

## Atento refuerza su apuesta en Soluciones Digitales desarrollando el talento interno de la compañía

- Atento continúa apostando por el employee engagement fomentando la promoción del talento humano de la Compañía
- El programa de reskilling contará con 50 nuevos participantes, que se suman a los 200 empleados que ya han participado esta iniciativa

**MADRID, 12 de julio de 2022** - Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores de servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM / BPO) del mundo y líder del sector en Latinoamérica, ha reafirmado su apuesta por el talento humano de la empresa con la formación de 50 agentes en nuevas tecnologías.

El programa de reskilling de Atento que se inició en 2019 y que cuenta actualmente con más de 200 participantes, posibilita que agentes de atención al cliente adquieran las habilidades técnicas necesarias para adquirir nuevos roles dentro de la organización. Así, muchos de los participantes son hoy programadores de diferentes tecnologías de programación o consultores de operaciones. La iniciativa permite la evolución profesional y personal de los agentes, que, a su vez, aportan su conocimiento y talento para mejorar los servicios de la compañía.

En esta nueva edición del programa, 50 agentes se formarán en las distintas áreas necesarias para el desarrollo de las nuevas tecnologías empleadas en los servicios de relación con cliente. Algunas personas recibirán formación en el área de RPA o procesos de automatización, otros se convertirán en desarrolladores y habrá un tercer equipo que pasarán a ser consultores de operaciones. También contará con nuevos miembros en su departamento el equipo que lidera la solución Xtrabot, el asistente conversacional multicanal de desarrollo propio de Atento. Finalmente, otras áreas de negocio también incrementarán sus equipos con personas procedentes del programa de reskilling.

Las personas que entran en los programas de reskilling de Atento se forman en tecnologías muy demandadas en la actualidad, como el software de RPA UiPath, la metodología Agile, soluciones digitales punteras como Xtrabot, Five9, Keepcon, tecnología de análisis semántico y otras herramientas emergentes e innovadoras en el contexto del Customer Experience. También aprenderán acerca de soluciones cloud, innovación y transformación digital, lo que sumado a su experiencia en la relación directa con los clientes y la operativa diaria de los servicios, les convierte en profesionales altamente cualificados.

“En Atento continuamos apostando por el talento interno y por el desarrollo de las personas en nuestros equipos. Seguimos buscando nuevas formas de acercar la tecnología a los agentes de manera que puedan aportar todo su conocimiento para la programación de las tecnologías de automatización, no hay nadie mejor para diseñar que aquel que ha estado gestionando la realidad de las operaciones y los clientes, logrando así un triple objetivo: mejorar los procesos internos de Atento, lograr una mayor satisfacción de los clientes y generar employee engagement”, comenta Javier Noguera, Director de Atento Digital en la región EMEA de Atento.



Tatiana Viejo, que participó en el programa de reskilling cuando era Gestora en el servicio de de Telefónica Grandes Cuentas, y que actualmente trabaja como Técnico de Xtrabot en el área de Automatización, asegura "Esta revolución tecnológica que vivimos provoca muchos cambios y, por naturaleza, nos resistimos a ellos, sin embargo, debemos ser flexibles. Es un gran momento para innovar y "reinventarnos" y en esto me ayudó el programa de reskilling. En mi caso particular, he podido formarme en programación con uno de los lenguajes punteros como es Python y, además, me ha permitido conocer otros campos como la automatización, los chatbots y los servicios cognitivos de la mano de grandes profesionales que llevan años desarrollando e innovando en esta área".

También ha formado parte de este programa Silvia Sanjosé, que inició su carrera en Atento también como Gestora, para trabajar hoy como Desarrolladora WEB/RPA. "Evolucionar, no estancarse y crecer, a nivel personal y profesional, son sólo algunas de las palabras que me vienen a la cabeza al hablar del programa de reskilling de Atento. Para mí supuso un cambio total, una oportunidad de poder entrar en el mundo de la tecnología, un sector que avanza y crece día a día. Tanto en el desarrollo del curso como, posteriormente, en el puesto de trabajo, he podido aprender y trabajar con programación, metodologías, automatizaciones... cada día aprendo algo nuevo".

### **Sobre Atento**

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como "star performer". Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Contacto para medios**

press@atento.com