman parte del pasado. Las empresas del presente y del futuro tienen una cultura integral de empoderamiento y, como resultado, retienen el talento, sirven mejor a los clientes y ofrecen más resultados.



4. Gestión *Bottom-Up*

Gestión descentralizada
y colaborativa

Las predicciones de gestión para la Gestión Bottom-Up:

Empoderamiento de los tiempos: potenciar el análisis, la decisión y la ejecución en todos los niveles jerárquicos es una forma de acelerar la capacidad de respuesta de las empresas, alineándolas con las necesidades actuales de velocidad de los mercados;

Ideación Transversal: Ideación, o el arte de ser creativo para los negocios, es algo que existe en potencia en todos nosotros. Conseguir que cada uno de nuestros trabajadores se sienta parte del conjunto y mantener así una actividad regular de generación de ideas construye un legado difícil de copiar por la competencia;

Colaboración y Oxigenación: En línea con el trabajo en equipo, el fortalecimiento de las redes de colaboración se produce cuando todos están alineados con el mismo propósito y así se mantienen al día (oxigenados) sobre los cambios y movimientos de los mercados. Ya sea de manera formal o informal, la actualización de conocimientos (técnicos, de comportamiento y de gestión) es fundamental para las empresas que quieren tener equipos de alto rendimiento;



4. Gestión *Bottom-Up*

Gestión descentralizada
y colaborativa

Mentoría y Mentoría Inversa: Mucho se habla de la importancia del coach o de la mentoría. Pero considerar la mentoría inversa (ser mentorizado por alguien más joven) es un reto de gestión y superación, y también de aprendizaje, que nos fortalece como directivos, conociendo opiniones y visiones de personas que pertenecen a generaciones distintas a la nuestra. Aporta la riqueza de la diversidad de opiniones, visiones, conocimientos y actitudes;

Organización Horizontal: Las empresas del futuro tienden a reducir a 4/5 niveles jerárquicos, como máximo, sus estructuras organizativas y sus organigramas, con el objetivo de ser más fluidas, rápidas y ágiles en la actuación en los mercados.



Gestión *Bottom-Up* en Atento:

Se anima a los empleados de Atento a pensar de forma innovadora, aportando constantemente ideas. Y todos nuestros clientes se benefician de este ecosistema centrado en la mejora constante de la experiencia del cliente y la búsqueda de la eficiencia.

