



Atento avanza para convertirse en el líder del Business Transformation Outsourcing (BTO)

- Como parte de su estrategia de transformación hacia el BTO, Atento Colombia ha generado una estrategia para migrar su infraestructura de data center
- La iniciativa representa una inversión en tecnología destinada a transformar el modelo operativo aumentando la escalabilidad, flexibilidad y mejorando la experiencia de cliente.

Colombia, 24 de junio de 2024. 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 transformación de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en América Latina, ha anunciado un acuerdo estratégico con Cirion Technologies, una destacada compañía en soluciones tecnológicas, con el objetivo de migrar su infraestructura de Data Center en Colombia.

Deiby Fandiño, Global IT Operation and Infrastructure Director en Atento, subrayó la importancia de esta decisión: "La migración de nuestro data center en Colombia es una inversión clave para el futuro de Atento. Este paso no solo optimiza nuestra infraestructura tecnológica, sino que también nos posiciona para responder a las demandas dinámicas del mercado y continuar ofreciendo un servicio excepcional a nuestros clientes".

Esta estrategia permitirá a Atento concentrarse en su *core business*, mejorando aún más la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta a las necesidades de sus clientes, garantizando una mayor continuidad y calidad del servicio. Los clientes se beneficiarán de soluciones más ágiles y escalables, lo que se traduce en una experiencia de usuario mejorada continuamente.

Maria Claudia Rey, Presidenta de Cirion Technologies Colombia añadió: "Estamos entusiasmados en trabajar de manera conjunta con Atento en este proyecto estratégico. Nuestra infraestructura avanzada proporcionará la base tecnológica necesaria para que Atento continúe innovando rumbo al liderazgo en la industria del BTO."

Además de los beneficios operativos, la estrategia de migración del Data Center está alineada con los objetivos de sostenibilidad de Atento. El nuevo Data center operado por Cirion está diseñado para ser altamente eficiente en términos de energía, cumpliendo con los más altas certificaciones y estándares de ESG (Environmental - Ambiente, Social, y Governance - Gobernanza). De esta manera, no solo reduce el impacto ambiental, sino que también contribuye a la responsabilidad social corporativa de Atento, fortaleciendo su búsqueda por un futuro más sostenible.

El modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO) de Atento se centra en ofrecer soluciones innovadoras y personalizadas en todo el proceso de relación, actuando de manera consultiva, con el fin de diseñar y automatizar los procesos de los clientes.

Atento está mucho más allá de la tercerización de los servicios al cliente, aportando experiencia e innovación, que reafirma el compromiso con la transformación digital y la excelencia operativa, para acompañar a los clientes a la nueva era del CX.



Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio («CRM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por tres años consecutivos. Para más información visite www.atento.com

Acerca de Cirion

Cirion es una empresa proveedora líder de infraestructura digital y tecnología, que ofrece un conjunto integral de soluciones de redes de fibra, conectividad, colocación, infraestructura en la nube y de comunicación y colaboración con el propósito de promover el progreso de América Latina a través de la tecnología. Cirion atiende a más de 5.500 clientes latinoamericanos y a multinacionales, incluidas empresas, agencias gubernamentales, proveedores de servicios en la nube, operadores, ISPs y otras empresas líderes. La empresa posee y opera un portafolio de redes y data centers propios, con una amplia cobertura en toda la región de América Latina. Obtenga más información sobre Cirion en www.ciriontechnologies.com