

Atento implementa con éxito su reestructuración financiera y presenta una nueva estrategia para liderar el camino hacia el BTO (Business Transformation Outsourcing)

- La fecha de entrada en vigor de la reestructuración financiera de Atento implementada a través de un plan de reestructuración del Reino Unido se ha producido tras la aprobación de sus acreedores y la sanción del Tribunal inglés
- Tras el éxito de la financiación de salida, la empresa entra en una nueva fase con un fuerte enfoque en la inversión en tecnología para mejorar aún más los servicios de CX, junto con la expansión geográfica
- La transformación impulsada por la tecnología, como la IA y la automatización inteligente, seguirá siendo la columna vertebral para ofrecer la mejor experiencia al cliente con un toque humano
- La compañía continuará enfocándose en fortalecer su negocio Nearshore, Offshore y Multilingüe, así como en aumentar su presencia en el mercado estadounidense

Madrid, 27 de noviembre de 2023. Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder de la industria en Latinoamérica, ha anunciado hoy su nueva estrategia de negocio tras la finalización con éxito de su proceso de reestructuración. A partir de ahora, Atento entra en una nueva fase en su estrategia de negocio orientada a liderar el camino hacia el Business Transformation Outsourcing (BTO), impulsar su competitividad en el mercado y mejorar sus perspectivas de crecimiento. En línea con esta nueva estrategia, la compañía está adoptando un fuerte enfoque en la inversión tecnológica para la transformación de la CX y su expansión geográfica, con los empleados y clientes en el centro.

Finalización de la reestructuración

La Compañía ha anunciado la ejecución de la fecha de entrada en vigor de la reestructuración el 27 de noviembre de 2023 y la finalización exitosa de su reestructuración financiera, implementada mediante un plan de reestructuración del Reino Unido de conformidad con la Parte 26A de la Ley de Sociedades de 2006 (el "Plan de Reestructuración"). Este plan fue aprobado por los acreedores de la empresa en las juntas de acreedores celebradas el 13 de noviembre de 2023 con el apoyo casi unánime de sus integrantes que votaron sobre el plan de reestructuración y posteriormente fue sancionado por el tribunal inglés en una audiencia sancionadora que tuvo lugar el 17 de noviembre de 2023 en el Tribunal Superior de Justicia de Inglaterra y Gales.

Como parte de la reestructuración, la Compañía ha recibido compromisos adicionales de 76 millones de dólares a través del proceso de financiación de salida. Además de los 37 millones de dólares ya recibidos por la Compañía desde junio de 2023 hasta agosto de 2023, esto aumenta la inversión total a 113 millones de dólares y proporciona a la Compañía una plataforma financiera estable para implementar su nueva estrategia comercial. Como resultado del plan de reestructuración, la Compañía ha convertido la mayor parte de su deuda en capital, lo que ha dado lugar a un ratio de apalancamiento neto esperado para el año fiscal 24 de 0,8 veces el

EBITDA y ha eliminado los costes en relación con su financiación para proporcionar capacidad adicional para reinvertir en el negocio.

"Estamos entusiasmados de comenzar esta nueva etapa con un fuerte enfoque en los clientes, las personas y la tecnología. Creemos que para liderar la próxima era de la CX es clave estructurar servicios inteligentes, ágiles y humanizados, donde las personas deben estar en el centro de la interacción", afirma Dimitrius Oliveira, CEO de Atento. "Emprendemos este nuevo camino más enfocados que nunca en garantizar la excelencia, crecer como compañía, ampliar nuestra presencia geográfica y revolucionar el sector CX con el foco puesto en la transformación", añade.

La Compañía fue asesorada por Sidley Austin LLP, Loyens & Loeff Luxembourg SARL, Houlihan Lokey EMEA, LLP y FTI Consulting en relación con el plan de reestructuración.

Un nuevo camino para seguir liderando la experiencia del cliente de próxima generación

La estrategia de negocio de la compañía en el futuro girará en torno a tres pilares principales: (i) diversificación de ingresos, (ii) impulsar la excelencia operativa y (iii) transformación. En relación con la primera, Atento tiene como objetivo impulsar el crecimiento en el mercado estadounidense, continuar invirtiendo en la oferta multilingüe desarrollada en EMEA y el nearshore español, e inaugurar la región de Filipinas como una ubicación offshore.

Al mismo tiempo, la compañía continuará explorando oportunidades de adquisición de clientes y la promoción de clientes actuales, centrándose en las oportunidades que brinda la CX digital. La oferta de servicios de la compañía también se centrará en evolucionar de la externalización de procesos de negocio (BPO) a la externalización de la transformación de negocios (BTO), donde la IA y la automatización juegan un papel clave en el fortalecimiento de la competitividad y se promueven con un enfoque en la consultoría.

Impulsar la eficiencia operativa basada en la excelencia humano-tecnológica

La compañía fortalecerá su excelencia operativa centrándose en su gente y clientes, proporcionando mejoras continuas en la experiencia de los empleados que conduzcan a la satisfacción de los empleados y empoderándoles con el uso de herramientas y tecnologías impulsadas por IA, análisis y automatización, lo que dará como resultado un servicio al cliente excepcional con toque humano.