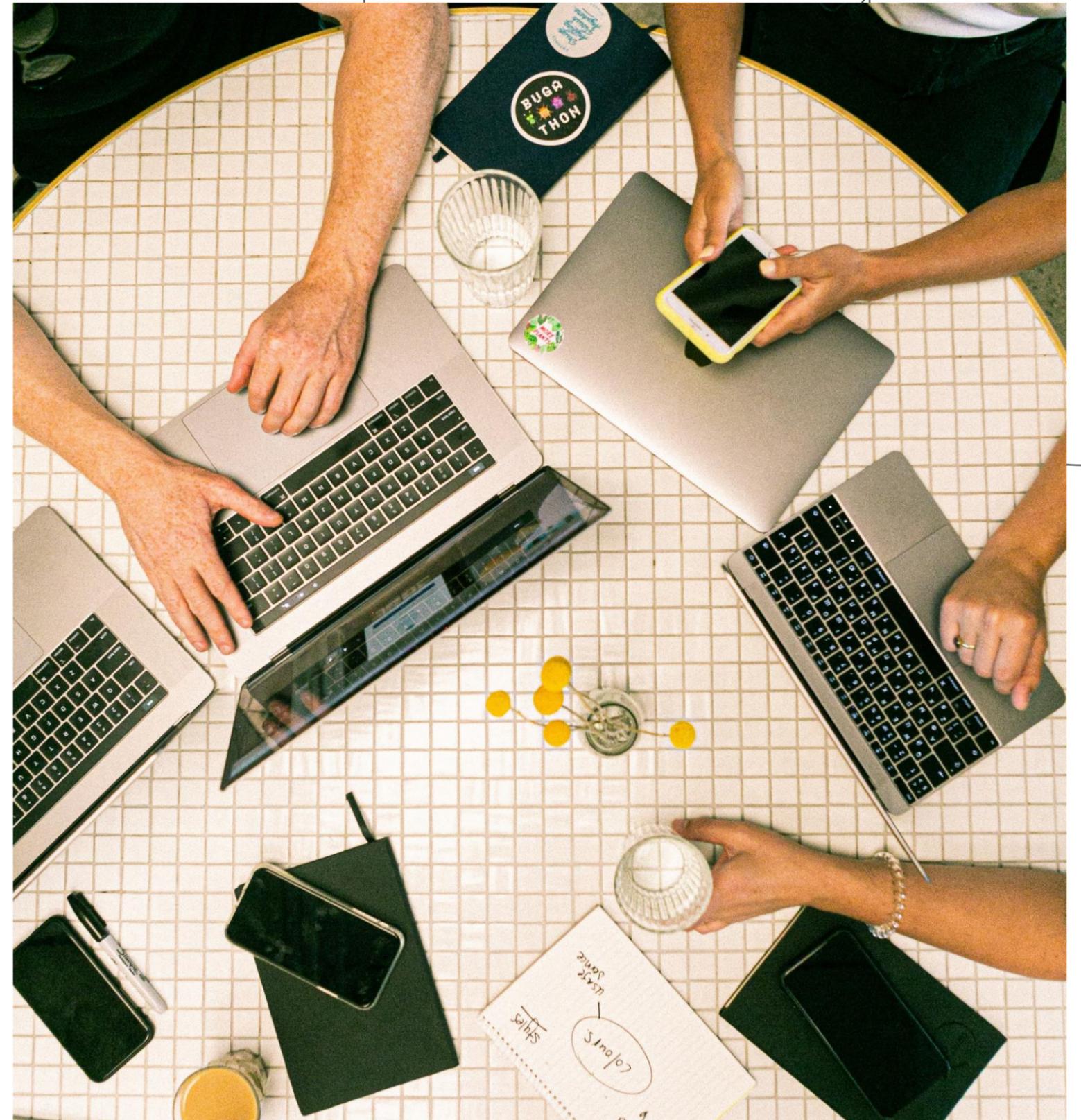


Gestión *Bottom-Up* en Atento:

Nuestro modelo de gestión operativa tiene como objetivo **capacitar a los equipos para que los clientes tengan acceso a las mejores prácticas del mercado de forma ágil y eficiente, reflejándose positivamente en sus negocios.** Contamos con squads formados por especialistas de equipos multidisciplinarios y el uso del concepto de **Business Agility**, en el que en cada caso es posible realizar evaluaciones más efectivas de los errores y aciertos, creando mecanismos de protección y aprendizaje.

Aquí, la tolerancia al error es una realidad y existe una política de reconocimiento a empleados que innovan, lo que estimula de forma positiva la capacidad de innovación constante.

Se trata de una visión propagada globalmente y aplicada localmente, en la que las soluciones y prácticas innovadoras más reconocidas, contribuyen a la ejecución de la estrategia de la empresa. Y todos nuestros clientes disfrutan de este ecosistema centrado en el perfeccionamiento constante de la experiencia del consumidor y la búsqueda de la eficiencia.



5. Mentalidad de *Start-up*

Inspiración en el comportamiento de las *start-ups*

Una de las grandes ventajas que poseen las *start-ups* es su **elevada capacidad de adaptabilidad, test, corrección y abandono de proyectos o ideas** cuando no cumplen lo definido previamente.

Adoptar **un mindset inspirado en las Start-ups es adoptar prácticas, políticas y procesos que, por su flexibilidad, consiguen corregir rutas y caminos con el fin de no perjudicar a la empresa en momentos delicados**, o que potencien los resultados por la resiliencia que se adopta en el ajuste de la ruta de trabajo.

A menudo, la lentitud en la toma de decisiones, la burocracia y la rigidez de la gestión dificultan el llamado time to market (t2m), que permite a otros (a menudo incluso a las Start-ups) ganar cuota de mercado y tomar la delantera en segmentos antes dominados por las corporaciones tradicionales.

Personas, procesos, proyectos, decisiones, departamentos, todos alineados por una flexibilidad creciente de fail fast (prueba y error rápido) y que actúen en grupo de forma regular y ágil son los pilares de una cultura y de una mentalidad orientadas al futuro.



5. Mindset Start-up

Mindset inspirado por la actuación de las Start-ups

Las predicciones de gestión para el Mindset Start-up:

Cultura MVP: MVP o Producto Mínimo Viable es la capacidad de construir proyectos beta para probar, corregir y desarrollar en un corto espacio de tiempo, sin monopolizar recursos y tiempo para algo que puede no funcionar. La cultura del MVP significa que todo se pruebe antes de que sea perfecto para el lanzamiento;

Metodologías Ágiles: Son una alternativa creíble a la gestión tradicional de proyectos. Nacieron en el desarrollo de software, pero hoy pueden aplicarse a cualquier tipo de proyecto. Los métodos ágiles ayudan a muchos equipos a afrontar la imprevisibilidad dentro de un proyecto a través de entregas incrementales y ciclos iterativos, siendo una alternativa a los métodos tradicionales, también conocidos como métodos pesados o clásicos, buscando promover un proceso de gestión de proyectos que fomente la inspección y adaptación frecuente;

Estrategia Flexible y Resiliencia: Las herramientas de planificación y gestión y los enfoques tradicionales están desapareciendo. Lo que solía ser una planificación a 3 o 5 años ha perdido espacio frente a algo que necesita ser revisado. Una planificación estratégica flexible y adaptable dará a las empresas una gran capacidad para adaptarse a la evolución de los mercados y reaccionar a tiempo a las transformaciones generadas por otros, ya sean nuevos participantes o competidores;

Squads de Trabajo: Se trata de la sustitución de grupos de trabajo homogéneos por equipos multidisciplinarios impulsados por proyectos específicos y que concentran todas las necesidades de respuesta del proyecto en el que trabajan;

Centrado en el cliente: Conocer al cliente, trazar su recorrido, identificar sus necesidades y descubrir la tarea para la que se nos contrata (job to be done) marcará la diferencia en la futura gestión de la cartera, estrategias de comunicación y de relación.

