

ENTREVISTA A CARLOS LÓPEZ-ABADÍA, CEO DE 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. Presente en 13 países, Atento, de origen español, cuenta con cerca de 100 centros de atención al cliente y más de 150.000 empleados a nivel global. La compañía tiene más de 400 clientes, principalmente empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo, las nuevas empresas digitales y la Administración Pública, entre otros.

Carlos López-Abadía lidera como CEO, desde febrero de 2019, esta multinacional española. Proveniente de Bilbao, López-Abadía está ubicado en Estados Unidos, donde las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange).

Carlos lidera un proyecto ambicioso que permite a Atento seguir avanzando y posicionándose a la vanguardia del sector. Así, la empresa cuenta con una sólida estrategia en torno a servicios de nueva generación: servicios de voz de alto valor, integración multicanal y automatización de procesos.

Gracias a esta estrategia empresarial, este primer año a la cabeza de Atento, ha alcanzado un crecimiento de un 7,5% en multisector, uno de los horizontes de la estrategia marcada, así como un récord de ventas nuevas de más del 45%, en comparación con las registradas en 2018. De estas ventas, un 50% pertenece al área de servicios de nueva generación y un tercio a nuevas empresas digitales, otro de los horizontes marcados en la estrategia de la compañía a nivel internacional.

¿Cuáles son los planes y objetivos de Atento para los próximos años?

Nuestro objetivo es acelerar el crecimiento y liderar la nueva generación de experiencia de cliente. Estamos enfocados en brindar servicios de alto valor añadido, como interacciones de voz complejas, *back office* automatizado o multicanalidad integrada.

Nadie en el mercado es capaz de combinar el poder de las nuevas tecnologías con el toque humano como Atento. Sumamos la tecnología más disruptiva a una amplísima experiencia en brindar servicios de atención al cliente con la asistencia de personas, para entregar un servicio excepcional al cliente, más eficiente para las empresas, más satisfactorio para el consumidor y que se adapta a la realidad digital del momento.

Estamos construyendo sobre esa sólida base para ejecutar nuestro plan de crecimiento, basado principalmente en tres líneas de acción



(a las que llamamos horizontes), para liderar la nueva generación de servicios de experiencia de cliente: la excelencia operacional, la aceleración de la evolución de nuestras propuestas de valor y la expansión en verticales de alto potencial de crecimiento, aumentando nuestra presencia en países como EE. UU.

¿Cuáles son sus capacidades de nueva generación?

Podemos poner un ejemplo: hemos desarrollado un canal interno de ventas para una gran compañía de telecomunicaciones, respaldado por el uso de analítica de datos y el entrenamiento de perfiles especialistas de agentes, que nos ha permitido multiplicar por dos las ventas que se conseguían utilizando canales presenciales tradicionales. Hemos demostrado que este nuevo canal de ventas y

servicios, que además emplea automatización e inteligencia artificial, junto con el aporte de las personas, es más eficiente que el canal tradicional.

Como base, nos apoyamos en tecnologías de nueva generación como la inteligencia artificial y cognitiva, la automatización de procesos a través de tecnología RPA (*robotic process automation*) y el uso de analítica de datos para construir nuestras capacidades de nueva generación. Todo ello acompañado de nuestra capacidad consultora en el ámbito de la experiencia de cliente.

¿Cuál es su estrategia de crecimiento para la compañía?

Hemos desarrollado iniciativas como las capacidades de nueva generación y otras tecnologías que, combinadas con nuestro conocimiento de los clientes y experiencia en el contacto humano, nos hacen únicos en el mercado. Esta innovación es lo que nos está haciendo crecer.

Un buen ejemplo del interés que suscita nuestra compañía es la entrada hace apenas unos meses de nuevos inversores. Con la llegada de HPS Investment Partners, GIC (Government of Singapore Investment Corporation) y Farallon Capital Management, hemos podido establecer una plataforma más fuerte desde la cual acelerar el desarrollo y la expansión de soluciones digitales que han mejorado significativamente la creciente cartera de productos de Atento. Nuestra misión a largo plazo sigue siendo aumentar el valor para los accionistas.

¿Cuán alineada está la estrategia de talento con el proceso de transformación?

Tenemos una cultura de transformación basada en nuevos modelos organizacionales, innovación, digitalización y nuevas capacidades. La fortaleza de Atento reside en la tecnología como soporte a la experiencia de sus empleados. Estamos orgullosos de estar entre los 25 mejores lugares para trabajar del mundo.

Somos conscientes de que la irrupción de la tecnología creará nuevos puestos de trabajo, y en ello estamos trabajando. En los últimos meses hemos llevado a cabo un programa de *reskilling* o recualificación para transformar a un grupo de operadores en programadores de RPA (*robotic process automation*), desarrollando sus capacidades digitales e invirtiendo en su crecimiento profesional e integración en una economía más digital. Estos agentes han desarrollado e implementado el mayor proyecto de Bots de Europa hasta la fecha.

También, hemos implantado un modelo de reclutamiento, selección, formación e incorporación de talento puramente remoto, algo que es diferencial en este sector. A través de redes sociales y *bots*, y con el uso de inteligencia artificial y analítica, se hace un perfilado de los candidatos para asegurar el correcto *profiling* de los agentes.

Además, hemos incluido formación remota y conseguido una puesta en marcha de la operación en tiempos records, lo que nos ha permitido ayudar tanto a nuestros clientes actuales como a nuevos clientes, que necesitaban adaptarse rápidamente a la situación de la COVID-19, a mantener los máximos niveles de calidad y servicio, manteniendo a la vez la seguridad de nuestros colaboradores.

¿Qué escenario se presenta tras esta crisis y la implantación del teletrabajo?

La peculiaridad de este negocio nos ha obligado a adaptarnos rápidamente; no cabe duda de que nuestro objetivo es la excelencia. Para seguir siendo líderes necesitamos adaptarnos de manera inmediata, y eso es lo que hemos hecho.

Según la encuesta sobre el impacto de la crisis de la COVID-19 que hemos realizado a nuestros clientes, el 79% de las empresas va a mantener la modalidad de teletrabajo, y un 65% ha tenido que modificar la forma en la que ejecutaba los proyectos hacia sistemas más digitales.

En Atento también nos hemos adaptado, y hemos incorporado el modelo WAHA (Work At Home Agent), más de 72.000 mil agentes que ahora trabajan en remoto. Esto supone más de un 50% de la plantilla, frente al 1% que lo hacía a principios de año.

¿Qué respuesta ha dado Atento a situaciones sobrevenidas como la que hemos vivido?

Los servicios que ofrece Atento en todas las zonas geográficas donde está presente han sido declarados servicios fundamentales en este período, favoreciendo que los ciudadanos no tuvieran que salir de sus hogares para acceder a servicios clave como son la sanidad, emergencia, banca o la obtención de información relevante.

Estamos muy orgullosos del papel que ha jugado Atento en un momento de tanta dificultad como el que hemos vivido, y, al mismo tiempo, hemos conseguido satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad en su conjunto.

En Atento tenemos un compromiso con nuestros clientes, con nuestros empleados y con la sociedad. Con este objetivo y compromiso, nos enfocamos en ofrecer servicios que ayuden a facilitar y mejorar el día a día de los ciudadanos y las empresas.

Más información:

<https://atento.com/es/>

