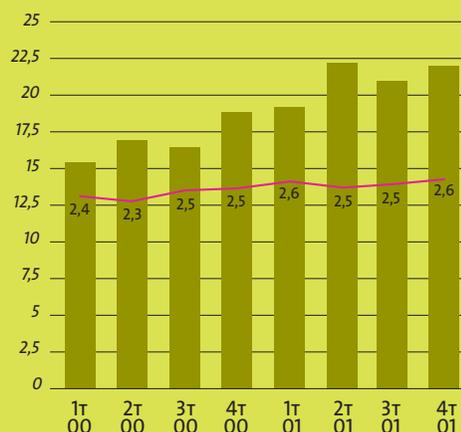


# Otros Negocios

## Grupo Atento Resultados Consolidados (millones de euros)

	Diciembre 2001	Diciembre 2000	% Var.
Ingresos por operaciones	643,9	526,9	22,2
Gastos por operaciones	(588,1)	(495,7)	18,7
Otros ingresos (gastos) netos	(1,9)	(6,0)	(67,9)
<b>EBITDA</b>	<b>53,8</b>	<b>25,2</b>	<b>113,1</b>
Amortizaciones	(89,4)	(51,3)	74,4
<b>Resultado de explotación</b>	<b>(35,6)</b>	<b>(26,0)</b>	<b>36,9</b>
Resultados financieros	(57,5)	(37,8)	52,1
Amortización fondo comercio	(8,4)	(7,1)	18,9
Resultados extraordinarios	(32,2)	(78,4)	(59,0)
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>(133,7)</b>	<b>(149,3)</b>	<b>(10,5)</b>
Provisión impuesto	20,8	37,3	(44,1)
<b>Resultados antes minoritarios</b>	<b>(112,9)</b>	<b>(112,0)</b>	<b>0,7</b>
Resultados atribuidos a minoritarios	3,4	0,3	n.s.
<b>Beneficio Neto</b>	<b>(109,5)</b>	<b>(111,8)</b>	<b>(2,0)</b>

## Grupo Atento Evolución de Ingresos y EBITDA (miles de euros)



## Grupo Atento Puestos de atención ocupados e Ingresos mensuales por puesto

■ puestos de atención ocupados (miles)  
— ingresos mensuales/puesto (miles de euros)

# Otros Negocios

## Atento

El grupo Atento ha continuado en 2001 con el liderazgo de los mercados de habla hispana y portuguesa en la prestación de servicios de atención al cliente, a través de Contact Centers o plataformas multicanal (telefono, fax, Internet), para que las empresas fidelicen y mejoren las relaciones con sus clientes. En la actualidad, Atento está presente en 13 países y encabeza el ranking mundial del sector en infraestructuras y capacidad de servicio, con una red internacional de 61 plataformas, más de 29.000 posiciones de atención a clientes, y una plantilla total superior a las 50.000 personas.

Desde la perspectiva financiera, los ingresos del grupo Atento en 2001 alcanzaron los 643,9 millones de euros, creciendo más del 22% respecto al ejercicio anterior. A este crecimiento han contribuido de forma significativa los ingresos procedentes de la captación de nuevos clientes, fuera de Telefónica, así como el desarrollo del negocio en países de nuevo establecimiento (Japón, México, Venezuela). Es destacable, también, la diversificación creciente de los ingresos del grupo, dotando a la compañía de una mayor protección en casos de situaciones de ralentización económica de una determinada zona.

Uno de los hechos más relevantes del ejercicio, aunque se produce en el mes de diciembre, lo constituye la incorporación del BBVA al accionariado del grupo Atento, en el marco de los acuerdos de colaboración entre el banco y Telefónica. Como parte del acuerdo, se decide la transferencia de la titularidad de los servicios del banco de atención telefónica a clientes en España y la prestación de servicios de banca telefónica y televenta en todos los países en los que está presente la entidad financiera.

Durante 2001, la empresa consolida su presencia en 13 países, con un liderazgo indiscutible en los mercados de habla hispana y en Brasil, donde obtiene el certificado de calidad ISO 9002 para cinco centros, completando así la certificación del total de los dieciocho centros en dicho país.

El grupo Atento continúa en 2001 con su política estratégica basada en tres líneas de actuación: el desarrollo de relaciones a largo plazo con clientes de alto potencial, la implementación de acciones dirigidas a la mejora continuada de los aspectos críticos del negocio y el cumplimiento de objetivos de negocio bajo un estricto control de las necesidades de inversión.

*Atento lidera hoy los mercados de habla hispana y portuguesa, con una red de 61 Contact Centers, más de 29.000 posiciones de atención a clientes, y una plantilla superior a las 50.000 personas*



A comienzos de año, Atento se instala en México con una inversión inicial superior a los 5 millones de euros. En Brasil, el hito más relevante es la firma y puesta en marcha de un servicio global para la entidad líder de crédito al consumo Losango en las principales ciudades del país. En Centroamérica, firma un contrato con la aerolínea TACA para el servicio de atención al cliente en Centroamérica y Estados Unidos, desde los centros de Guatemala y El Salvador. En Puerto Rico, obtiene el contrato de atención al cliente con la operadora AT&T para el tráfico de larga distancia.

Tres importantes acuerdos institucionales protagonizan la actividad de Atento España a lo largo de 2001: en primer lugar, con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, para parte de la campaña del Impuesto sobre la Renta 2001; en segundo, la centralización de todos los servicios de atención de seguridad y emergencia de los números 112 y 061; en tercer lugar, la unión temporal de empresas con la firma Odec para la gestión, actualización y control de datos del censo español de población y viviendas que elabora el Instituto Nacional de Estadística.