Mindset Start-up en Atento:

En Atento los clientes encuentran la solidez de una multinacional líder en su segmento y el potencial de innovación. Con una cultura de Start-up, promovemos el uso de metodologías ágiles, equipos multidisciplinarios y la orientación al cliente.





Mindset Start-up en Atento:

Los clientes de Atento cuentan con lo mejor de los dos mundos: la solidez de una empresa líder en su sector y el potencial de innovación y las metodologías ágiles de una Start-up.

Con nuestros propios recursos y asociaciones estratégicas, creamos un entorno de colaboración y apertura para intercambiar conocimientos y estimular nuevas ideas.

Este ambiente permite crear proyectos y soluciones exclusivas para nuestro mercado. Seguimos avanzando y, actualmente, este hub cuenta con varias iniciativas, con soluciones para la evolución y el cambio como, por ejemplo, el programa Atento Ideas, una plataforma gamificada abierta a los empleados para captar y gestionar ideas, y Atento Next, un programa de aceleración de Start-ups que contó con más de 300 inscripciones en su primera fase.

Ponemos en contacto a empresas de referencia en sus sectores con Start-ups tecnológicas, para que exploren oportunidades de negocio y asociaciones, permitiendo que los proyectos se desarrollen con más agilidad y de forma estructurada, con el seguimiento y apoyo de nuestros expertos.



6. Globalización

Fortalecimiento de un mundo verdaderamente sin fronteras

Es el **proceso de aproximación entre las diversas sociedades y naciones**, sea en el ámbito económico, social, cultural o político. Sin embargo, el principal aspecto a destacar de la globalización es la integración del mercado existente entre los países.

La globalización permitió **una mayor conexión entre distintos puntos del planeta**, permitiendo que compartieran características en común. Así nació la idea de la Aldea Global, es decir, un mundo globalizado donde todo está interconectado.

La ruptura de las fronteras generó una expansión capitalista en la que fue posible realizar transacciones financieras y expandir los negocios, hasta entonces restringidos al mercado interno, a mercados lejanos y emergentes. Actualmente, el inglés es el idioma más adoptado entre todos los países como alternativa para garantizar la comunicación, principalmente por medio de internet.



6. Globalización

Fortalecimiento de un mundo verdaderamente sin fronteras

Tipos de Globalización:

La globalización es la confluencia de varios aspectos que unen a civilizaciones de distintos rincones del planeta. Los principales factores que caracterizan la formación de la globalización son **la economía, la cultura y la información**.



Globalización económica: La aparición de bloques económicos, países que se unen para fomentar relaciones comerciales como, por ejemplo, Mercosur y la Unión Europea, fue el resultado de este proceso económico. El impacto de la globalización en el mercado laboral, el comercio internacional, la libertad de circulación y la calidad de vida varía en intensidad según el nivel de desarrollo de las naciones. El período en el que más se intensificó la globalización económica fue a mediados del siglo XX, con la Tercera Revolución Industrial (también conocida como «Revolución Técnica y Científica»).

Globalización cultural: La aproximación entre las diferentes naciones del mundo también proporcionó el intercambio de costumbres, culturas y tradiciones típicas. Estas, a su vez, pasan por el proceso de aculturación, cuando varios elementos culturales se mezclan, creando una especie de «mutación de culturas». De este modo, los valores y símbolos culturales que originalmente pertenecían a una región o nación pasan a estar presentes en todos los rincones del mundo y viceversa. Como consecuencia, crece la necesidad de tener un mayor debate sobre la tolerancia entre las diferencias culturales. Las nuevas tecnologías de la información y el constante intercambio de bienes de consumo entre países (productos, películas, series, música, etc.) contribuyen a la globalización cultural.



6. Globalización

Fortalecimiento de un mundo verdaderamente sin fronteras

Globalización de la información: El desarrollo de las tecnologías de la información, especialmente la llegada de Internet, fue el principal responsable de la aparición del concepto de este tipo de globalización. Con las redes sociales online (como Twitter, por ejemplo), las personas que tienen acceso a Internet pueden recibir y enviar información al instante a todas las partes del mundo. Uniendo la globalización cultural con la necesidad de transmitir informaciones que puedan ser recibidas e interpretadas en todo el planeta, también surgió la idea de determinar un idioma globalizado, es decir, una lengua que pueda servir de enlace entre todas las demás. Actualmente, el inglés es el idioma adoptado entre todos los países como alternativa para garantizar la comunicación, principalmente a través de internet.



