

7/07/2000

ATENTO ENTRA EN EL MERCADO JAPONÉS

- Atento crea un joint-venture con la compañía japonesa Pasona para comenzar a ofrecer servicios de gestión de relación con clientes (CRM) e Internet call center.
- La nueva compañía, en la que Atento tendrá la mayoría, se denominará Atento Pasona Inc.
- Con este acuerdo, Atento ofrece ya sus servicios para mercados latinoamericanos, europeos y asiáticos.
- Pasona es la compañía líder de Japón en servicios de outsourcing a empresas.

TOKYO (Japón) 7 de julio de 2000- Atento, la compañía del grupo Telefónica que ofrece servicios de gestión de relación con clientes (call centers y soluciones CRM "customer relationship management"), ha firmado un acuerdo de joint-venture con la empresa japonesa Pasona para la creación de una nueva compañía que comenzará a operar en el mercado japonés a partir de noviembre de este año. El acuerdo ha sido firmado por Rafael Hernández, consejero delegado de Atento y Hayao Nakayama, Presidente de Pasona. Con esta operación, Atento y el grupo Telefónica amplían su presencia mundial al mercado asiático.

El acuerdo prevé la creación de una nueva compañía, participada por ambas empresas, en la que Atento tendrá la mayoría del capital, que se denominará Atento Pasona Inc. El objetivo de la nueva empresa es convertirse en el líder en la atención integral a clientes en el mercado japonés, aprovechando el conocimiento del mercado local de Pasona y la tecnología, catálogo de servicios avanzados, presencia global y economías de escala que aporta Atento. La nueva compañía no se limitará al mercado japonés, ya que el propio acuerdo prevé la explotación conjunta de este tipo de negocio en Asia y la cuenca del Pacífico. La inversión inicial prevista asciende a unos 20 millones de dólares, que permitirá la instalación de 3 nuevos centros en Japón durante el primer año de operación, con una capacidad total instalada de 1.500 posiciones nuevas.

El mercado japonés de servicios de call center y CRM representa más del 10% de la facturación mundial de este negocio y las tasas de crecimiento, para el mercado asiático en su conjunto, se estiman en cerca de un 30% anual durante los próximos años. Por otra parte, el bajo nivel de outsourcing de este tipo de servicios en Japón y la existencia de una gran demanda insatisfecha de servicios de valor añadido y los basados en nuevas tecnologías, unido a la liberalización que se está produciendo en sectores como el

financiero y de seguros, ofrecen unas enormes oportunidades de crecimiento en este mercado asiático.

Con esta operación, Atento complementa de manera sustancial su presencia global, que es fundamental para mantener el liderazgo mundial de este negocio.

Atento, compañía del grupo Telefónica con sede en Miami, es la mayor compañía mundial de servicios de call center y CRM, con operaciones en Europa, América y Norte de África. En la actualidad, Atento opera cerca de 50 centros en el mundo, con una capacidad instalada de más de 20.000 posiciones, y con planes de crecimiento por encima de las 30.000 posiciones para el año 2000-2001. Su cartera de clientes está compuesta, entre otras, por compañías de telecomunicaciones, eléctricas, entidades financieras, compañías aseguradoras, entidades de gobierno y compañías de la nueva economía, como internet y comercio electrónico. La gama de productos que ofrece a sus clientes incluye soluciones de CRM, servicios de valor añadido, servicios de internet y web enabled call center y servicios integrales de consultoría de gestión de clientes.

Pasona Inc. Es la mayor compañía de servicios de staffing en Japón y una de las mayores del mundo, con ingresos anuales superiores a los 1.000 millones de dólares, maneja más de 550.000 empleados y cuenta con cerca de 150 oficinas en 15 países.
