



*otros negocios*

## Grupo Atento. Resultados Consolidados<sup>1</sup>.

(datos en millones de euros)

	enero-diciembre		
	2002	2001	% Var.
Ingresos por operaciones	571,1	643,9	(11,3)
Gastos por operaciones	(513,9)	(588,1)	(12,6)
Otros ingresos (gastos) netos	(2,9)	(1,9)	50,3
<b>EBITDA</b>	<b>54,3</b>	<b>53,8</b>	<b>1,0</b>
Amortizaciones	(75,4)	(89,4)	(15,6)
<b>Resultado de explotación</b>	<b>(21,1)</b>	<b>(35,6)</b>	<b>(40,7)</b>
Resultados financieros	(85,6)	(57,5)	48,9
Amortización fondo comercio	(8,3)	(8,4)	(1,7)
Resultados extraordinarios	(3,5)	(32,2)	(89,0)
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>(118,5)</b>	<b>(133,7)</b>	<b>(11,3)</b>
Provisión impuesto	18,3	20,8	(12,1)
<b>Resultados antes minoritarios</b>	<b>(100,2)</b>	<b>(112,9)</b>	<b>(11,2)</b>
Resultados atribuidos a minoritarios	1,1	3,4	(66,2)
<b>Resultado neto</b>	<b>(99,1)</b>	<b>(109,5)</b>	<b>(9,5)</b>

(1) Incluye todos los negocios de Call Center del Grupo Telefónica

## Negocio de Servicios de Atención al Cliente (Contact Centers)

### Atento

Grupo Atento, empresa especializada en la prestación de servicios de atención de las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de Contact Centers o Plataformas Multicanal (teléfono, fax, Internet...), ha continuado consolidando su liderazgo en los mercados de habla hispana y portuguesa.

Atento nació en 1999, partiendo de la actividad y la experiencia del Grupo Telefónica en los centros de atención de llamadas y en la gestión de bases de datos. Hoy, cuenta con operaciones en 13 países y dispone de una red de 60 centros de atención.

Atento ofrece a sus clientes una amplia gama de servicios que van desde atención al cliente, venta, gestión de cobros, hasta productos más sofisticados como el diseño, implantación y seguimiento de programas de fidelización, investigación, segmentación de mercados/clientes, entre otros.

Grupo Atento presta servicios a más de 400 empresas, entre las que, además de Telefónica, se encuentran multinacionales y corporaciones pertenecientes principalmente a los sectores financieros, telecomunicaciones, consumo, administraciones públicas, etc.

### Descripción del sector

El sector de Contact Centers surge de la necesidad de empresas con un número elevado de clientes (más de 2% de la población de un país) de proveer un servicio de atención de alta calidad que los diferencie de sus competidores. La complejidad de las

tecnologías requeridas para prestar estos servicios y la necesidad de reducir costes ha motivado a las empresas a externalizar estos servicios a empresas como Atento.

Durante la última década, el sector ha experimentado una profunda transformación. Aunque en su origen y en la actualidad la base del desarrollo del negocio se centra en servicios de atención telefónica, en el futuro se prevé un importante desarrollo de canales alternativos a través de Internet y de correo electrónico.

El sector global de Contact Centers se estima que supera los 31.000 millones de euros anuales, de los cuales aproximadamente el 24% se concentra en grandes compañías especializadas en la externalización (*outsourcing*) de servicios de atención al cliente. El resto del sector se encuentra altamente fragmentado en empresas pequeñas, lo cual presenta una interesante oportunidad de consolidación del negocio en los próximos años.

Estados Unidos y Europa Occidental concentran la mayor parte del negocio representando 54% y 27%, respectivamente. Sin embargo, los mayores crecimientos del sector se encuentran en Latinoamérica y Japón, los cuales representan el 4% cada uno del mercado global, con crecimientos anuales por encima del 25%.

Atento, de la mano del Grupo Telefónica, lidera el mercado de habla hispana y portuguesa y participa activamente en la disputa de la posición destacada en los sectores de telecomunicaciones, servicios y banca con una oferta intergrada, que cubre el ciclo de vida de la relación comercial.

Por países, España y Brasil siguen siendo los de mayor peso específico en volumen de ingresos para el Grupo Atento, aportando el 41% y el 33%, respectivamente



#### La actividad de Atento en 2002

Durante 2002, la Compañía ha continuado su consolidación como proveedor líder de servicios de Contact Center para el mercado de habla hispana y portuguesa. Atento ha logrado cumplir sus objetivos a través de una gestión encaminada al enfoque en clientes estratégicos, excelencia operativa y reducción de costes.