6. Globalización

Fortalecimiento de un mundo verdaderamente sin fronteras

Las predicciones de gestión para la Globalización:

Online = Offline: Ya no hay separación entre el mundo digital y el físico. A los ojos del consumidor un sitio web, un mensaje de WhatsApp, una página de red social, el vendedor, la tienda, el acontecimiento, la llamada o cualquier pieza de comunicación se dirigen a la misma marca y, en consecuencia, al mismo mensaje. Globalizar también significa integrar, normalizar y complementar la actuación de todos los puntos de contacto de la marca con el ecosistema y la cadena de valor de la que forma parte;

Envejecimiento Poblacional: La esperanza de vida aumenta año tras año, con la previsión de que alcancemos los 120 años de vida media en la próxima década. Con más personas en el mundo a las que atender, las oportunidades de mercado aumentan y, por tanto, la necesidad de conocer a sus clientes Y consumidores en una lógica de comportamiento más que meramente demográfica;

Conocimiento Masificado: Motivado por la creciente conectividad, el comportamiento de la producción y el consumo de

Contenidos se expande cada vez más, creando una nueva realidad: la descentralización del conocimiento con diversas repercusiones en las empresas, que ya no tienen el control de la información como arma comercial. El todo hoy está formado por nanopartes dispersas por el globo;

Inteligencia Colectiva: Cuando el conocimiento se hace masivo todos aportan su visión o perspectiva, añadiendo más al conjunto. Cada día es más fácil acceder a la información que, puesta en común, construye una nueva forma de conocimiento. Y hoy no podemos dejar de considerar a los trabajadores, socios, proveedores, profesores, clientes, amigos y todos aquellos que conviven con nuestra empresa, sabiendo que en cada uno de ellos estará parte de una solución;

Mundo sin Fronteras: Es quizá la mayor consecuencia de la globalización, la capacidad de hacer circular bienes, personas y conocimientos en el mundo. Acceder a la información, a las personas o a las empresas hoy en día es fácil y proporciona una mayor rapidez en la toma de decisiones empresariales.

Globalización en Atento:

Nuestra capilaridad global nos permite crear soluciones y prácticas innovadoras en línea con las mejores referencias mundiales. Así, hacemos que las experiencias sean más valiosas para los consumidores y las empresas en cada lugar donde operamos.



Globalización en Atento:

Presente en 14 países, con operaciones en diversos idiomas y ambiente multicultural, Atento es el socio ideal para apoyar tanto a empresas locales como a compañías que buscan expansión en América Latina y/o a nivel global.

Con operaciones que se adhieren a la cultura de nuestros clientes y reflejan sus valores y estrategias, somos capaces de ofrecer las mejores experiencias al tiempo que apoyamos el crecimiento de los negocios de nuestros clientes.

Nuestra capilaridad y diversidad nos permiten captar tendencias sobre el comportamiento del consumidor a nivel global y seguir su recorrido las 24 horas del día, lo que nos permite comprender sus preocupaciones y necesidades y anticipar soluciones.

Esto garantiza que nuestros clientes puedan contar siempre con la mejor solución para su negocio, con insights valiosos en cada paso del recorrido del cliente final, y ¡Construir relaciones consistentes y duraderas!

ATENTO



7. Digitalización

La 4ª revolución industrial en su exponente máximo

Es el proceso por el que una imagen o señal analógica se transforma en código digital. La digitalización comprende la conversión de señales de audio e imágenes en movimiento (vídeos) a código digital.

Este proceso también se realiza en radiografías y la tendencia del mercado es que el número de documentos digitalizados y de empresas especializadas en el proceso de digitalización es cada vez mayor. Para ese tipo de función, las empresas desarrollan software especializados.

Las digitalizaciones de papeles en múltiples páginas más comunes son en formato .tiff y .pdf, y tanto las impresoras multifunción más comunes como las copiadoras profesionales tienen una función de escáner.

En la actualidad **todo avanza hacia la digitalización, lo que significa adoptar una postura más digital, reducir el uso de recursos físicos y mejorar el rendimiento** y capacidad de respuesta a los mercados.

También llamada a menudo Transformación Digital, la Digitalización es hoy un nuevo enfoque estratégico de los negocios en un mundo conectado y globalizado. Empresas que no adopten un mindset digital tendrán grandes dificultades para sobrevivir en el futuro presente.



7. Digitalización

La 4ª revolución industrial en su exponente máximo

Las predicciones de gestión para la Digitalización:

