

79% das empresas dizem que manterão o modelo de teletrabalho após a crise

- Atento, Empresa líder em serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO), realizou uma pesquisa entre seus clientes para descobrir como o Covid-19 afetou seus modelos de negócios
- 47% dos entrevistados considera que o maior risco que as empresas enfrentam após a crise é a perda de clientes e a queda no consumo de seus produtos ou serviços,
- 78% dos entrevistados dizem que mudaram o uso de seus canais durante a crise. Vale destacar o aumento de 24% de consultas através de contact center.

Madrid, 23 de Junho de 2020 - A Atento S.A. (NYSE: ATTO), líder em serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina, e um dos cinco maiores provedores a nível mundial, realizou uma pesquisa com seus clientes, entre as quais empresas reconhecidas nos setores de varejo, bancos, seguros e telecomunicações, para descobrir como a crise do Covid-19 afetou seus modelos de negócios.

O primeiro dado revelador da pesquisa é que 79% das empresas que foram forçadas a estender o teletrabalho devido à pandemia apostam em continuar com esse modelo quando a situação de confinamento terminar. No entanto, eles consideram que a porcentagem ideal de tempo gasto no modelo de *homeoffice* seria de 50%.

Por outro lado, metade dos entrevistados considera que o maior risco que as empresas enfrentam após a crise é a perda de clientes e a queda no consumo de seu produto ou serviço, mais especificamente 47%.

Contact Center, o canal mais utilizado pelos clientes

A situação de confinamento imposta pelo Covid-19 não apenas mudou as rotinas e os hábitos dos usuários, mas também seu comportamento na Internet e a maneira como eles se relacionam com as marcas. Segundo a pesquisa realizada pela Atento, o *contact center* tem sido o canal mais utilizado pelos clientes, seguido pelos aplicativos de web e aplicativos móveis, com um aumento de 24%, 21% e 17%, respectivamente.

Além disso, 8 em cada 10 entrevistados dizem que a situação de confinamento imposta pelo Covid-19 mudou o uso de canais. Tanto no serviço de vendas (28%) quanto em consultas e incidências (31%), o *contact center* continua sendo o canal escolhido pelos clientes, através de mensagens instantâneas, e-mail ou aplicativos. Da mesma forma, as empresas pesquisadas planejam investir mais em aplicativos móveis (27%), Aplicativos Web (23%) e soluções de *contact center* (21%) nos próximos meses.

Mudanças nos modelos de negócios

Se essa crise tornou algo evidente, com o aumento do trabalho remoto, é que haverá uma mudança de modelo nos diferentes negócios. As empresas devem agir e encontrar novos caminhos. Nesse sentido, 6 em cada 10 empresas pesquisadas confessam que tiveram que modificar a estratégia digital devido à crise do Covid-19. Como a Atento revela, as áreas mais envolvidas na agenda digital devido à pandemia foram Sistemas/TI, Operações e Marketing. Os objetivos são muito diversos, enquanto 25% mudaram a estratégia para obter resultados a curto prazo, outros 25% o fazem para otimizar projetos e outros 25% para alinhar projetos às necessidades dos negócios.

De acordo com os resultados, 65% das empresas mudaram a maneira de executar os projetos. Gerenciá-los requer o uso de uma série de habilidades técnicas, conceituais e interpessoais que ajudam a esclarecer as situações e agir de maneira adequada. Nesse contexto, o principal suporte de que os entrevistados precisam na execução de projetos digitais é o conhecimento técnico.



“É bastante revelador para nós que, após a crise, os clientes tenham tão claro que o teletrabalho chegou para ficar e que eles podem até almejar que metade da atividade de seus centros de relacionamento com clientes seja realizada com agentes trabalhando remotamente. Sem dúvida, vemos uma grande oportunidade na implementação a longo prazo do modelo de *homeoffice* para o nosso setor. Os resultados mostram que os mesmos padrões de qualidade e eficiência podem ser mantidos, com funcionários mais motivados, aplicando ferramentas de monitoramento adaptadas à nova situação”, afirma José María Pérez Melber, diretor geral da Atento na região EMEA.

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

Relação com meios

press@atento.com

Para mais informações, por favor contate:

Weber Shandwick

Jorge Aguado – jaguado@webershandwick.com

+34 648 953 247