

Riot Games escolhe Atento como parceira estratégica no atendimento a jogadores brasileiros

- Projeto tem início em maio e foi implantado 100% de maneira remota, em função da pandemia do novo coronavírus

SÃO PAULO, 26 de maio de 2020 – A Riot Games, empresa americana desenvolvedora e editora de jogos como League of Legends, acaba de firmar parceria com a Atento, multinacional líder em soluções de customer experience no Brasil e na América Latina, para realizar o atendimento aos jogadores brasileiros. O projeto, que englobará diferentes frentes, foi totalmente estruturado, inclusive em etapas como recrutamento, seleção e treinamento de maneira 100% remota em função dos últimos eventos ocasionados pela pandemia de COVID-19.

Segundo Luis Guilherme Sanches Prates, vice-presidente comercial da Atento no Brasil, o acordo entre as empresas foi fechado dias antes da pandemia do novo coronavírus eclodir no Brasil. Sendo assim, a companhia teve de repensar todo o processo de implantação do projeto para garantir que a estrutura estivesse completamente pronta no início de maio, de maneira segura e assertiva.

“Uma das solicitações da Riot Games, diante do cenário que o Brasil está vivendo, foi que a seleção e o treinamento dos profissionais que trabalhariam para esse projeto, bem como todo o desenvolvimento em termos de infraestrutura, acontecesse de maneira online. Já estávamos acostumados a selecionar profissionais remotamente, mas no caso desse cliente, havia um desafio extra de encontrar pessoas com um perfil muito específico, que de fato tivessem familiaridade com o mundo de games. Conduzir todo o processo, incluindo o treinamento – que também precisou sofrer adaptações - e a estruturação de toda parte técnica, de forma remota e dentro do prazo acordado, sem dúvida foi um desafio”, comenta o executivo.

Neste início de projeto, todos os agentes vão seguir trabalhando em sistema de home office, para atenderem jogadores que buscarem ajuda via sistema de Suporte ao Jogador e outros canais nos sete dias da semana, das 6h00 às 22h00. Segundo o executivo, o atendimento remoto do especialista vai seguir os padrões de segurança do manuseio de dados dos consumidores e do ambiente corporativo. A gestão desse time também será à distância e incluirá ferramentas de controle de produtividade.

Entre os diversos motivos que fizeram com que a Riot escolhesse a Atento como parceira estão a capacidade da companhia em criar ambientes que remetam à cultura do parceiro e em contratar, gerir e manter os especialistas nos perfis adequados.

Também foi levado em consideração o fato de a Atento contar com um trabalho estruturado de Community management, que monitora, gerencia e apoia estrategicamente as operações de mídias sociais através de mapeamentos de processos, desenhos da jornada do cliente, análises de insights de negócios e compartilhamento de melhores práticas do mercado digital. “A Riot desejava que o atendimento aos seus consumidores fosse realizado por profissionais que tivessem de fato experiência no universo de games. Nós encontramos esse time e podemos assegurar que quem buscar qualquer suporte vai encontrar um consultor com expertise para atender as demandas”, conta o VP.

"Estamos felizes em estreitar essa parceria. Foi um desafio reestruturar o processo de contratação e treinamento da equipe para um modelo online, sendo fundamental para a Riot Games seguir os protocolos de segurança recomendados pelos órgãos de saúde", afirma Diego Martinez, head de Operações da Riot Games no Brasil. "Nosso objetivo é entregar um serviço de suporte de alta qualidade e que atenda às necessidades dos jogadores em um momento que a empresa passa a publicar diferentes títulos, de diferentes gêneros", completa.



Para potencializar a gestão e engajamento dos canais digitais da Riot Games, a Atento possui especialistas com perfis dinâmicos procedentes da área de comunicação social, com experiência comprovada em gestão de customer experience ou vivência gamer. Ainda incorporou ao projeto o uso da plataforma Keepcon, que aplica tecnologia semântica a este trabalho e possibilita compreender os comentários dos usuários com mais acurácia, avaliar seus sentimentos, classificando e moderando esses conteúdos e respondendo em tempo real a essas interações, de forma assertiva e em menor tempo. “O uso dessa ferramenta facilitará muito o dia a dia das operações e transformará comentários em importantes insights para a Riot. Esperamos, com isso, garantir uma experiência de excelência aos jogadores brasileiros da companhia”, finaliza o executivo da Atento.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com.

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Paula Boracini – 3027-0200 | pboracini@webershandwick.com

Sobre a Riot Games

A Riot Games foi fundada em 2006 para desenvolver, publicar e oferecer suporte aos jogos sempre almejando ser a empresa mais focada no jogador do mundo. Em 2009, a Riot lançou seu título de estreia, League of Legends, com reconhecimento mundial. League passou a ser o jogo de PC mais jogado do mundo e um dos principais impulsionadores do crescimento explosivo dos Esports.

À medida que o League entra em sua segunda década, a Riot continua a evoluir o jogo, oferecendo novas experiências aos jogadores com Legends of Runeterra, Wild Rift, Teamfight Tactics, VALORANT e vários títulos em desenvolvimento, enquanto explora o mundo de Runeterra por meio de projetos multimídia em música, histórias em quadrinhos e muito mais.

Fundada por Brandon Beck e Marc Merrill, a Riot está sediada em Los Angeles, Califórnia, e tem mais de 2.500 Rioters em mais de 20 escritórios em todo o mundo.

Contatos para imprensa

Ketchum

Thaís Morrone | 11 5090-8915

Camile Freitas | 11 5090-8900 ramal 8767

riotgames@ketchum.com.br

Better Experiences. Higher Value