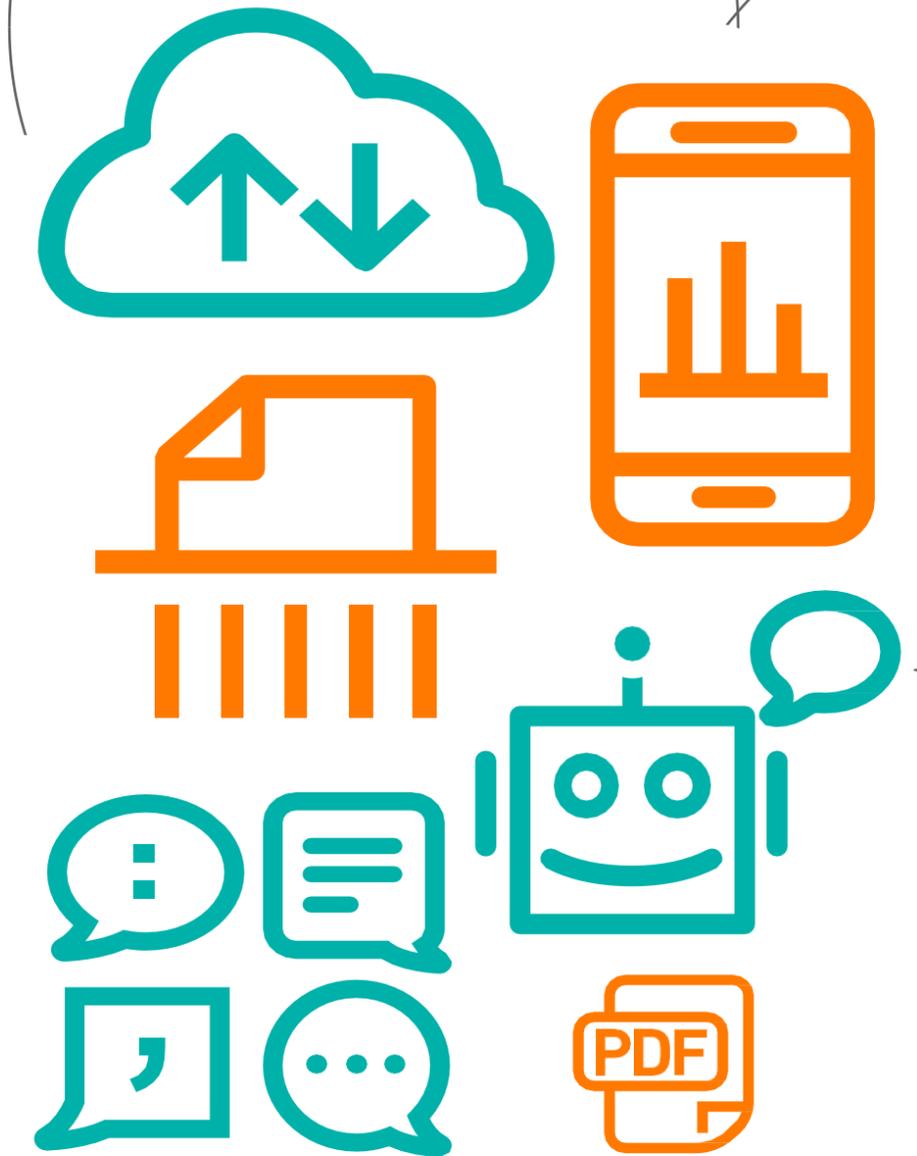
Transformación Digital & Data: Un nuevo enfoque en el que las TIC desempeñan un papel clave en la transformación de la estrategia, la estructura, la cultura y los procesos de una empresa, utilizando el alcance y el poder de la conectividad, Internet y la tecnología. Mediante nuevas inversiones en tecnologías y modelos de negocio, se espera mejorar el compromiso del cliente digital en todos los puntos de contacto del ciclo de vida de su experiencia;

Humano frente a Digital: Las personas y las máquinas coexisten en el mundo empresarial en una lógica de complementariedad y no de sustitución. Para sacar lo mejor de ambos al servicio de las empresas, es necesario dejar que las máquinas ejecuten lo que los humanos crean y piensan, y que posteriormente supervisen. Ambas son caras de la misma moneda y es urgente entender el papel de cada una en el ecosistema empresarial;

Negocio móvil: Con la convergencia de las pantallas, todo se limita a la palma de la mano en un smartphone, una tablet o un ordenador portátil. La migración del negocio a las respuestas móviles es la diferencia entre sobrevivir o no;

Omnicanal & Touchpoints: Los distintos puntos de contacto de las marcas con sus consumidores están cada vez más integrados y deben responder al unísono y de forma coherente a las demandas del mercado;

Desintermediación: La reducción de los recursos físicos, por un lado, y la creciente conectividad, por otro, han hecho que las cadenas de valor sean más ágiles y con menos filtros en el camino. Al aproximarse a la cadena de valor, se gana en rapidez y sostenibilidad.



Digitalización en Atento:

Ofrecemos experiencias memorables a los clientes finales, con una gama completa de canales digitales aliados a los tradicionales, proporcionando una experiencia única y sin fisuras tanto en B2B como en B2C.



Digitalización en Atento:

Cada vez más los consumidores prefieren resolver sus problemas por su propia cuenta, en el momento y por el canal más adecuado para ellos. Por ello, los clientes de Atento pueden contar con toda la experiencia de la empresa para llevar a cabo y mejorar las relaciones a través de los canales digitales.