Al mismo tiempo, Atento sigue centrada en mantener el excelente rendimiento operativo que ha atraído récords positivos de Satisfacción del Cliente (CSat) y Net Promoter Score (NPS). En este sentido, la Compañía continúa impulsando modelos existentes como Atento Work from Home Agents (WAHA), que permiten a Atento disponer de una infraestructura preparada para trabajar en remoto en cualquier momento, proporcionando beneficios de bienestar y seguridad a sus empleados y permitiendo a la Compañía ganar productividad y acelerar el crecimiento.

Acelerar la implementación de la tecnología: la transformación es clave

Otro pilar esencial de la estrategia actual de la compañía es la promoción de la tecnología en todos los ámbitos. Desde la base, la Compañía está impulsando la tecnología en los procesos internos. Además, Atento promoverá la tecnología en su trabajo actual con los clientes, mediante el uso de IA, RPA, bots o analítica que pueden automatizar las transacciones básicas y mejorar su transformación. Atento también continuará lanzando e implementando ofertas impulsadas por las herramientas tecnológicas, además de su tecnología innovadora existente, guiada por un

enfoque consultivo para identificar oportunidades y acompañar a los clientes durante su transformación.

En los últimos años, la innovación se ha convertido en una característica inherente a Atento, clave para fomentar la transformación interna y de los clientes y un elemento crucial de esta nueva estrategia. Analistas como Frost & Sullivan y Gartner han reconocido el liderazgo de la compañía en esta área en regiones como Latinoamérica, donde la compañía continúa siendo un fuerte líder debido a su experiencia en la industria, su enfoque en ciberseguridad y sus prácticas ESG líderes en la región. Iniciativas como el hub de innovación, la consecución de la ISO 56002 y el lanzamiento constante de tecnología propia marcan la diferencia en el sector y avalan la trayectoria de la compañía en el camino hacia la transformación tecnológica continua.

La implementación de nuevas tecnologías en los servicios, particularmente en IA y automatización, ha sido fundamental para las operaciones diarias de la Compañía. Desde su aplicación en los procesos de selección de candidatos y formación de empleados hasta el lanzamiento de Atena, la brand persona de la Compañía, estas tecnologías marcan el camino a seguir con los clientes para seguir ofreciendo nuevas tecnologías con el toque humano en el centro de la interacción.

Expectativa de crecimiento respaldada por la experiencia y la confianza del ecosistema corporativo

Además de ampliar su presencia en otros mercados y reforzar su posición en los ya existentes, la solidez financiera de Atento le permite seguir centrándose en sus clientes clave.

Atento seguirá explorando oportunidades en el sector digital, con partners como Microsoft, con quien ya está trabajando con su solución de IA generativa para guiar a los agentes a la hora de ofrecer la mejor interacción.

Se espera que esta nueva estrategia impulse la posición clave de la compañía en el mercado, con un conocimiento empresarial único basado en la experiencia y la consultoría, evolucionando su cartera de servicios para ofrecer la mejor experiencia a los empleados y continuar fomentando la satisfacción del cliente en un entorno tecnológico cambiante.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de nearshoring CRM BPO para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 120.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes, ofreciendo una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, salud, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la Compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria en diferentes regiones, entre ellos Everest (nombrada como "star performer" en 2021), Gartner (reconocida como líder en BPO de Servicio al Cliente en el Cuadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nombrada como líder en CX Outsourcing en Latinoamérica para 2022) o Forbes (seleccionada como una de las 100 mejores empresas para trabajar en 2023 en España). Para obtener más información, visite www.atento.com.

Forward-Looking Statements

This press release contains forward-looking statements. Forward-looking statements can be identified by the use of words such as "may," "should," "expects," "plans," "anticipates," "believes," "estimates," "predicts," "intends," "continue" or similar terminology. These statements reflect only Atento's current expectations and are not guarantees of future events. These statements are subject to risks and uncertainties that could cause actual results and events to differ materially from those contained in the forward-looking statements. Such risks and uncertainties include, but are not limited to; Atento's future cash requirements; competition in Atento's highly competitive industries; increases in the cost of voice and data services or significant interruptions in these services; Atento's ability to successfully implement its new business strategy; Atento's ability to keep pace with its clients' needs for rapid technological change and systems availability; the continued deployment and adoption of emerging technologies; the loss, financial difficulties or bankruptcy of any key clients; the effects of global economic trends on the businesses of Atento's clients; the non-exclusive nature of Atento's client contracts and the absence of revenue commitments; security and privacy breaches of the systems Atento uses to protect personal data; the cost of pending and future litigation; the cost of defending Atento against intellectual property infringement claims; extensive regulation affecting many of Atento's businesses; Atento's ability to protect its proprietary information or technology; service interruptions to Atento's data and operation centers; Atento's ability to retain key personnel and attract a sufficient number of qualified employees; increases in labor costs and turnover rates; the political, economic and other conditions in the countries where Atento operates; changes in foreign exchange rates; Atento's ability to complete future acquisitions and integrate or achieve the objectives of its recent and future acquisitions; future impairments of our substantial goodwill, intangible assets, or other long-lived assets; and Atento's ability to recover consumer receivables on behalf of its clients. Atento is also subject to other risk factors described in documents filed by the company with the United States Securities and Exchange Commission. These forward-looking statements speak only as of the date on which the statements were made. Atento undertakes no obligation to update or revise publicly any forward-looking statements, whether as a result of new information, future events or otherwise.