A lo largo del ejercicio, el grupo Atento prestó servicio a más de 500 empresas, entre las que, además de Telefónica, se encuentran multinacionales de reconocido prestigio pertenecientes a muy diversos sectores. Su objetivo para 2002 es continuar desarrollando su actividad a través de una amplia oferta de servicios que van desde los centros de atención de llamadas (Call Centers) hasta productos más sofisticados como el diseño, implantación y seguimiento de programas de fidelización de clientes, investigación de hábitos de consumo, gestión y seguimiento de pedidos y atención asistida a través de Internet, entre otros.

## Emergia

Emergia es la Línea de Negocios del Grupo Telefónica dedicada a proporcionar servicios de infraestructura de ancho de banda internacional para el mercado mayorista. Ofrece servicios a carriers internacionales, ISPs y otras empresas con uso intensivo de servicios de comunicaciones que necesitan conectividad ciudad a ciudad, puerta a puerta, dentro de Latinoamérica y Europa y desde Latinoamérica hacia Estados Unidos y Europa.

A lo largo de 2001 se han sentado las bases para agregar, bajo la misma gestión, los elementos de la cadena de valor de los servicios internacionales a través de la consolidación del carrier's carrier del Grupo Telefónica (Emergia, Telefónica Data Servicios Internacionales y las redes internacionales de voz).

En el primer trimestre del año se finalizó la instalación del anillo terrestre y submarino de 25.000 km de fibra óptica. Con una inversión aproximada de USD 1.300 MM, Emergia parte con una capacidad inicial de 40 Gbps expandible hasta 1.92 Tbps.

Emergia se ha posicionado como el primer operador en Latinoamérica que cuenta con un anillo de Banda Ancha totalmente operativo, y ha logrado imponerse en el mercado como un proveedor de ancho de banda estable y solvente dentro de un entorno competitivo difícil.

En 2001, una vez afianzado el anillo, Emergia ha comenzado un proceso de expansión de su red, tanto fuera del anillo como hacia dentro del mismo. Así, bajo el mismo sistema, se amplió la red hacia el interior de Brasil, y puntualmente en Río de Janeiro. También se han realizado importantes acuerdos de intercambio de capacidad con operadores, que permitirán a Emergia ofrecer conexión en Europa. Desde un punto de vista contable, Emergia ha adoptado la práctica contable más conservadora para tratar dichos acuerdos de intercambio de capacidad (swap).



Asimismo, se han logrado acuerdos con los principales operadores de telecomunicaciones mundiales, generando ingresos de acuerdo a las perspectivas, y superando las estimaciones iniciales. Respecto de los nuevos productos, se han realizado pruebas de transmisión de señales televisivas país a país, a través del cable de fibra óptica, lo que va a ser, sin duda, una oportunidad para las cadenas televisivas de reducir sus costos.

Emergia beneficia a las empresas del Grupo Telefónica ofreciendo un servicio de excelente calidad a precios altamente competitivos, generándoles economías de costos.

Los nuevos clientes han comprobado la calidad y fiabilidad de la red de Emergia, así como su capacidad de conectividad punto a punto. Emergia se ha situado, en 2001, con una muy buena posición en el mercado.

## Katalyx

El ejercicio 2001 ha supuesto la consolidación de las iniciativas con más perspectivas entre todas las que estaba desarrollando Katalyx como incubadora de proyectos. Entre las mismas caben destacar Adquira, Vía Katalyx, Katalyx Food, Katalyx Catalogs y Katalyx Construcción. En algunas de estas iniciativas se han logrado, o se están negociando, alianzas con importantes grupos empresariales para su participación en las mismas.

Katalyx ha aprovechado 2001 para realizar una profunda reestructuración de todo su grupo de sociedades en aquellos países donde opera (España, Argentina, Brasil, y México), lo que ha supuesto un drástico recorte de gastos y una racionalización de procesos de sus estructuras centrales. El objetivo de dicha reestructuración ha sido adaptarse a la nueva situación del mercado, la cual se ha traducido en una caída de los valores tecnológicos en bolsa y una ralentización en la implantación de iniciativas B2B, sobre todo en Latinoamérica.

Respecto de Adquira, iniciativa de para el comercio electrónico de bienes indirectos a través de una plataforma horizontal, y con fecha 30 de noviembre, culmina el proceso de entrada en el capital de Adquira Ibérica de BBVA (40%), Iberia (10%) y Repsol (10%). Igualmente, la participación del Grupo Telefónica en Adquira España pasa de Katalyx a Telefónica de España (20%) y TPI (20%). Adquira Latam continúa sus operaciones en Argentina, México y Brasil con el objetivo de convertirse en el líder del sector en estos mercados.

Por otra parte, Vía Katalyx presenta una novedosa solución tecnológica para los agentes de la cadena de suministro. Durante 2001 comienza a trabajar con importantes operadores logísticos en Brasil, México y España, lo que ha cristalizado en contratos con Shell en Brasil y con Exell Logistic y Quaker en México; Katalyx Food, iniciativa en el sector de gran consumo, opera en la plataforma B2B Galaxy en España y México; Katalyx Catalogs presta servicios de catalogación electrónica de productos y Katalyx Construcción es el proveedor de soluciones para redes privadas de comercio electrónico que facilitan las operaciones entre fabricantes de materiales de construcción y su canal de distribución tradicional.