Con el apoyo de tecnologías como Inteligencia Artificial, Data Science, automatización, machine learning, chatbots, entre otras, la experiencia del cliente es personalizada y dinámica. Sumado a estos recursos, añadimos el toque humano en los temas más complejos o que requieren de empatía para su resolución. Sabemos que la integración a través de todos los canales se está convirtiendo en una norma en la relación de las marcas con sus clientes. Las empresas que no actualicen sus sistemas de canales de servicio perderán la preferencia

De su marca en relación con sus competidores, ya que la experiencia se está convirtiendo cada vez más en su mayor ventaja competitiva. Por eso, nuestros equipos de Data Science, Tecnología, Soluciones, Consultoría de Customer Experience (proyectos de journey mapping y journey planning), entre otras, están a la disposición de nuestros clientes para potenciar la implementación de nuestros Next Generation Services, como soluciones de High Value Voice, Automated Back Office e Integrated Multichannel y, así, construir los mejores recorridos de relación.

Además, en Brasil, contamos con Interfile, líder en servicios y soluciones BPO, complementando la oferta con tecnologías como RPA, OCR, ICR, BRICS, Reconocimiento Facial, entre otras.



8. Sostenibilidad

El desarrollo sostenible en todos los niveles

Sostenibilidad es la **capacidad de mantener o conservar un proceso o sistema**. La palabra sostenible deriva del latín *sustentare* y significa sostener, apoyar, conservar y cuidar. Entre otros aspectos, el concepto de sostenibilidad aborda la reducción de los impactos de las actividades humanas en el medio ambiente. Además, puede aplicarse desde una comunidad a todo el planeta. La sostenibilidad puede lograrse mediante el Desarrollo Sostenible, definido como aquel que «satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades».

El desarrollo sostenible tiene como objetivo preservar el planeta y satisfacer las necesidades humanas. Esto significa que un recurso natural explotado de forma sostenible durará para siempre y con condiciones para ser explotado también por las generaciones futuras.

Es la consigna en las iniciativas empresariales y políticas que influyen en los cambios de comportamiento y acciones en varios ámbitos. Vemos que las marcas se centran en el uso de materiales reciclados/reciclables o que buscan mejorar la sostenibilidad de su producción. Las empresas se preocupan por tener edificios más sostenibles, y en su misión y valores están intrínsecos los deberes de preservación del medio ambiente.

Las propias políticas gubernamentales, que incentivan cada vez más las iniciativas y acciones sostenibles a favor del medio ambiente, así como la promoción y exigencia en la reducción de residuos, ocuparán un espacio creciente en las agendas mundiales.



8. Sostenibilidad

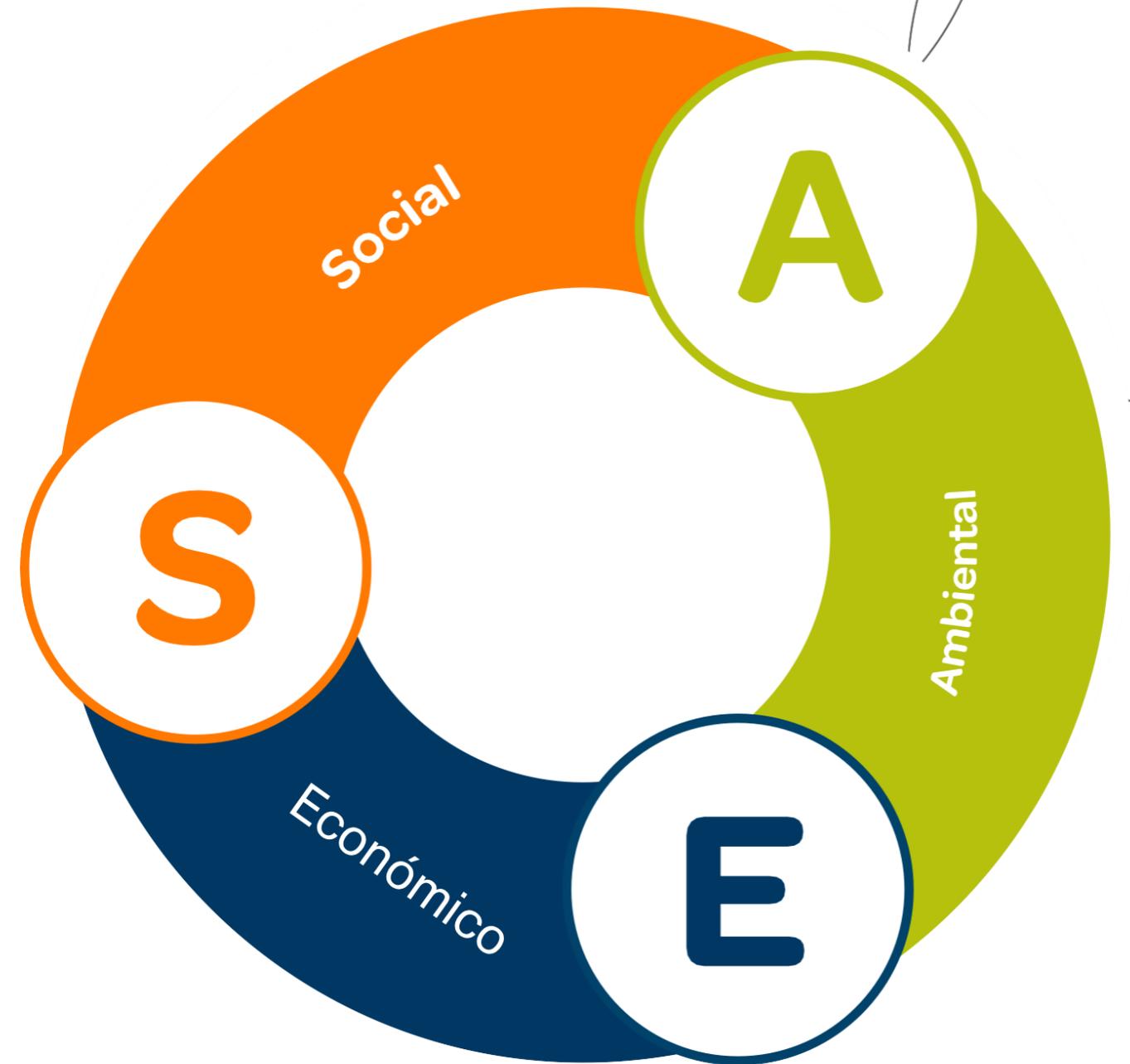
El desarrollo sostenible en todos los niveles