- Enfoque en sectores estratégicos: Atento continúa desarrollando relaciones estratégicas de largo plazo con clientes líderes en sus respectivos sectores a quienes se ofrece servicios con homogeneidad y calidad.
- Enfoque en la excelencia operativa: Atento tiene el foco en alcanzar las mejores prácticas de la industria, gestionando eficientemente sus recursos humanos e infraestructura, e implementando estrictos procesos de calidad del servicio.
- Reducción de costes: Atento ha ajustado su estructura de costes para adaptarse a las necesidades del mercado y mantenerse en su liderazgo en mercados altamente competitivos.

#### Resultados del Grupo Atento

La evolución de los resultados obtenidos por Atento en el 2002 ha sido favorable, obteniendo crecimientos positivos en margen EBITDA y EBIT. Los principales factores que han contribuido a esta mejora son el crecimiento en las operaciones de México, Perú, Marruecos, Centroamérica, Colombia, Venezuela y Puerto Rico, así como el control de gastos, tanto de explotación como de estructura.

Atento registró ingresos de 571,1 millones de euros, lo que supone una reducción del 11% frente a lo alcanzado durante el 2001. Esto se debe fundamentalmente al efecto tipo de cambio, que se compensa parcialmente con la mayor aportación de los países mencionados anteriormente.

Por países, España y Brasil siguen siendo los de mayor peso específico en volumen de ingresos, aportando el 41% y el 33%, respectivamente. Adicionalmente, cabe señalar que la aportación de los clientes ajenos al Grupo Telefónica sigue aumentando sobre el total de ingresos de la Compañía, y que la diversificación entre sectores es cada vez más significativa, aumentando su peso respecto al año anterior en los sectores de consumo, financiero y administraciones públicas.

Atento sigue enfocado hacia la búsqueda de prestación de servicios de mayor valor añadido, compaginando esta oferta con automatización de servicios como alternativa para mejorar márgenes.

El EBITDA generado por la operación durante el 2002 ascendió a 54,3 millones de euros, lo que representa un crecimiento de 1% sobre el 2001. El crecimiento se debe principalmente a la mejora en los márgenes de rentabilidad de México, Japón, Marruecos y Venezuela, así como al control ejercido sobre los gastos de explotación y estructura durante el año. El crecimiento en EBITDA se ve reducido por los ajustes realizados durante el segundo y tercer trimestre del año para lograr una mayor eficiencia en el negocio.

El resultado neto del Grupo Atento en el 2002 alcanzó -99,1 millones de euros, que frente al año anterior



2002 ha sido para Emergeia la oportunidad para establecerse firmemente en el mercado como un proveedor de capacidad de ancho de banda estable y solvente

presenta una mejora del 10%. Ello es debido principalmente al menor nivel de depreciaciones y a la reducción del gasto financiero y extraordinario.

La inversión acumulada de 2002 ascendió a 18,4 millones de euros, un 81% menos que lo invertido en el año anterior, debido principalmente al grado de madurez de las operaciones.

A nivel operativo, al cierre del ejercicio, Atento contaba con 27.144 posiciones construidas, lo que significa una reducción de 2.417 frente al año anterior, que está motivada por el enfoque actual de rentabilizar la capacidad instalada y aumentar la ocupación.

El ingreso por posición ocupada alcanza 2.310 euros, una caída del 10% frente al 2001, principalmente por el tipo de cambio.

## Negocio de Gestión de Capacidad de Banda Ancha

### Emergeia

El ejercicio 2002 ha constituido una oportunidad para Emergeia para establecerse firmemente en el mercado como un proveedor estable y solvente de capacidad de ancho de banda.

Así, se han consolidado los lazos comerciales con su creciente cartera de clientes y se ha beneficiado al Grupo Telefónica al dotarlo de gestión e infraestructura de Banda Ancha internacional de alta calidad y a precios competitivos.

Desde el punto de vista financiero, los ingresos por operaciones en el ejercicio 2002 han alcanzado los 38,8 millones de euros, un 171% más que en el mismo

período del año anterior. Los gastos operativos han presentado en este mismo período una caída del 8,3%. El EBITDA se ha situado en 24,2 millones de euros negativos, lo que representa una mejora del 59,9% respecto al ejercicio anterior.

En el cuarto trimestre de 2002, el EBITDA de Emergeia totalizó 5,3 millones de euros, mejorando respecto a octubre-diciembre de 2001 (-14,4 millones de euros), como consecuencia del crecimiento de los ingresos (+86,5% del cuarto trimestre de 2002 frente al cuarto trimestre de 2001) y la reducción de los gastos por operaciones (-35,2% del cuarto trimestre de 2002 frente al cuarto trimestre de 2001).

Por último, es importante mencionar que en el último trimestre del ejercicio Telefónica S.A. ha aumentado su participación en Emergeia hasta el 100%, desde el 94% anterior, al comprarle a Tyco su 6% de participación de acuerdo con el compromiso adquirido entre ambas Compañías con anterioridad.

*Durante 2002, la Compañía ha continuado su consolidación como proveedor líder de servicios de Contact Center para el mercado de habla hispana y portuguesa*