El llamado **trípode de la sostenibilidad** se basa en tres principios: **el social, el ambiental y el económico**. Esos tres factores necesitan ser integrados para que la sostenibilidad de hecho se materialice.

Social: Engloba a las personas y sus condiciones de vida, como educación, salud, violencia, ocio, entre otros aspectos.

Ambiental: Se refiere a los recursos naturales del planeta y a la forma en que son utilizados por la sociedad, comunidades o empresas.

Económico: Relacionado con producción, distribución y consumo de bienes y servicios. La economía debe considerar a cuestión social y ambiental.



8. Sostenibilidad

El desarrollo sostenible en todos los niveles

Tipos de Sostenibilidad:

Sostenibilidad Ambiental: Abarca la conservación y el mantenimiento del medio ambiente. Es importante señalar que para que la sostenibilidad ambiental sea efectiva, las personas deben estar en armonía con el medio ambiente para obtener una mejora en su calidad de vida. El objetivo de la sostenibilidad medioambiental es que los intereses de las generaciones futuras no se vean comprometidos con la satisfacción de las necesidades de la generación actual;

Sostenibilidad Social: Sugiere la igualdad de los individuos, basada en el bienestar de los habitantes del planeta Tierra. Para ello, es necesaria la participación de la población, con el fin de fortalecer las propuestas de desarrollo social, el acceso a la educación, la cultura y la salud;

Sostenibilidad Empresarial: Actualmente, muchas estrategias de responsabilidad social de las empresas se basan en la sostenibilidad. Los productos y acciones sostenibles en el ámbito empresarial ganan protagonismo y el gusto de los consumidores. Las personas son cada vez más conscientes del peso ecológico y social de sus elecciones. En este caso, la empresa tiene una postura de responsabilidad con los valores ambientales y sociales, además de basarse en la preservación del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de las personas;

Sostenibilidad Económica: Se basa en un modelo de gestión sostenible. Esto implica una gestión adecuada de los recursos naturales, con el objetivo de lograr el crecimiento económico, el desarrollo social y la mejora de la distribución de la renta. En resumen, corresponde a la capacidad de producción, de distribución y de utilización de las riquezas producidas por el hombre, buscando una justa distribución de la renta.



8. Sostenibilidad

El desarrollo sostenible en todos los niveles

Las predicciones de gestión para la Sostenibilidad:

Economía Circular: Es un concepto basado en la reducción, reutilización, recuperación y reciclaje de materiales y energía. Se materializa en la minimización de la extracción de recursos, maximización de la reutilización, aumento de la eficiencia y desarrollo de nuevos modelos de negocios;

Energías Alternativas: Con la creciente crítica a los combustibles fósiles y el aumento de la inversión en recursos solares, eólicos, de biomasa, etc., se espera que crezcan las soluciones generadas por las llamadas energías alternativas, que son tan eficientes, más baratas y menos contaminantes que las tradicionales;



Escasez de Recursos: Ante el crecimiento de la población, la demanda de producción global y la dificultad para reemplazar lo que se extrae del planeta, la escasez de recursos de todo tipo cobra cada vez más fuerza, lo que alerta sobre la necesidad de aumentar las prácticas sostenibles en todos los niveles de la sociedad;

Mindset Verde: Una actitud que se revisa en comportamientos de mayor preocupación por la correcta producción, almacenamiento y eliminación de los recursos en toda la escala y cadena de valor;

Economía Compartida: Los modelos tradicionales de intercambio de bienes y servicios están siendo superados por el fenómeno de la interconectividad. La nueva era que está surgiendo es la "era de la cooperación", visible en el rápido crecimiento de los movimientos de intercambio y cooperación y los movimientos de cooperación que están creciendo rápidamente. La economía Compartida (del inglés *Shared Economy*) es la práctica de compartir el uso o la compra de servicios, facilitada principalmente por aplicaciones que permiten una mayor interacción entre las personas.

Sostenibilidad en Atento:

Tenemos un fuerte compromiso con la sociedad y desarrollamos una serie de iniciativas para marcar la diferencia en los lugares donde operamos. Por eso, nuestros clientes pueden contar con un socio alineado con las mejores prácticas de ESG.

Sostenibilidad en Atento:

Nuestra presencia e impacto global para la sostenibilidad son preocupaciones constantes. Por ello, desarrollamos y aplicamos programas centrados en el tema, así como en el compromiso y la concienciación del público interno.

Queremos que nuestros clientes tengan un socio alineado con las mejores prácticas de ESG. Por eso, destacamos las siguientes iniciativas:

- ♻️ La gestión eficiente del consumo de energía en todas nuestras unidades, con un 50% de la energía adquirida en el mercado libre proveniente de fuentes renovables;
- ♻️ El compromiso global con la organización internacional Carbon Disclosure Program (CDP), que prevé la realización de un inventario sobre las emisiones de gases de efecto invernadero que se han determinado a través de la norma «GHG Protocol»;
- ♻️ El reciclaje o la eliminación adecuada del 100% de los residuos electrónicos y de infraestructuras;
- ♻️ La plantación de unos 8000 plantas de árboles donados desde 2015;
- ♻️ Iniciativas de concientización de los trabajadores de todas las unidades de Atento en Brasil sobre el consumo consciente, el desecho adecuado y las cuestiones ecológicas, entre otras acciones.



50% de la energía adquirida en el Mercado Libre proviene de fuentes renovables



135 toneladas de materiales reciclados (media anual)



8 mil plantaciones de árboles Donadas desde 2015



1 tonelada de baterías recicladas



Carbon Disclosure Program (CDP)
Monitorización de las emisiones de CO2 y Compromiso Global con la Carbon Neutral by 2030

Y ¿cómo está viendo
Atento las
tendencias globales
en su negocio?

ATENTO



Atento, como empresa atenta al presente y el futuro, tiene en cuenta en sus decisiones estratégicas y de gestión la importancia y el impacto que cada movimiento puede tener en sus operaciones.

Los grandes temas e insights que son considerados por la empresa son:

- 1 La innovación forma parte del ADN del negocio y de la cultura de la empresa;
- 2 Política de diversidad e inclusión reconocida por el mercado y entre las prioridades en la búsqueda del mejor equipo;
- 3 Acompañamos la evolución del consumidor y siempre nos adaptamos a sus necesidades y a las del mercado;
- 4 Mejores resultados para nuestros clientes y la mejor experiencia para sus consumidores;
- 5 Soluciones para todo el ciclo de vida de la relación, apoyadas en capacidades avanzadas de tecnología y consultoría y una nueva generación de servicios;
- 6 La búsqueda de la excelencia requiere la actualización permanente de todos;
- 7 Las verdades de hoy no se perpetúan necesariamente.



Acerca de Atento

Líder en América Latina y España en gestión de relaciones con clientes y outsourcing de procesos comerciales (CRM / BPO), y uno de los cinco mayores proveedores del mundo.



150k empleados en todo el mundo, 80k desde Atento@Home.



≈**100 centros** de relación con clientes en todo el mundo.



92k estaciones de trabajo en todo el mundo.



+400 clientes de multinacionales líderes de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sector salud, consume y administraciones públicas.



#1 América Latina CRM/BPO proveedor de servicios con un 15.2% de cuota de 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 sector servicios.

ATENTO



Operaciones en 14 países



Reconocimientos

Gartner

Everest Group®

FROST & SULLIVAN

ISG
imagine your future®

HFS

Sobre Inova Consulting

Inova Consulting es una empresa global, con sede en Brasil y presencia en Europa y EE.UU., que opera en consultoría y formación de futuro, tendencias e innovación. Con presencia en 3 continentes, clientes y socios globales, es la empresa creadora y de referencia del concepto de gestión.

TrendsInnovation | Futuro | Tendencias | Innovación

Inova Consulting actúa en tres ejes específicos:

01 | Investigación

- Drivers de cambio
- Estudios prospectivos
- Mapping de escenarios
- Estudios de tendencias
- Foresight de negocio
- Trend tracking
- Cool hunting

02 | Consultoría

- Gestión de la innovación
- Trendsinnovation
- Cultura de innovación
- Innovación disruptiva
- Innovación abierta
- Planificación estratégica
- Transformación digital
- Universidad corporativa

03 | Educación

- MBA Ejecutivo TrendsInnovation
- Posts-MBA TrendsInnovation
- Posgrado NeuroMarketing
- Programa Consejeros TrendsInnovation
- Masters Executivos
- Programas In Company
- Ponencias y Seminarios
- Advisor y Mentoring
- Programas ead (LMS)



Para más información visite nuestros sitios web:
www.inovaconsulting.com.br
www.inovabs.com.br

O hable con nosotros:
contato@inovaconsulting.com.br



Atento

atento.com